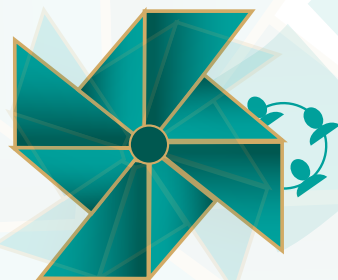




PODER JUDICIÁRIO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

Corregedoria apoia Boas Práticas



Banco de Boas Práticas
das Unidades Executoras de Mandados

Eixos Temáticos

Unidades Executoras de Mandatos



Sustentabilidade



Gestão de Pessoas



Gestão de Qualidade



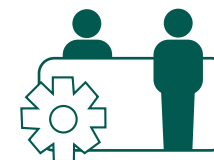
Gestão de Segurança



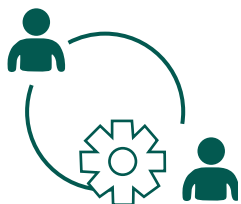
Utilização de aplicativos
e Plataformas Digitais



Capacitação de Gestores
e Equipe



Gestão da Comunicação
com o Cliente



Gestão de Comunicação



Gestão de CCM



Gestão Processual



Gestão documental



CLIQUE NO ÍCONE PARA IR DIRETO NAS PRÁTICAS

CLIQUE NOS TÍTULOS PARA ACESSAR A PRÁTICA

Sustentabilidade

- 5 • Reciclar todo o papel descartado
- 27 • Utilizar o papel racionalmente

Gestão de Pessoas

- 7 • Prestação de auxílio recíproco
- 14 • Adotar regras claras e objetivas para definições de substituições legais
- 15 • Distribuir as tarefas de acordo com a idade e limitações dos OJA
- 18 • Dar ciência ao quantitativo de mandados distribuídos a cada OJA

Capacitação de Gestores e Equipes

- 19 • Treinar os integrantes da equipe com a divisão de tarefas

Gestão de Comunicação

- 20 • Disponibilizar o telefone dos OJAS
- 21 • Utilizar aplicativo para agendar diligências

Gestão da Qualidade

- 13 • Ajudar com opiniões e sugestões acerca de diligências complexas

CLIQUE NOS TÍTULOS PARA ACESSAR A PRÁTICA

Gestão da Comunicação com o Cliente

12 • Dar ciência às Unidades Judiciais de publicações que envolvam as serventias e as CCM

Utilização de aplicativos e Plataformas Digitais

8 • Divulgar atos, dificuldades e soluções encontradas que sejam de interesse da equipe

10 • Utilizar um canal aberto e direto de comunicação

22 • Utilizar aplicativo de mensagens instantâneas informando os mandados urgentes;

23 • Disponibilizar os mandados recebidos via aplicativo Teams

24 • Disponibilizar as compensações de plantão concedidas aos Oficiais de Justiça via aplicativo Teams

25 • Utilizar aplicativo WhatsApp para redistribuir os mandados

Gestão de Segurança

2 • Designar OJA de área diversa para cumprimento de determinados mandados



CLIQUE NOS TÍTULOS PARA ACESSAR A PRÁTICA

Gestão Processual

- 1 • Priorizar mandados de réu presos
- 3 • Sanar irregularidades dos mandados diretamente com as serventias
- 6 • Disponibilizar a equipe administrativa para apoio aos OJA
- 9 • Conferência minuciosa de documentos que instruem os alvarás
- 11 • Preparar previamente medidas necessárias para o cumprimento de determinadas diligencias
- 16 • Cadastrar mandados com menos de 3 dias para cumprimento pelo OJA plantonista
- 17 • Usar contatos telefônicos constantes nos mandados para auxiliar o cumprimento da diligência

Gestão Documental

- 4 • Elaborar listagem com endereços fornecidos
- 26 • Elaborar planilhas eletrônicas no Excel para contabilizar os mandados dos sistemas E-PROC e SCM

Gestão da CCM

- 24 • Disponibilizar as compensações de plantão concedidas aos Oficiais de Justiça via aplicativo Teams
 - 25 • Utilizar aplicativo WhatsApp para redistribuir os mandados
 - 26 • Elaborar planilhas eletrônicas no Excel para contabilizar os mandados dos sistemas E-PROC e SCM
 - 27 • Utilizar o papel racionalmente
- 

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 1

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Criminais da Capital prioriza os mandados dos réus presos nas Unidades Prisionais?

Mais sobre a boa prática

Priorizar os mandados de réus presos nas Unidades Prisionais, estipulando o prazo de 72 horas para o cumprimento, permite maior agilidade no cumprimento e devolução com rapidez.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão do Tempo e Gestão da Qualidade, Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM das Varas Criminais da Capital.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 2

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Valença, a fim de preservar a segurança dos Oficiais de Justiça Avaliadores, designa Oficial de Justiça de área diversa para o cumprimento de alguns mandados, como o de busca e apreensão de armas e drogas?

Mais sobre a boa prática

– A implementação desta prática, com ciência do Juiz Coordenador, diminui a chance do Oficial de Justiça Avaliador que cumpriu o mandado com reforço policial, precisar retornar à área onde foi realizada a busca e apreensão para realização de outras diligências ordinárias. Com isso, o Oficial de Justiça Avaliador se expõe menos e se sente mais seguro, uma vez que outras diligências podem não exigir reforço policial

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão de Pessoas e Liderança, Gestão por Resultado e Gestão da Qualidade

Referência: e-mail da CCM de Valença.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 3

Você Sabia...



... que as Centrais de Cumprimento de Mandados de Barra do Piraí e de Itaperuna e o NAROJA de Italva procuram sanar eventuais irregularidades existentes em mandados diretamente com as serventias, evitando a devolução imediata do mandado?

Mais sobre a boa prática



– Regularizar o mandado diretamente com as unidades judiciais evita a devolução do mandado, que acarretaria trabalho dobrado para todos.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão por Resultado, Comunicação Estratégica e Gestão do Tempo.

Referência: e-mails das CCM de Barra do Piraí e de Itaperuna e NAROJA de Italva.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 4

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública, elaborou uma listagem com todos os endereços eletrônicos fornecidos pelos diligenciados?

Mais sobre a boa prática

– Criar uma listagem com os endereços fornecidos pelos diligenciados relacionados na questão fazendária, permite maior efetividade das diligências.



Base educacional: Comunicação Estratégica e Gestão por Resultado.



Referência: e-mail da CCM das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública da Capital.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 5



Você Sabia...



... que a Central de Cumprimento de Mandados de Niterói promove ações internas de sustentabilidade?

Mais sobre a boa prática



– A Central de Cumprimento de Mandados de Niterói recicla todo o papel descartado, seja o utilizado no serviço diário da Central de Cumprimento de Mandados ou os mandados eletrônicos impressos e já cumpridos, observada a tabela de temporalidade e o decurso de prazo. Isso não só importa em ações de sustentabilidade como também na organização do espaço, eliminando materiais desnecessários e entraves na movimentação da equipe.

Base educacional: Gestão da Qualidade, Gestão Sustentável e Gestão de Documentos.

Referência: e-mail da CCM de Niterói.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 6

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Barra do Piraí disponibiliza sua equipe administrativa (encarregado, técnicos judiciário e estagiários) para prestar apoio aos Oficiais de Justiça Avaliadores durante o cumprimento das diligências?

Mais sobre a boa prática

– Enquanto os Oficiais de Justiça Avaliadores estão cumprindo diligências na rua, a equipe administrativa da CCM presta todo o apoio necessário para o bom cumprimento dos mandados como verificação de endereço, envio de mandado em PDF quando necessário, consulta aos sistemas e solicitação de auxílio policial via e-mail, dentre outros.

Base educacional: Gestão da CCM, Comunicação Estratégica, Gestão do Tempo, Gestão da Qualidade e Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM de Barra do Piraí.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 7

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Valença e o NAROJA de Rio das Flores, através de sistema adotado pelo 5º NUR, prestam auxílio recíproco permanente entre si?

Mais sobre a boa prática

– Com essa prática, é possível atender de forma célere e permanente, ambas as serventias, quando da necessidade de auxílio, dispensando processos administrativos, bastando para tanto, a comunicação entre os encarregados.

Base educacional: Comunicação Estratégica, Gestão do Tempo e Gestão da Qualidade.

Referência: e-mail da CCM de Valença.

 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 8

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública divulga nos grupos corporativos, não só os Atos Normativos de interesse da equipe, mas as dificuldades e soluções encontradas no cumprimento de diligências?

Mais sobre a boa prática

– Manter sempre a equipe atualizada acerca de Legislações e de soluções encontradas a partir de dificuldades vivenciadas por colegas da equipe, permite o conhecimento prévio de questões que passam a ser resolvidas imediatamente, evitando dúvidas e questionamentos.

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

Referência: e-mail da CCM das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública da Comarca da Capital.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 9 NORMATIZADA

Você Sabia...

... que a Central de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões verifica, minuciosamente, os documentos que acompanham os alvarás de soltura, antes do envio eletrônico para a Unidade Prisional?

Mais sobre a boa prática

– A conferência minuciosa de documentos que instruem os alvarás evita perda de tempo na ordem da soltura, uma vez que identificadas não conformidades, o cartório é avisado de imediato, agilizando a sua regularização.

Base educacional: Gestão do Tempo e Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 10

Você Sabia...

... que o NAROJA de Itálva otimiza seu tempo de trabalho resolvendo pendências, através de um canal aberto e direto de comunicação?

Mais sobre a boa prática

– Buscar a resolução de questionamentos e pendências no menor tempo possível, através de monitoramento constante da chegada dos mandados e comunicação imediata feita pela serventia quando existem diligências urgentes.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão do Tempo, Gestão por Resultado e Comunicação Estratégica.

Referência: e-mail do NAROJA de Itálva.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 11

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões faz um preparo prévio das medidas necessárias para o cumprimento dos mandados de busca e apreensão de menores e de remoção de idosos?

Mais sobre a boa prática

– Sempre que existe a necessidade de contato prévio com setores externos, tais como Conselhos Tutelares, CREAS, abrigos, cuidadores, SAMU, dentre outros, este é feito pelo responsável da CCM. Tal prática permite que, cumpridas as providências necessárias, o Oficial de Justiça Avaliador disponha do seu tempo para o cumprimento de outros mandados.

Base educacional: Gestão do Tempo, Comunicação Estratégica e Gestão por Resultado.

Referência: : e-mail da CCM das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 12

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Barra do Piraí encaminha publicações às Unidades Judiciais que envolvam os procedimentos entre as serventias e a CCM?

Mais sobre a boa prática

– Essa prática evita o retrabalho, gera uma maior celeridade, promovendo ainda um bom relacionamento entre as centrais e as serventias.

Base educacional: Comunicação Estratégica, Gestão por Resultado e Gestão da Qualidade.

Referência: e-mail da CCM de Barra do Piraí.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 13

Você Sabia...

... que nas Centrais de Cumprimento de Mandados de Itaperuna e das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública, os Oficiais de Justiça Avaliadores procuram se ajudar na tomada de opiniões e sugestões acerca de diligências complexas?

Mais sobre a boa prática

– Poder contar com experiências diversas, com mútua colaboração do grupo, além de gerar empatia na gestão da equipe, permite o êxito da unidade.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão de Pessoas e Liderança, Desenvolvimento de Equipes, Comunicação Estratégica, Gestão do Tempo e Gestão da Qualidade.

Referência: e-mails das CCM de Itaperuna e das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública da Capital.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 14

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões adota regras claras e objetivas para substituição nas férias dos servidores?

Mais sobre a boa prática

– Adotar regras claras e objetivas para definição das substituições legais, em razão de férias, permite que os Oficiais de Justiça Avaliadores tenham previsão dos períodos em que estarão acumulando, facilitando a organização do trabalho e o bem-estar entre os servidores de toda equipe.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão do Tempo, Gestão de Pessoas e Liderança, Desenvolvimento de Equipe e Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 15

Você Sabia...

... que na Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões a gestão leva em consideração a idade dos seus Oficiais de Justiça Avaliadores e suas limitações físicas para fazer a distribuição de tarefas?

Mais sobre a boa prática

– Tal prática permite que os Oficiais de Justiça Avaliadores idosos atuem em áreas de acordo com sua capacidade física, como uma área geográfica menor, plana ou próxima de sua residência, gerando bem-estar e possibilitando ainda que o mesmo possa dividir seus conhecimentos e experiências com outros servidores.

Base educacional: Gestão do Tempo, Gestão por Resultado, Gestão de Pessoas e Desenvolvimento de Equipe.

Referência: e-mail da CCM das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 16

Você Sabia...

... que na Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca os mandados que chegam com menos de 3 (três) dias úteis para cumprimento são cadastrados para o Oficial de Justiça Avaliador plantonista, acrescentando tais mandados àqueles que por determinação legal devem observar tal cadastro?

Mais sobre a boa prática

– Tal prática permite uma maior organização para os Oficiais de Justiça Avaliadores, uma vez que os não plantonistas sabem que não receberão mandados urgentes com menos de 3 (três) dias úteis para cumprimento.

Base educacional: Comunicação Estratégica e Gestão da Qualidade.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 17

Você Sabia...

... que para ajudar no cumprimento das diligências, a Central de Cumprimento de Mandados de Itaperuna faz uso dos contatos telefônicos constantes nos mandados?

Mais sobre a boa prática

– Através dos contatos telefônicos constantes nos mandados, pesquisados em certidões anteriores, os Oficiais de Justiça Avaliadores procuram sanar dúvidas quanto ao correto endereço, auxiliando ainda no cumprimento de forma eletrônica.

Base educacional: Comunicação Estratégica, Gestão do Tempo e Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM de Itaperuna.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 18

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Niterói dá publicidade das estatísticas mensais do quantitativo de mandados que coube a cada um dos Oficiais de Justiça Avaliador?

Mais sobre a boa prática

– Tal prática permite que todos tenham pleno conhecimento da quantidade de mandados recebidos por cada um dos Oficiais de Justiça Avaliadores, evitando que alguém se sinta prejudicado ou sobrecarregado, gerando um ambiente mais harmônico.

Base educacional: Gestão da CCM, Comunicação Estratégica, Gestão por Resultado e Gestão de Pessoas e Liderança.

Referência: e-mail da CCM de Niterói.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 19



Você Sabia...



... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública promove treinamento de todos os integrantes com a divisão de tarefas em equipe, com objetivo de otimizar a potencialidade de cada integrante?

Mais sobre a boa prática

– Considerar a facilidade e a dificuldade de cada servidor ao desempenhar as tarefas da unidade e promover treinamento em equipe, leva a uma maior agilidade na execução das tarefas, porém, sempre assegurando que todos saibam desempenhar todas as atividades que compõem a rotina de trabalho da unidade.

Base educacional: Comunicação Estratégica e Gestão da Qualidade.

Referência: e-mail da CCM das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública da Capital.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 20

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca disponibiliza telefone dos OJAS para facilitar o contato das partes e advogados?

Mais sobre a boa prática

– Disponibilizar o contato dos Oficiais de Justiça Avaliadores no painel afixado na entrada da serventia informando a escala dos plantões.

Base educacional: Comunicação Estratégica e Gestão da Qualidade.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 21



Você Sabia...



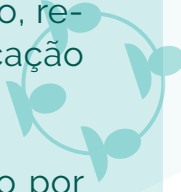
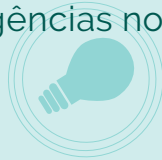
... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca faz uso de aplicativo para agendar diligências no depósito público e solicitar apoio policial?

Mais sobre a boa prática

– Os Oficiais de Justiça Avaliadores solicitam o agendamento no depósito público dos mandados de imissão, reintegração, remoção e entrega de bens, com a indicação da data pretendida.

Base educacional: Comunicação Estratégica, Gestão por Resultado e Gestão do Tempo.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 22

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca utiliza o aplicativo WhatsApp para alertar os Oficiais de Justiça Avaliadores a respeito de mandados urgentes?

Mais sobre a boa prática

– Utilizar aplicativo de mensagens instantâneas para alertar o Oficial de Justiça Avaliador responsável pela diligência informando a prioridade no cumprimento do mandado.

Base educacional: Comunicação Estratégica, Gestão do Tempo e Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 23

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca cadastra os mandados recebidos para cumprimento em caráter de plantão disponibilizando-os via aplicativo Teams?

Mais sobre a boa prática

– Os mandados são cadastrados por ordem de chegada e alfabética para os plantonistas. O Oficial de Justiça tem acesso a toda a distribuição do plantão via celular, acessando o aplicativo Teams.

Base educacional: Comunicação Estratégica, Gestão da CCM e Gestão por Resultado.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.



PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 24

Você Sabia...



... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca faz uso de aplicativo para disponibilizar as compensações de plantão concedidas aos Oficiais de Justiça que trabalham no recesso e outros eventos?

Mais sobre a boa prática



– As compensações de plantão são controladas por uma planilha do Excel, disponibilizada via aplicativo Teams para todos os oficiais, onde ficam anotados o plantão trabalhado e os dias compensados. As escalas de plantões de recesso também estão disponíveis no Teams. Ademais, existe uma pasta virtual com os plantões efetuados, que pode ser acessada por qualquer oficial, seja pelo computador ou celular.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão do Resultado, Gestão da Qualidade e Comunicação Estratégica.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 25



Você Sabia...



... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca utiliza o aplicativo WhatsApp para redistribuir os mandados?

Mais sobre a boa prática

– Os mandados que necessitam ser redistribuídos são postados em um grupo de WhatsApp chamado “Redistribuição”. A redistribuição é feita pelo administrativo de forma remota, sem o mandado físico. Os mandados que precisam ser baixados e devolvidos por e-mail também são postados em um grupo de WhatsApp e a baixa é feita de forma remota, enviando o mandado para o cartório ou Tribunal.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão por Resultado e Gestão do Tempo e Comunicação Estratégica.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 26

Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca elaborou planilhas eletrônicas no Excel para contabilizar os mandados dos sistemas E-PROC e SCM?

Mais sobre a boa prática

– A elaboração de planilhas eletrônicas no Excel, estruturadas para automatizar o cálculo da quantidade de mandados a serem distribuídos aos Oficiais de Justiça com limitações laborais, conforme as regras estabelecidas no Provimento CGJ nº 23/2025.

Tal prática confere celeridade e padronização ao procedimento de distribuição, reduzindo o tempo despendido pelo gestor da unidade na apuração dos quantitativos.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão por Resultado e Gestão do Tempo.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.

Eixo: Gestão da CCM “Automatizar o cálculo da quantidade de mandados a serem distribuídos aos OJAs”

PRÁTICA

Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 27



Você Sabia...



...que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca promove ações de sustentabilidade?

Mais sobre a boa prática



A utilização racional de papel, especialmente na expedição e cumprimento de ordens judiciais. Procedimentos como a impressão descentralizada, realizada diretamente pelo Oficial de Justiça em sua residência ou local de trabalho, restrita apenas ao que for estritamente necessário, contribuem para significativa redução no consumo de papel e de insumos correlatos (tinta, energia elétrica e manutenção de equipamentos).

Essa prática, além de gerar economia financeira, também promove maior celeridade processual, ao eliminar etapas intermediárias de impressão e entrega física de documentos nas Centrais de Mandados.

Ademais, tal prática alinha-se às políticas de sustentabilidade e de responsabilidade socioambiental.

Base educacional: Gestão da CCM, Gestão Sustentável, Gestão por Resultado e Gestão do Tempo.

Referência: e-mail da CCM da Barra da Tijuca.

Eixo: Gestão da CCM “ Utilizar o papel racionalmente”.

