



ATENDER A SOLICITAÇÕES

Proposto por:

Equipe de Vara de Família

Analisado por:

Chefe de Serventia Judicial

Aprovado por:

Juiz de Direito

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.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO E VIGÊNCIA

Esta Rotina Administrativa (RAD) se aplica aos cartórios de Vara de Família, passando a vigorar a partir de 28/11/2014.

3 DEFINIÇÕES

TERMO	DEFINIÇÃO
Carga	Ato de retirar os autos do processo do cartório pelo usuário.
Central de Cumprimento de Mandados	Unidade responsável pela distribuição de mandados judiciais aos oficiais de justiça avaliadores, instituída por Provimento da CGJ.
Sistema de Distribuição e Controle Processual (DCP)	Sistema utilizado para distribuição e acompanhamento processual de primeira instância, também denominado Projeto Comarca.
Sistema SISTCADPRES	Sistema utilizado para cadastro presencial de usuários que desejem acesso ao processo eletrônico, processo em segredo de justiça e audiência áudio visual.
Usuário	Pessoa física que faça uso dos serviços administrativos ou jurisdicionais do PJERJ.

4 REFERÊNCIAS

- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988;
- Código Civil;
- Código de Processo Civil;

Base Normativa:
Ato Executivo 2.950/2003

Código:
RAD-VFAM-010

Revisão: 08
Página: 1 de 12

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Rio de Janeiro;
- Consolidação Normativa da Corregedoria-Geral da Justiça – Serviços Judiciais;
- Lei Federal nº 10.741/2003 - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso, e dá outras providências;
- Lei Estadual nº 2988/1998 – Dá preferência de tramitação aos procedimentos judiciais em que figurem como parte pessoa física com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos (Nova redação dada pela Lei nº 4703/2006);
- Ato Executivo Conjunto TJ/CGJ nº 01/2004 - Resolve inserir no Sistema de Informatização do Tribunal de Justiça/Rj um campo específico que será preenchido pelos Departamentos e Serviços de Distribuição, Proger's, Protocolos Integrados e Protocolos de 2ª Instância, com a inscrição 'Prioridade - Pessoa Idosa' - Lei nº 10.741/03;
- Aviso CGJ nº 205/2007 – Avisa sobre o procedimento a ser adotado na consulta aos autos, disponibilizados em cartório, pelos advogados e estagiários de Direito, ressalvado o art.155 do Código de Processo Civil;
- Ato Normativo TJ nº 30/2009 - Estabelece normas e orientações para o cadastramento de usuários na forma presencial com vistas ao acesso aos autos e prática de atos em processo eletrônico, conforme disposto no art. 1º, §2º, inciso III, alínea "a" da Lei nº. 11.419 de 19 de dezembro de 2006, e dá outras providências;
- Ato Normativo TJ nº 11/2011 – Altera o *caput* e o inciso II e suprime o inciso III do Ato Normativo TJ nº 30/2009;
- Ato Normativo TJ nº 3/2012 - Resolve alterar o parágrafo único do artigo 3º do Ato Normativo TJ nº 30, de 7 de dezembro de 2009;

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 2 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

- Manual do Usuário DCP – Cível;
- Manual do SISTCADPRES.

5 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Juiz de Direito em exercício na Vara	<ul style="list-style-type: none">• Inspecionar, permanentemente, os serviços de atendimento ao balcão no cartório da Vara Família.
<u>Chefe de Serventia Judicial</u>	<ul style="list-style-type: none">• Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários no balcão de atendimento, conforme CNCJ;• organizar o rodízio de atendimento ao público;• manter em ordem o quadro de publicidade da Serventia.
Servidores e estagiários do cartório	<ul style="list-style-type: none">• Realizar o atendimento dos usuários no balcão.

6 CRITÉRIOS GERAIS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES

6.1 Esta Rotina se refere ao atendimento ao público que se dirige ao balcão de Vara de Família.

6.2 O horário de atendimento ao público é:

- das 11h às 18h.

6.3 Os servidores e estagiários do cartório atendem o público em sistema de rodízio.

6.4 A Vara de Família tem como princípio balizador da gestão de qualidade o foco no usuário, procurando atender às solicitações que forem de seu alcance com cortesia e objetividade nas informações.

6.5 Todas as serventias dão prioridade de atendimento nos serviços oferecidos às pessoas com idade igual ou superior a sessenta anos, às grávidas, às pessoas com crianças de colo (até dois anos) e aos portadores de deficiência.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 3 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

7 PROCEDIMENTO PARA CONSULTA, EXTRAÇÃO DE CÓPIAS E CARGA DE AUTOS DE PROCESSOS (CNCGJ, ART. 183 A 186)

7.1 O servidor recebe o usuário no balcão de atendimento e verifica a solicitação que formula.

7.2 O servidor atende o usuário que solicita os autos de processo para as situações de “consulta”, “extração de cópia” ou “carga”.

7.3 O servidor solicita ao usuário, a fim de facilitar a pesquisa de autos de processo, a apresentação do boleto obtido no terminal de consulta disponibilizado nas instalações do Foro, ou por intermédio do *site* do Tribunal de Justiça na *Internet*, ou que informe o número do processo ou o nome das partes.

7.4 Consulta:

7.4.1 Solicita ao advogado e ao estagiário de Direito a carteira da OAB, ou ao usuário, o seu documento de identidade.

7.4.2 Anexa o documento de identificação do advogado ou do usuário ao boleto de consulta e o mantém guardado em local próprio, no balcão de atendimento até a devolução do processo.

7.4.3 O servidor devolve o documento de identificação ao usuário ou a carteira da OAB ao advogado e ao estagiário, após a consulta, e recebe de volta os autos do processo.

7.5 Cópia:

7.5.1 O servidor dispõe os autos ao advogado ou estagiário devidamente inscrito na OAB, constituído nos autos, com a solicitação de cópia de peças do processo mediante a respectiva apresentação da carteira da Ordem, retendo-a no cartório até a devolução dos autos.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 4 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

7.6 Carga:

7.6.1 Verifica se existe procuração nos autos que outorga ao advogado poderes de representação da parte, e se não há nenhum impedimento para que o processo seja liberado.

7.6.2 O servidor não permite a carga se o advogado não tiver procuração nos autos.

7.6.3 Havendo procuração, o servidor registra o empréstimo no Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos), informando data e nome do advogado.

7.6.4 Imprime a Guia “Vista a Advogado” pelo Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos) e solicita a assinatura do advogado. Entrega os autos do processo e arquiva a Guia em pasta própria.

7.6.5 O atendente confere a integridade do processo no ato de devolução dos autos mediante a análise do número de volumes, número de apensos, número de folhas e registra a data da devolução no Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos).

7.6.5.1 O atendente não recebe os autos, caso não estejam íntegros.

7.6.5.2 Se a irregularidade nos autos for verificada após o recebimento, o servidor comunica imediatamente ao Chefe de Serventia Judicial, que certifica a irregularidade apurada nos autos, abrindo, a seguir, conclusão ao Juiz para a adoção das providências cabíveis.

7.6.6 O servidor emite, se solicitado, o Recibo de Devolução dos Autos pelo Sistema DCP (Módulo Andamento de Processos) e o entrega ao advogado, registrando nome e matrícula, de modo a permitir-lhe a identificação.

7.6.6.1 Informa ao advogado quanto à obtenção do comprovante da devolução dos autos do processo via boleto de consulta evitando, assim a emissão de recibo de devolução.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 5 de 12
--	--------------------------------	-----------------------	---------------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

7.6.7 Guarda os autos do processo no cartório.

8 PROCESSOS COM PRAZO DE CARGA VENCIDO (CNCGJ ART. 250 INCISOS XII A XVII)

8.1 O Chefe de Serventia Judicial emite intimações para devolução dos autos não devolvidos no prazo, independentemente de despacho judicial, em cumprimento à ordem legal do processo.

8.2 Verifica, mensalmente, os autos e mandados fora de cartório com prazos esgotados, a partir da relação de processos retirados de cartório e não devolvidos.

8.3 Intima o advogado detentor dos autos não devolvidos no prazo estabelecido a restituí-los em 24 horas, pelo Diário da Justiça Eletrônico do Poder Judiciário do Estado Rio de Janeiro (DJERJ), ou, ainda, via telefônica ou intimação pessoal, sob pena de busca e apreensão dos autos.

8.3.1 Após determinação judicial, expede mandado de busca e apreensão em caso de descumprimento.

8.4 Formula consulta à Ordem dos Advogados do Brasil – OAB ou aos órgãos competentes, caso o advogado não seja encontrado, em busca de informação sobre novo telefone/endereço.

8.5 Certifica e disponibiliza os autos para o próximo andamento, após devolução.

9 PROCEDIMENTO PARA PRESTAR INFORMAÇÕES

9.1 Atende o advogado ou a parte que deseja obter informações genéricas.

9.2 Presta as informações solicitadas sendo vedada a informação sobre andamento dos processos por telefone ou por *e-mail* (CNCGJ art. 150, XXI).

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 6 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

10 REALIZAR CADASTRO PRESENCIAL DE USUÁRIOS

10.1 O servidor recebe solicitação de cadastramento presencial do usuário.

10.1.1 Verifica os seguintes documentos originais acompanhados de cópia:

- carteira da OAB e xerox para ser digitalizada e arquivada na pasta eletrônica denominada de Cadastro Presencial;
- cadastro de Pessoa Física, do Ministério da Fazenda (somente para aqueles que não sejam advogados, mas sejam partes do processo);

10.1.2 Confere as cópias com os documentos originais.

10.2 Solicita que o usuário informe, obrigatoriamente, seu número de telefone fixo, ou celular, e *e-mail*.

10.2.1 O servidor cadastrado acessa a página da *intranet* do TJERJ.

10.2.2 Acessa o Sistema “Cadastro Presencial” no *link* “Serviço”.

10.2.3 Utiliza a opção “Registro Presencial”.

10.2.4 Insere os dados do usuário e anexa os documentos digitalizados.

10.2.5 Solicita ao o usuário para cadastrar a senha.

10.2.6 Imprime o termo de cadastramento em duas vias.

10.2.7 O usuário assina uma das vias.

10.2.8 O servidor digitaliza os documentos e a via assinada pelo usuário. Essa via é anexada no Sistema de Cadastro Presencial.

11 CERTIDÕES (CNCGJ ART. 157 A 161)

11.1 As serventias judiciais fornecem certidão escrita, relativa ao ajuizamento ou processamento de feito, observadas as disposições legais.

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 7 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

11.2 Ressalvado o disposto em lei ou norma regulamentar, das certidões constam:

- I - denominação e endereço da serventia;
- II - finalidade alegada no requerimento;
- III - especificação do assunto certificado;
- IV - data da expedição da certidão.

11.3 O servidor observa que a certidão é a transcrição dos registros, peças dos autos, papéis, documentos e outros assentamentos, devendo acrescentar os elementos referidos no artigo anterior, ainda que não indicados pelo requerente.

11.4 Fica autorizado o uso de cópia de peça fornecida pelo advogado e conferida pela serventia, como parte integrante da certidão.

11.5 O cartório emite a certidão, mediante requerimento escrito e recolhidas as custas, declinando sua finalidade, fornecendo em até 08 (oito) dias contados do recebimento deste, observada a ordem cronológica de sua apresentação, podendo o Juiz competente autorizar a expedição em caráter urgente.

11.6 É vedado ao Chefe de Serventia Judicial da serventia judicial ou a qualquer outro serventuário da Justiça expedir certidão sobre fatos estranhos ao seu ofício funcional.

12 INDICADOR

NOME	MÉTODO	PERIODICIDADE
Autos com prazo de carga vencido - advogados - há mais de 30 dias	Sistema DCP Relatório Processo por Tipo de Andamento	Mensal

13 GESTÃO DE REGISTRO

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 8 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

13.1 O registro deste processo de trabalho é gerido pela UO e mantido em seu arquivo corrente, de acordo com a tabela de gestão de registros apresentada a seguir:

IDENTIFICAÇÃO	CÓDIGO CCD*	RESPONSÁVEL	ARMAZENAMENTO	RECUPE-RAÇÃO	PROTEÇÃO	RETENÇÃO (ARQUIVO CORRENTE - PRAZO DE GUARDA NA UO**)	DISPOSIÇÃO
Vistas a advogados (livro de vistas de autos)	0-6-2-2 m	<u>Chefe de Serventia Judicial</u>	Pasta	Data	Condições apropriadas	1 ano	<u>DGCOM/DEGEA***</u>

Legenda:

*CCD = Código de Classificação de Documentos.

**UO = Unidade Organizacional.

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

Notas:

- Eliminação na UO - procedimento - Eliminar Documentos nas Unidades Organizacionais.
- DGCOM/DEGEA – procedimentos – Arquivar e Desarquivar Documentos no DEGEA; - Avaliar, Selecionar e Destinar os Documentos do Arquivo Intermediário e Gerir Arquivo Permanente.
- Os registros lançados no Sistema Corporativo são realizados por pessoas autorizadas e recuperados na UO. O armazenamento, a proteção e o descarte desses registros cabem à DGTEC, conforme RAD-DGTEC-021 – Elaborar e Manter Rotinas de Armazenamento de Segurança dos Bancos de Dados e Servidores de Aplicação.

14 ANEXO

- Anexo 1 – Fluxograma do Procedimento para Consulta, Extração de Cópias e Carga de Autos de Processos (CNCJ, art. 183 a 186);
- Anexo 2 – Fluxograma do Procedimento Processos com Prazo de Carga Vencido (CNCJ art. 250 incisos XII a XVII);
- Anexo 3 – Fluxograma do Procedimento Realizar Cadastro Presencial de Usuários.

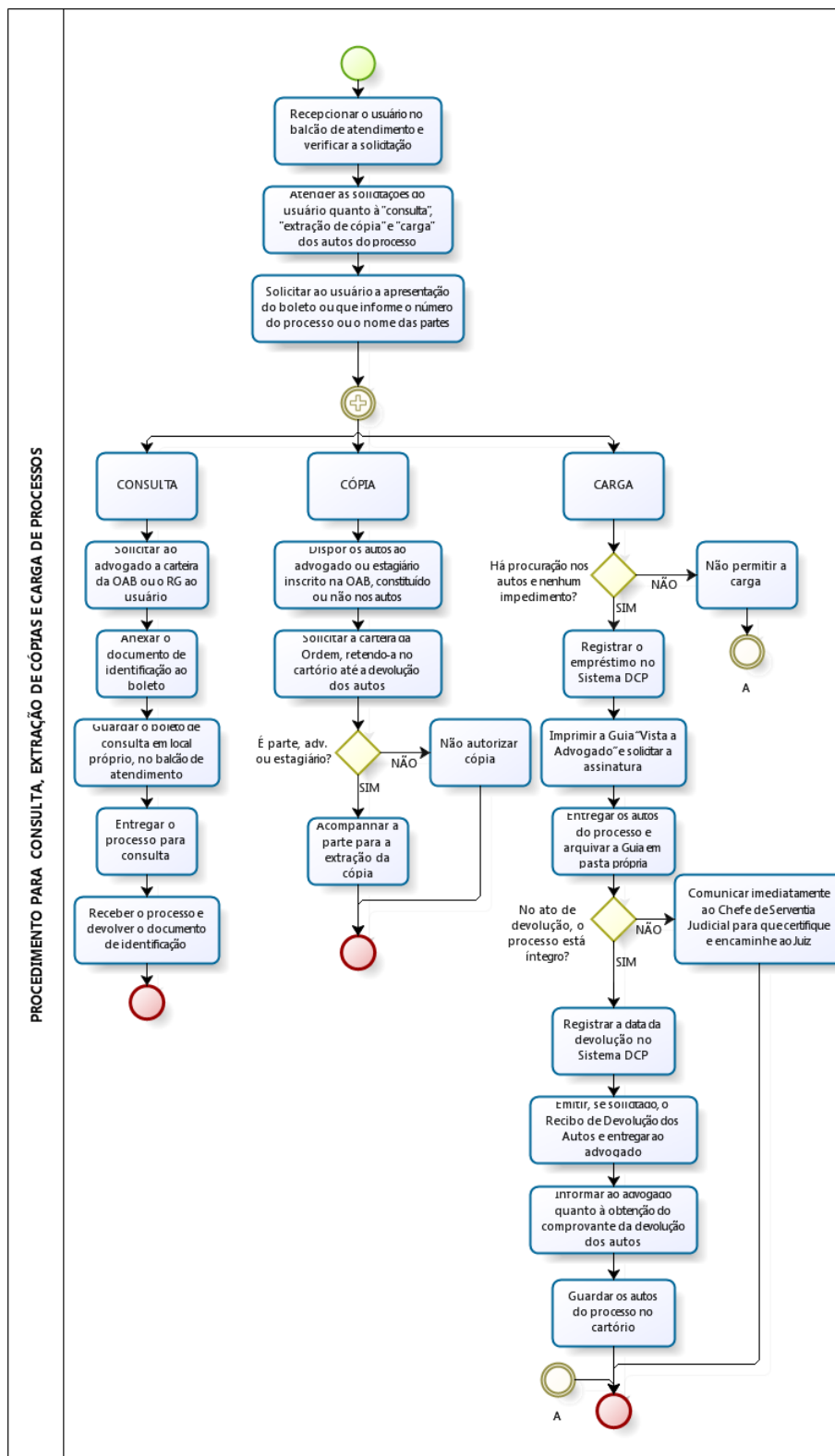
=====

Base Normativa: Ato Executivo 2.950/2003	Código: RAD-VFAM-010	Revisão: 08	Página: 9 de 12
---	-------------------------	----------------	--------------------

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

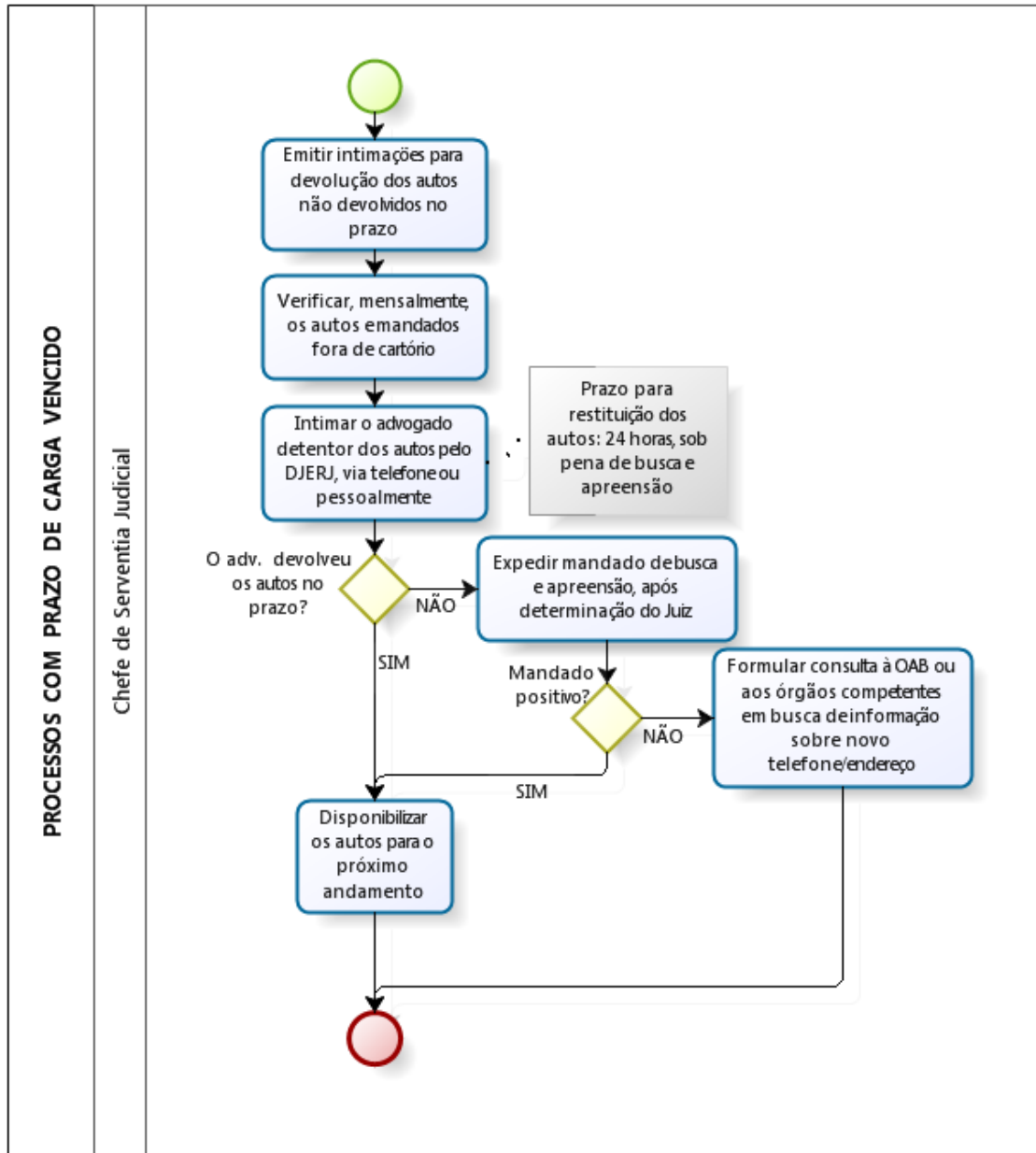
ANEXO 1 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO PARA CONSULTA, EXTRAÇÃO DE CÓPIAS E CARGA DE AUTOS DE PROCESSOS (CNCJ, ART. 183 A 186)



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

ANEXO 2 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO PROCESSOS COM PRAZO DE CARGA VENCIDO (CNCGJ ART. 250 INCISOS XII A XVII)



ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

ANEXO 3 – FLUXOGRAMA DO PROCEDIMENTO REALIZAR CADASTRO PRESENCIAL DE USUÁRIOS

