



## ATENDER A SOLICITAÇÕES

**Proposto por:**

Equipe da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

**Analisado por:**

Diretor da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

**Aprovado por:**

Juiz Coordenador da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)

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

### 1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e procedimentos para atendimento à solicitação de informações formulada por usuários a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP) do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro (PJRJ).

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta rotina administrativa (RAD) se aplica à Central de Cumprimento de Mandados das Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP), bem como provê orientações a servidores das demais unidades organizacionais (UOs) que têm interfaces com este processo de trabalho, passando a vigorar a partir de 17/05/2018.

### 3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Medida Urgente	Ordem emanada pelo juízo que, devido à suas características, deve ter prioridade no seu cumprimento, conforme entendimento e determinação do juízo.
Oficiais de Justiça Avaliadores (OJA)	Denominação funcional dada ao analista judiciário na especialidade de execução de mandados pela Lei 4.620 de 11/10/2005, cuja função é dar cumprimento às ordens judiciais.
Plantão Mensal	Plantão realizado pelos oficiais de justiça avaliadores (das 11h às 19h) de acordo com escala elaborada pela direção da CCM/VCIV/CP para cumprimento das medidas urgentes, assim determinadas pelo juízo que expediu o mandado.
Plantão Semanal	Plantão realizado pelos oficiais de justiça avaliadores de acordo com escala elaborada pela assistente da direção da CCM/VCIV/CP exclusivamente para atendimento no balcão a advogados e partes e para agendamento de diligências.
Sistema da Central de Mandados (SCM)	Sistema informatizado de cadastro e controle de mandados.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-CCM/VCIV/CP-005	<b>Revisão:</b> 09	<b>Página:</b> 1 de 6
--	---------------------------------------	-----------------------	--------------------------

## ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

TERMO	DEFINIÇÃO
Usuário	Pessoa, física ou jurídica, que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

### 4 REFERÊNCIAS

- Lei Federal 10.741/2003 – Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências;
- Lei Estadual 2988/1998 – Dá preferência de tramitação aos procedimentos judiciais em que figure como parte pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos;
- Lei Estadual 4703/2006 – Dispõe sobre tratamento prioritário na tramitação dos procedimentos judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa física com idade igual ou superior a 60 anos ou pessoa portadora de deficiência;
- Aviso CGJ nº 488/2005 – Dispõe sobre a prioridade na tramitação dos feitos judiciais em que figure como parte ou interveniente pessoa com idade igual ou superior a 60 anos e prioridade no atendimento dos serviços oferecidos às grávidas, pessoas com crianças de colo até 2 anos e portadores de deficiência;
- Provimento CGJ 8, de 25/01/2006, art. 3º – Regulamenta a definição de medidas urgentes a serem cumpridas pelo plantão e o seu respectivo horário;
- Consolidação Normativa da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ) – Dispõe sobre o Oficial de Justiça Avaliador e sobre a Central de Mandados.
- Aviso Conjunto TJ/CGJ nº 18/2005 – Avisa o novo horário de atendimento ao público.

### 5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor da Central de Cumprimento de Mandados de Varas Cíveis da Comarca da Capital (CCM/VCIV/CP)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inspecionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão na CCM/VCIV/CP;</li><li>• designar o quantitativo de oficiais de justiça avaliadores suficiente para o cumprimento das medidas destinadas ao plantão mensal;</li><li>• realizar o agendamento do depósito público.</li></ul>

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-005	Revisão: 09	Página: 2 de 6
---	--------------------------------	----------------	-------------------

## ATENDER A SOLICITAÇÕES

**IMPORTANTE:** Sempre verifique no [site do TJRJ](#) se a versão impressa do documento está atualizada.

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Assistente do Diretor	<ul style="list-style-type: none"><li>Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento;</li><li>controlar a frequência dos oficiais de justiça avaliadores durante os plantões nos quais estejam escalados;</li><li>elaborar escala para os plantões mensal e semanal.</li></ul>
Oficiais de Justiça Avaliadores (OJA)	<ul style="list-style-type: none"><li>Realizar o atendimento aos usuários no balcão de atendimento;</li><li>comparecer ao plantão semanal para atender os usuários.</li></ul>
Equipe de Apoio	<ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliar os oficiais de justiça no atendimento aos usuários no balcão de atendimento.</li></ul>

### 6 CONDIÇÕES GERAIS

- 6.1** O horário de atendimento ao público é das 11h às 19h.
- 6.2** O atendimento ao público é realizado pelos oficiais de justiça avaliadores, em sistema de escala de plantão mensal, com o auxílio da equipe de apoio.
- 6.3** Os oficiais de justiça avaliadores se revezam sucessivamente para atender aos usuários de acordo com o seu ingresso na serventia, com o auxílio da equipe de apoio.
- 6.4** Os servidores da CCM/VCIV/CP têm como princípio balizador da gestão de qualidade o foco no usuário, procurando atender às solicitações ao seu alcance com cortesia e objetividade nas informações.
- 6.5** Tem prioridade de atendimento nos serviços oferecidos as pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, as grávidas, as pessoas com crianças de colo (até 2 anos) e os portadores de deficiência, conforme Lei Federal 10.741/2003 e Aviso CGJ nº 488/2005.
- 6.6** Os oficiais de justiça avaliadores cumprem, de acordo com a escala de plantão semanal, fixada no quadro de avisos da CCM/VCIV/CP, horário para atendimento aos advogados e partes para agendamento de diligências.
- 6.6.1** Os oficiais de justiça avaliadores que participam do cumprimento de medidas que requeiram auxílio dos demais oficiais escalados, ficam liberados do cumprimento da

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-CCM/VCIV/CP-005	<b>Revisão:</b> 09	<b>Página:</b> 3 de 6
--	---------------------------------------	-----------------------	--------------------------

## ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

escala mensal de atendimento, desde que haja autorização da direção da CCM/VCIV/CP.

**6.7** Não é permitido aos oficiais de justiça avaliadores liberar para cópia a certidão, enquanto os mesmos estiverem sob a responsabilidade da CCM/VCIV/CP.

### 7 PROCEDIMENTO PARA ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES

**7.1** Para informação aos questionamentos dos usuários no balcão, os oficiais de justiça avaliadores realizam consulta no SCM para obter informações necessárias quanto:

- a) à data de cadastramento do mandado no sistema SCM;
- b) ao oficial de justiça avaliador responsável pelo cumprimento do mandado;
- c) à verificação do tipo de mandado;
- d) ao resultado da diligência cumprida;
- e) à data do agendamento no depósito público;
- f) à data da devolução do mandado ao cartório de origem.

**7.1.1** Para obter informação sobre o dia e o horário do plantão semanal do oficial de justiça avaliador responsável pelo cumprimento de determinado mandado, o usuário é orientado a consultar a escala de plantão afixada no quadro de aviso disponível próximo ao balcão de atendimento.

**7.1.2** O controle da frequência semanal do oficial de justiça avaliador é realizado pela Frequência do Plantão Semanal (FRM-CCM-VCIV-CP-005-01).

**7.2** Quando houver agendamento de diligências, exceto aquelas diligências agendadas junto ao Depósito Público pelo sistema PRODERJ, é necessário que essa informação seja registrada no Livro de Agendamento de Diligências com os seguintes dados:

- O número do processo;

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-CCM/VCIV/CP-005	<b>Revisão:</b> 09	<b>Página:</b> 4 de 6
--	---------------------------------------	-----------------------	--------------------------

## ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- O nome das partes;
- O número do mandado a ser cumprido;
- O tipo de diligência;
- O dia, hora e o local onde ocorrerá;
- Nome do advogado (ou estagiário); o número da inscrição na OAB e o número do telefone do advogado, ressalvados os casos dos jurisdicionados assistidos pela Defensoria Pública;
- Nome e matrícula do oficial de justiça avaliador acompanhante;
- Nos casos de busca e apreensão e de reintegração de posse de veículos, a parte interessada no agendamento da diligência e o OJA detentor do mandado deverão apor suas assinaturas no Livro de Agendamento de Diligências juntamente com o encarregado, sendo que cabe ao oficial de justiça avaliador lançar no histórico do mandado, ferramenta disponível no SCM, o respectivo agendamento e o relatório será impresso para assinaturas. É vedado o agendamento destas diligências por telefone.

**7.2.1** Quando necessário, os oficiais de justiça avaliadores devem consultar o Livro de Agendamento de Diligências para fornecimento de dados inerentes à diligência agendada, bem como o Sistema Central de Mandados.

**7.3** Nos casos de necessidade de agendamento de depósito público, após a solicitação pela parte interessada, o OJA deverá apresentar o respectivo mandado à direção que é a responsável pelo agendamento junto ao depósito público.

**7.4** A Pesquisa de Opinião é realizada de forma contínua, por meio da disponibilização do FRM-PJERJ-010-01 – Pesquisa de Opinião do Usuário, para preenchimento pelos usuários, no local de atendimento.

**7.5** No período de realização da pesquisa de satisfação do usuário, os oficiais de justiça avaliadores solicitam ao usuário o preenchimento do formulário próprio, ao final de cada atendimento.

<b>Base Normativa:</b> Ato Executivo 2.950/2003	<b>Código:</b> RAD-CCM/VCIV/CP-005	<b>Revisão:</b> 09	<b>Página:</b> 5 de 6
--	---------------------------------------	-----------------------	--------------------------

## ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

### 8 GESTÃO DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA

8.1 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	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Livro de Agendamento de Diligências	0-0-2a	CCM/VCIV/CP	<u>Irrestrito</u>	Mesa	Data, número e Nome	Condições apropriadas	1 ano	Eliminação na UO
Frequência do Plantão Semanal - OJA	0-2-9-1-1c	CCM/VCIV/CP	<u>Irrestrito</u>	Mesa	Data e Nome	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO
Relatório de Histórico de Diligência	0-0-3d	CCM/VCIV/CP	<u>Irrestrito</u>	Pasta	Data e Número	Condições apropriadas	2 anos	Eliminação na UO

Legenda:

\*CCD = Código de Classificação de Documentos.

\*\*UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento – Organizar os Arquivos Correntes das Unidades Organizacionais.
- DGC/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- 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.

=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-CCM/VCIV/CP-005	Revisão: 09	Página: 6 de 6
---	--------------------------------	----------------	-------------------