



MANUAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Código: MAN-VCIV-002

Versão: 00

Data de Aprovação: 18/01/2011

Elaborado por: Magistrados e servidores das 8ª e 14ª varas cíveis

Aprovado por: Presidente do TJPB

1 Objetivo

Estabelecer critérios e procedimentos para o recebimento e o encaminhamento de documentos e para o atendimento aos usuários das Varas Cíveis integrantes do Modelo de Gestão.

2 Documentação Normativa de Referência

- Provimento 10/2004 da Corregedoria;
- Código de Processo Civil.

3 Orientações Gerais

O atendimento ao público é realizado pelos servidores da escrivania, em sistema de rodízio. São escalados para o atendimento dois servidores por turno, sendo o primeiro para realizar o atendimento e o segundo para prestar apoio ao primeiro quando houver três ou mais usuários solicitando atendimento simultaneamente.

Com o fim de priorizar a análise de documentos que devam ser tramitados com urgência, o servidor escalado para o apoio recebe os documentos oriundos do Setor de Protocolo e da Central de Mandados.

Os documentos recebidos na Vara Cível são conferidos, para verificação do correto endereçamento.

O servidor, em todos os atos praticados, deve apor nome e matrícula de modo a permitir sua identificação.

Terão prioridade de atendimento nos serviços oferecidos por todas as serventias as pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as grávidas, as pessoas com crianças de colo (até dois anos) e os portadores de deficiência.

4 Descrição das Atividades

O processo de atendimento aos usuários é dividido em três subprocessos: o recebimento de documentos, o encaminhamento de documentos e o atendimento às solicitações dos usuários.

4.1 Recebimento de documentos

4.1.1 Receber processos distribuídos

- O servidor que realiza o atendimento recebe o lote de processos distribuídos e confere, no livro de protocolo e nas etiquetas de distribuição, os números dos processos;
- Data e assina o protocolo de recebimento;
- Distribui os processos, pelo dígito final dos servidores responsáveis pela respectiva autuação.

4.1.2 Receber documentos do Setor de Protocolo

O Setor de Protocolo encaminha às Varas Cíveis as petições, as cartas precatórias devolvidas e demais documentos, todos numerados por autenticação mecânica, e que devem ser juntados aos processos.

- O servidor que realiza o apoio ao atendimento recebe o lote de documentos e confere, no livro de protocolo e nas peças, o número dos processos e o número da autenticação;
- Data e assina o protocolo de recebimento;
- Avalia se há documentos de urgência ou prioritários;
- São documentos urgentes ou prioritários oriundos do Setor de Protocolo:
 - petição com pedido de liminar ou tutela antecipada;
 - ofícios com requisição de informações emitidos pelo TJPB;
 - pedido de adiamento de audiência;
 - pedidos de extinção de feitos.

- Entrega o documento urgente diretamente ao responsável pelo processamento para juntada imediata;
- Distribui os demais documentos nas pastas dos dígitos correspondentes.

4.1.3 Receber mandados e ofícios

A Central de Mandados devolve às Varas Cíveis os mandados e ofícios que lhe foram entregues para cumprimento, acompanhados de um relatório emitido pelo sistema informatizado. O relatório exhibe, para cada documento listado, o número do processo a que ele se refere.

- O servidor que realiza o apoio ao atendimento recebe o lote de documentos e confere, no relatório do sistema e nas peças, o nº dos documentos e o nº dos processos;
- Data e assina a relação do sistema;
- Avalia se há documentos a serem juntados com urgência ou prioridade;
- São documentos urgentes ou prioritários, oriundos da Central de Mandados:
 - mandados de intimação para audiência; e
 - ofícios relativos a processos com audiência designada.
- Entrega o documento urgente diretamente ao responsável pelo processamento para juntada imediata;
- Distribui os demais documentos nas pastas dos dígitos correspondentes.

4.1.4 Receber avisos de recebimento (AR)

O Setor de Postagem encaminha às Varas Cíveis os Avisos de Recebimento (AR) devolvidos pela Empresa Brasileira de Correios.

- O servidor que realiza o atendimento recebe o lote de AR e confere, no livro de protocolo e nos avisos de recebimento, o nº do registro e o nº dos processos;
- Data e assina o protocolo de recebimento;
- Distribui os avisos de recebimento nas pastas dos dígitos correspondentes.

4.1.5 Receber os autos de processo em carga

Os autos podem ser devolvidos por qualquer pessoa, habilitada no processo ou não.

- O servidor que realiza o atendimento confere as páginas dos autos;
 - Caso o servidor verifique que faltam folhas ao processo, certifica nos autos;
- Registra devolução no Livro de Protocolo de Cargas;
- Carimba ou cola a etiqueta “Protocolo de Recebimento de Autos” (FOR-VCIV-015);
- Movimenta imediatamente no sistema, conforme tabela a seguir:

Movimentação	Código
Autos devolvidos ao cartório	0681-7
Autos devolvidos do advogado do réu	0655-1
Autos devolvidos do advogado do autor	0654-4
Autos devolvidos do TJ	0160-2

- Coloca os autos do processo na estante “Autos devolvidos”, separados por dígito.

4.2 Encaminhar documentos

4.2.1 Disponibilizar os autos com carga

Estão autorizados a retirar os autos por meio de carga: promotor de justiça, advogado e estagiário inscrito na OAB com procuração/substabelecimento nos autos, defensor público, perito, síndico da massa falida, liquidante, curador especial, procuradores e servidores da União, dos estados e dos municípios, bem como das respectivas autarquias, desde que previamente cadastrados na Vara Cível.

Não podem ser retirados do cartório os autos que estiverem com audiência designada, autos conclusos, aguardando juntada de mandado, carta precatória, publicação de edital, laudo pericial ou cumprimento de prazo.

Nos casos de mandado de intimação, o advogado da parte interessada pode retirar os autos independentemente da juntada do mandado, desde que cadastrado e habilitado nos autos e que dê ciência do ato.

Quando o processo estiver com prazo para manifestação de uma das partes, a carga só pode ser realizada pelo respectivo advogado.

Quando o processo estiver com prazo comum para manifestação das partes, é admitida a retirada sob carga se conjuntamente as partes acordarem, mediante termo nos autos.

CARGA DE AUTOS À DEFENSORIA PÚBLICA E AO MINISTÉRIO PÚBLICO

- Os autos destinados à Defensoria Pública e ao Ministério Público ficam localizados em caixa de saída apropriada;
- O servidor responsável pelo atendimento anota no livro de protocolo de carga e movimenta no sistema conforme tabela a seguir:

Movimentação	Código
Autos carga Defensoria	0511-6
Autos carga MP	0124-8

CARGA DE AUTOS AOS ADVOGADOS

- Para os demais casos, o servidor solicita o extrato de movimentação emitido pelo Telejudiciário no dia;
 - Caso o solicitante não possua o extrato de movimentação, orienta que este seja obtido no Telejudiciário.
- Localiza os autos com base na última informação registrada no extrato de movimentação;
- Verifica se o processo pode ser retirado do cartório e se o solicitante está autorizado a retirar os autos;
- Anota a carga no livro de protocolo de cargas;
- Carimba ou cola a etiqueta “Protocolo de Entrega de Autos” (FOR-VCIV-014);
- Solicita ao solicitante o preenchimento do “Protocolo de Entrega de Autos”;
- Lança a movimentação no sistema, conforme tabela abaixo;

Movimentação	Código
Autos carga advogado do réu	0117-2



Movimentação	Código
Autos carga advogado do autor	0116-4
Autos carga advogado (terceiro)	0816-9
Autos carga perito	0123-0

- Entrega os autos ao solicitante.

4.2.2 Encaminhar documentos via Setor de Postagem

As citações, as intimações, os ofícios, as cartas precatórias e demais documentos que são endereçados para sítios não atendidos pela Central de Mandados são encaminhados ao Setor de Postagem.

- O servidor, designado por escala, entrega no Setor de Postagem diariamente os documentos que estão separados na caixa de saída.
- Colhe a assinatura do servidor que recebeu os documentos no Livro de Protocolo para o Setor de Postagem.

4.2.3 Remessa de ofícios e demais documentos para a Central de Mandados

Os ofícios destinados aos locais atendidos pela Central de Mandados e as peças que devem acompanhar os mandados expedidos pelo sistema são encaminhados à Central de Mandados.

- O servidor, designado por escala, entrega diariamente na Central de Mandados os documentos que estão separados na caixa de saída.
- Colhe a assinatura do servidor que recebeu os documentos no Livro de Protocolo para a Central de Mandados.

4.3 Atender solicitações

4.3.1 Atender pedidos de consulta e extração de cópias

Qualquer cidadão pode consultar os autos, o que é permitido desde que o processo esteja no âmbito da escritania e não corra em segredo de justiça.

A extração de cópias é realizada fora da escrivania. Assim sendo, a retirada dos autos só pode ser feita por pessoa habilitada no processo;

O servidor que realiza o atendimento solicita o extrato de movimentação emitido pelo Telejudiciário;

- Caso o usuário não possua o extrato de movimentação, orienta que este seja obtido no Telejudiciário.
- Verifica, com base nas informações do extrato ou do sistema informatizado, se o processo se encontra na escrivania;
- Localiza os autos com base na última movimentação registrada;
- Entrega os autos ao solicitante;
- Acompanha a consulta aos autos;
- Caso o usuário solicite a extração de cópias, verifica se o usuário está habilitado a retirar os autos;
 - Em caso afirmativo, registra no livro de protocolo de cópias o nome do solicitante, o nº da sua inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil, o nº do processo e a quantidade de folhas e entrega o processo ao usuário mediante sua assinatura no livro;
- Ao receber o processo, o servidor que realiza o atendimento confere as folhas dos autos;
- Anota a devolução no livro de protocolo de cópias;
- Coloca os autos na estante em que se encontravam anteriormente.

4.3.2 Atender pedidos de ofício e de certidões

A escrivania atende os jurisdicionados e emite ofícios para abertura de conta judicial, certidões para defesa de direitos e presta informações necessárias ao andamento processual.

Todos os documentos são entregues em até 48 horas, exceto as certidões de objeto e pé, que são entregues em até 3 (três) dias úteis.



MANUAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- O servidor que realiza o atendimento identifica o tipo de documento solicitado e convoca o servidor indicado para a elaboração do documento com base na tabela a seguir:

Tipo de documento	Responsável	Modelo
Ofício para abertura de conta bancária para depósito judicial	Servidor escalado para o atendimento (balcão com no máximo dois usuários aguardando atendimento)	MOD-VCIV-002
	Servidor escalado para o apoio ao atendimento (balcão com três ou mais usuários aguardando atendimento)	
Certidão de comprovação de tempo de atuação em processo judicial	Analista judiciário	MOD-VCIV-003
Certidão para interposição de agravo de instrumento	Servidor escalado para o atendimento, com até dois usuários aguardando atendimento	MOD-VCIV-004
	Servidor escalado para o apoio ao atendimento, com três ou mais usuários aguardando atendimento	
Certidão de autos fora do cartório	Servidor escalado para o atendimento, com até dois usuários aguardando atendimento	MOD-VCIV-005
	Servidor escalado para o apoio ao atendimento, com três ou mais usuários aguardando atendimento	
Certidão de objeto e pé	Servidor responsável pelo dígito	MOD-VCIV-006

EMISSÃO DE OFÍCIO PARA ABERTURA DE CONTA BANCÁRIA PARA DEPÓSITO JUDICIAL

- O servidor responsável pela emissão do documento localiza o processo;
- Verifica no Controle de Ofícios (FOR-VCIV-008) o número do próximo documento a ser expedido;
- Registra no Controle de Ofícios as informações pertinentes ao ofício a ser expedido;
- Prepara o ofício com base nas informações contidas nos autos;
- Imprime três vias do ofício;
- Entrega uma via do documento ao solicitante;
- Colhe assinatura do solicitante no rodapé da segunda via;
- Anexa a segunda via aos autos;
- Arquiva a terceira via na pasta de ofícios expedidos;
- Movimenta no sistema a opção “Ofício expedido” (código 0658-5);



MANUAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- Movimenta no sistema a opção “Ofício entregue” (código 0659-3);
- Avalia o próximo ato processual e movimenta no sistema a opção apropriada;
- Coloca os autos do processo na estante respectiva.

EMISSÃO DE CERTIDÕES

- O servidor responsável pela emissão do documento localiza o processo;
- Prepara a certidão com base nas informações contidas nos autos;
- Imprime duas vias do documento;
- Movimenta no sistema a opção “Certidão expedida” (código 1433-2);
- Entrega uma via ao solicitante;
- Colhe assinatura do solicitante no rodapé da segunda via;
- Anexa a segunda via aos autos;
- Repete a movimentação anterior à expedição da certidão;
- Coloca os autos de processo na estante em que se encontrava anteriormente.

5 Indicadores

Nome	Fórmula	Período de Apuração
Índice de satisfação dos usuários	$\frac{\text{total de respostas "Ótimo"} + \text{total de respostas "Bom"}}{\text{Total de respostas}} \times 100$	Semestral

6 Registros

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Livro de protocolo de cargas	Balcão de atendimento	2 anos após o encerramento do livro	Eliminação
Livro de protocolo de cópias	Balcão de atendimento	2 anos após o encerramento do livro	Eliminação
Livro de protocolo para o Setor de Postagem	Balcão de atendimento	2 anos após o encerramento do livro	Eliminação
Livro de protocolo para o Setor de Protocolo	Balcão de atendimento	2 anos após o encerramento do livro	Eliminação

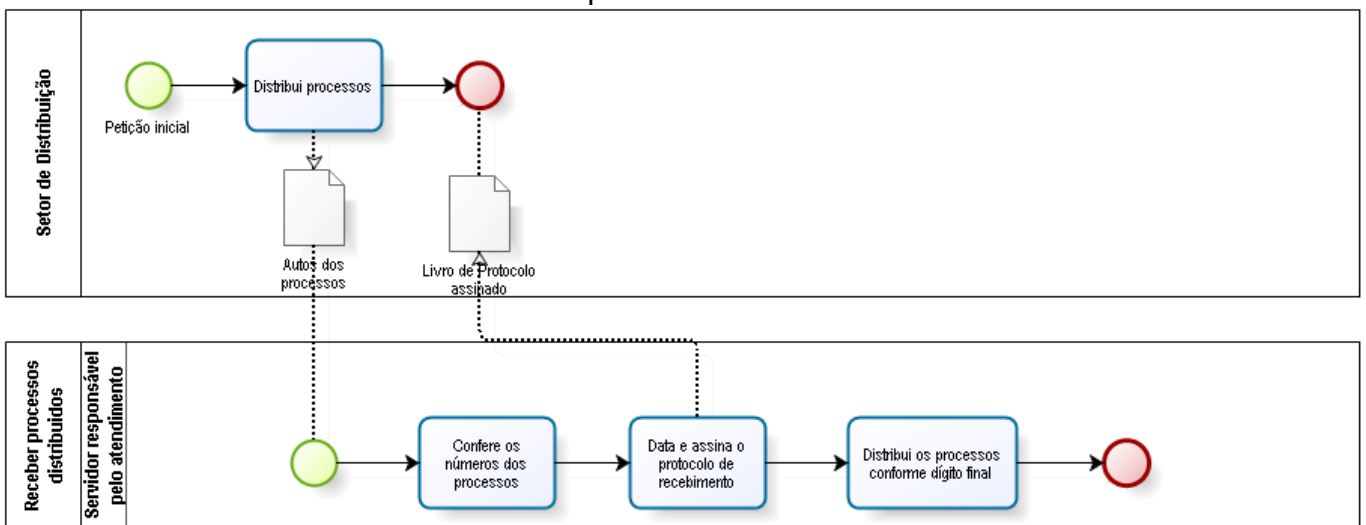


Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Livro de protocolo para a Central de Mandados	Balcão de atendimento	2 anos após o encerramento do livro	Eliminação
Livro de protocolo de autos enviados ao TJ	Balcão de atendimento	2 anos após o encerramento do livro	Eliminação

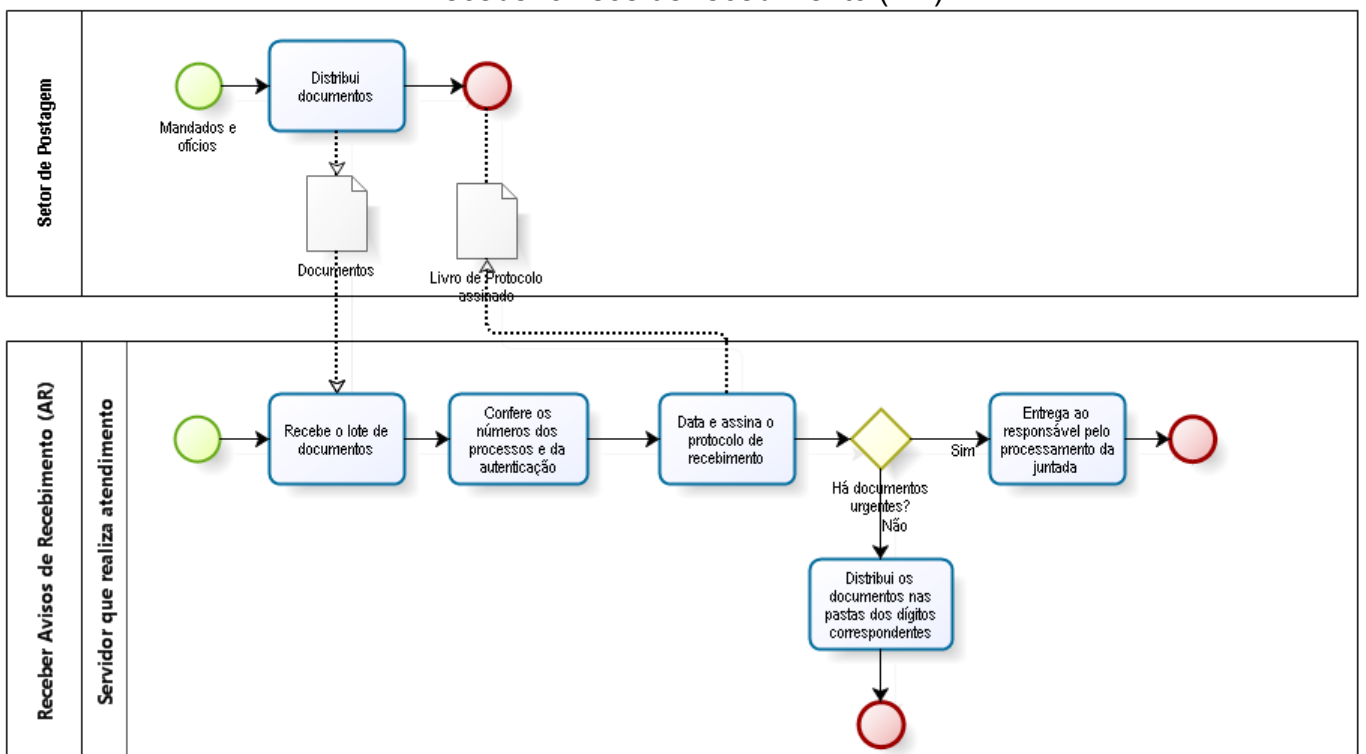
7 Fluxograma

■ Receber Documentos

Receber processos distribuídos

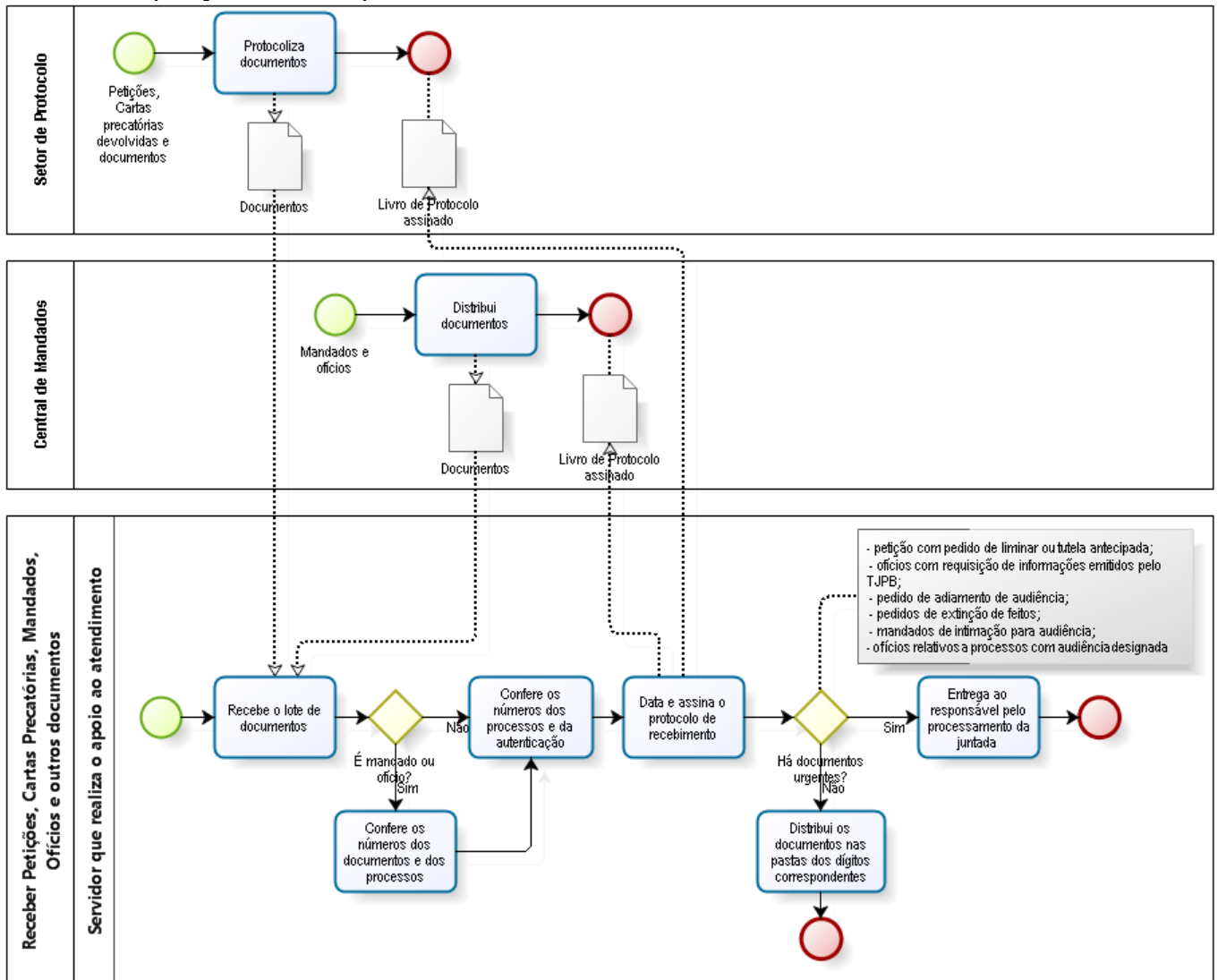


Receber avisos de recebimento (AR)

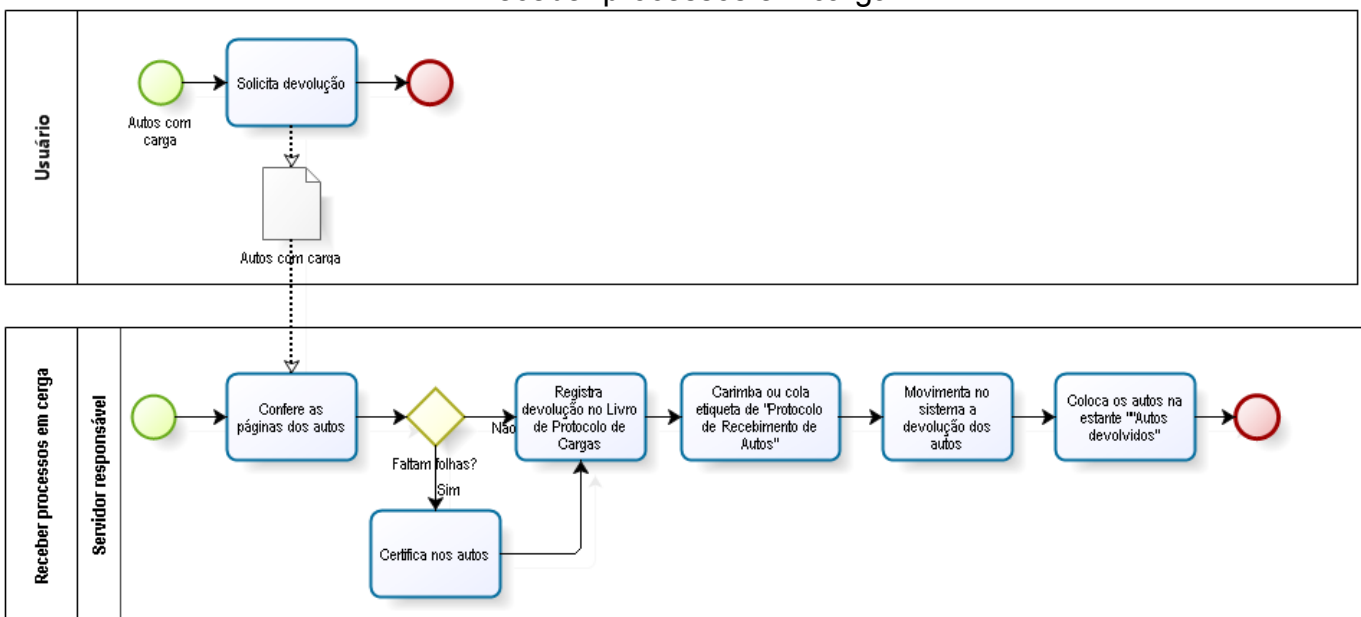




Receber petições, cartas precatórias devolvidas, mandados, ofícios e demais documentos



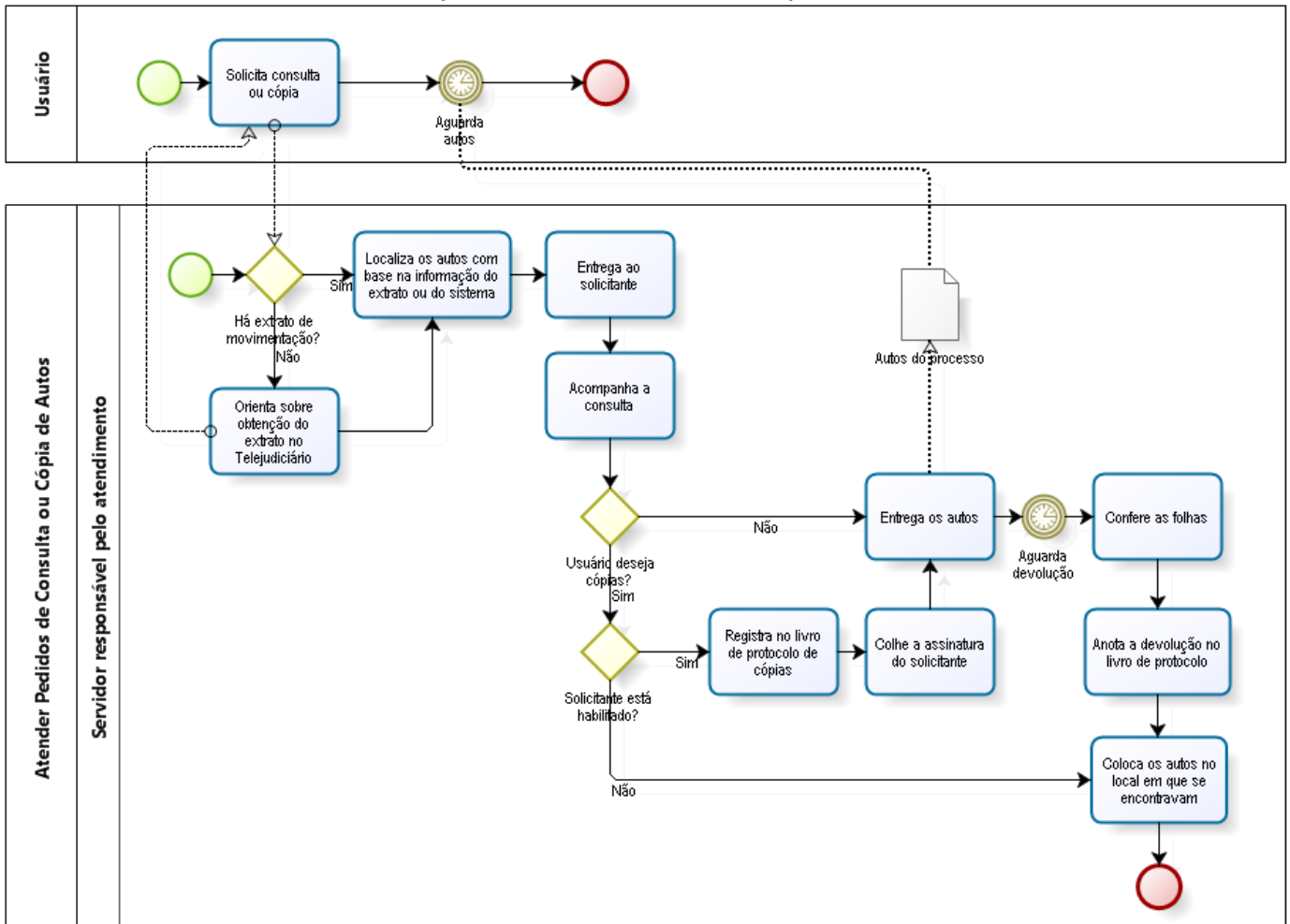
Receber processos em carga



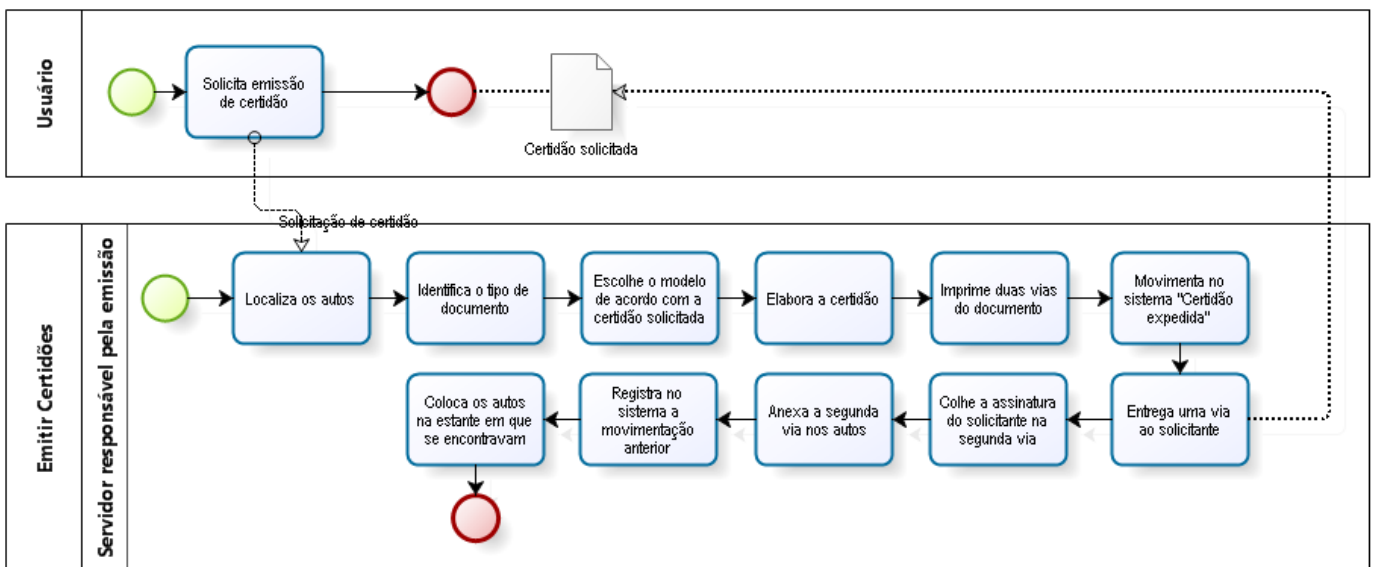


■ Atender Solicitações

Atender pedidos de consulta ou cópia de autos

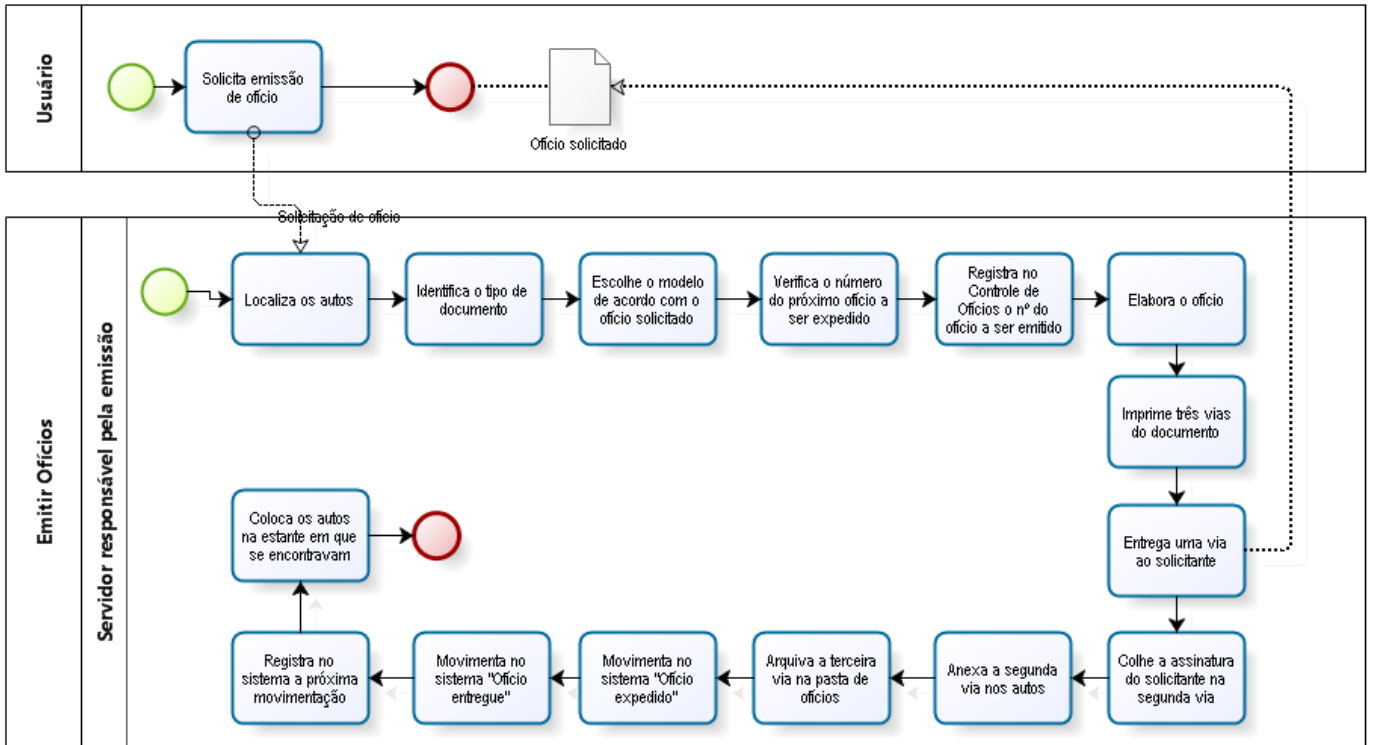


Emitir certidões



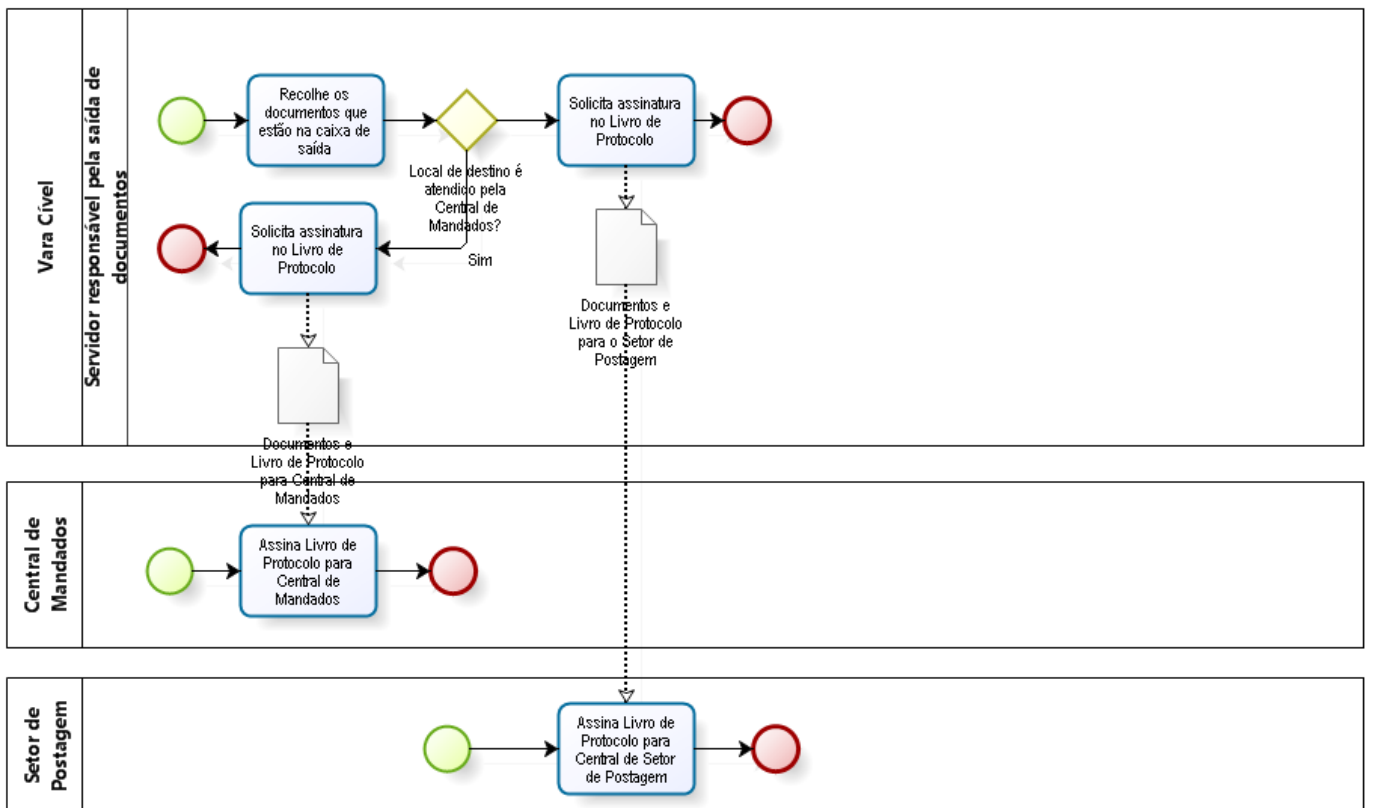


Emitir Ofícios



■ Entregar Documentos

Encaminhar documentos





MANUAL DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Disponibilizar autos com carga

