

Publicado no Diário da Justiça
Em 03 de outubro de 1996



Sll
SUBSECRETARIA ADMINISTRATIVA

Poder Judiciário da Paraíba

Resolução nº 27

Cria o Sistema Telejudiciário, e dá outras providências.

O Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições, resolve aprovar o seguinte:

Resolução

Art. 1º - A Coordenadoria do Telejudiciário, criada pela Lei nº 6.332, de 27 de setembro de 1996, destina-se a prestar informações do Poder Judiciário, relativas às áreas e Recursos Humanos, Administrativa e Judiciária, a usuários internos (Magistrados, Servidores e Serventuários) e externos (Advogados, Partes e à população em geral), além da tramitação de processos e cálculos prévio de custas e outras determinadas pela autoridade superior.

Art. 2º - A Coordenadoria do Telejudiciário será exercida por profissional de nível superior, com experiência profissional relevante.

Art. 3º - À Coordenadoria do Telejudiciário compete:

I - prestar informações do Poder Judiciário ao usuário, concernente a assuntos Judiciais, de Recursos Humanos e Administrativos;

II - expedir certidões, no prazo de até quarenta e oito (48) horas, sobre:

a) informações constantes do banco de dados;

b) conteúdo de atos processuais, caso em que será solicitada junto a servidora encarregada pelo SISCOM no respectivo cartório e devidamente visada pela servidora competente;

III - promover aperfeiçoamento técnico e reciclagem periódica com o quadro profissional respectivo;

IV - manter atualizados os dados informacionais, através de pesquisas e estudos pertinentes à Coordenadoria;

V - apresentar relatório mensal e anual dos procedimentos realizados na Coordenadoria do Telejudiciário;

VI- providenciar a supervisão e manutenção dos equipamentos da Coordenadoria;

VII- definir as diretrizes gerais para o sistema informacional da Coordenadoria;

VIII- elaborar estudos, programas e projetos referentes à reciclagem do sistema informacional do Telejudiciário;

IX- exercer outras atividades correlatas, além de informações de andamento de processos na área cível e criminal, de 1º e 2º Grau e cálculo prévia de custas.

X - realizar estudos com vistas à ampliação das bases informacionais, utilizando dentre outras fontes, os dados e relatórios e demanda;

Art. 4º - A Coordenadoria do Telejudiciário exercerá suas atividades a partir das seguintes áreas:

I - Apoio, a quem compete:

a - Confeccionar estatística que visa o controle quantitativo do atendimento (módulos e videofonia), englobando as informações administrativas e dos processos do 1º e 2º Graus;

b - Apurar, com observância no relatório do D.A.C. (Distribuidor Automático de Chamadas) o cômputo mensal de chamadas recebidas, respondidas e desistência, números de chamadas nos ramais, número de chamadas no fone 1581;

c - Emitir relatórios que abrangem informações administrativas para usuários internos e externos;

d - Enviar relatórios periódicos à área competente das reclamações, sugestões e solicitações feitas pelos usuários em geral;

e - Avaliar os resultados alcançados e propor o permanente treinamento operacional aos consultores de atendimentos;

f - Gerenciar, coordenar as atividades de recepção e atendimento dos usuários do Poder Judiciário;

g - Realizar pesquisas junto aos usuários do Telejudiciário, no sentido de preparar relatórios de reclamações e sugestões, com vistas ao controle de qualidade dos serviços prestados;

h - Identificar as necessidades em termos de recursos humanos, materiais e financeiros para o bom funcionamento dos Módulos de Recepções e Videofonia e encaminhar a Coordenadoria do Telejudiciário;

i - Manter a sistemática de funcionamento dos Módulos de Atendimento e Videofonia em perfeita sintonia com os demais órgãos que compõem a estrutura do Telejudiciário;

j - Manter a Coordenadoria do Telejudiciário diariamente informada quanto as ocorrências verificadas nas atividade de supervisão;

l - Providenciar solicitações de materiais e serviços meios necessários ao adequado funcionamento das áreas que lhes são afetas;

m - Definir juntamente com a Coodenadoria as diretrizes gerências e operacionais, para os serviços de supervisão, produção informacional, apoio operacional e comunicação integrada, visando alcançar as metas e os resultados planejados;

n - Definir e avaliar relatórios operacionais/gerenciais o seu uso e periodicidade.

o - Supervisionar e controlar diretamente ao atendimento nos Módulos de Recepções, observando e gerando relatório diário das irregularidades ocorridas;

p - Promover e manter a qualidade do atendimento quantos aos aspectos e conhecimento, cordialidade, atenção e responsabilidade por parte dos atendentes dos balcões com relação e adequada performance do atendimento e ambiente do trabalho;

q - Anotar o tempo diário de atendimento da videofonia com base no relatório do DAC (Distribuidor Automático de Chamadas), para produção mensal de estatística, buscando a valorização do (a) atendente, bem como o controle qualitativo do atendimento;

r - Promover e manter a qualidade do atendimento quanto aos aspectos de conhecimento, cordialidade, atenção e responsabilidade por parte das atendedoras da videofonia com relação a adequada performance do atendimento e ambiente do trabalho;

II - Divisão de Desenvolvimento Técnico, a quem compete:

I - Planejar, coordenar e promover a execução de todos os serviços atribuídos à sua área, voltados para o bom desempenho das atividades de pesquisa, análise e desenvolvimento;

II- Coordenar as atividades de pesquisa e estudos de demanda e pontos críticos do Sistema Informacional;

III- Manter as informações de forma ágil e confiável;

IV- Promover estudos e desenvolver novos procedimentos e fluxos de interação entre o Telejudiciário e as fontes de Alimentação do sistema e demais áreas de interesse do Poder Judiciário;

V- Realizar o controle de qualidade das informações e serviços prestados pelo Telejudiciário;

VI- Responsabilizar-se pelas atividades de atualização e alimentação do sistema informático e da sistemática de funcionamento;

VII- Receber as informações encaminhadas pelas fontes de alimentação e promover a tabulação e análise dos dados, com vistas à atualização das bases de informações;

VIII- Produzir todas as informações demandadas, utilizando-se da análise de relatórios estatísticos de solicitação, quantidade e qualidade, para retroalimentação do sistema;

IX- Agenciar canal de comunicação com área Judiciária, no sentido de manter o módulo informacional do Telejudiciário permanentemente atualizado;

XI- Verificar o quadro informativo do Telejudiciário, recolhendo os informes com duas vencidas, bem com, os que estão afixados sem a devida autorização;

XII- Manter atualizadas as informações das bases de dados e fazer sua consistência, bem como gerar bases e promover as alterações que se fizerem necessárias.

XIII- Monitor a capacidade do Sistema Informático e promover a sua manutenção.

III - Suporte Técnico, a quem compete:

a - Solicitar e acompanhar junto ao setor competente da Coordenadoria de Informática, providências quanto à atividades de manutenção e controle das fontes, máquinas e equipamentos eletrônicos computacional que servem o Telejudiciário;

b - Promover a execução de todos os serviços atribuídos à sua área, voltados para o bom desempenho das atividades de produção de bases informacionais do Poder Judiciário;

Art. 5º. O Telejudiciário funcionará em horário estabelecido pelo Presidente do Tribunal.

§ 1º. A assiduidade dos servidores será comprovada através do registro do ponto.

Art. 6º. Os atendentes usarão uniforme com modelos padronizados escolhidos pela Coordenadoria;

Art. 7º - O serviço de fax atenderá a necessidade de todos os órgãos, inclusive as comarcas do interior, para recebimento e transmissão de mensagens relacionadas exclusivamente com a Coordenadoria.

Art. 8º - Constituem deveres e responsabilidades do servidor da Coordenadoria do Telejudiciário;

I - usar uniforme regularmente;

II - manter tratamento cordial e respeitoso;

III - manter a formação e cultivo de equipe e cooperação;

IV - respeitar a escala mensal;

V - manter bom padrão moral e ético no ambiente de trabalho;

VI - manter a integração dos servidores nos objetos e finalidades dos serviços da Coordenadoria do Telejudiciário;

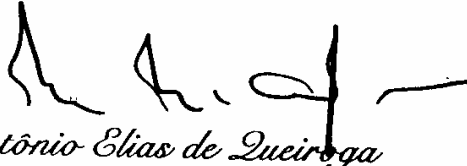
VII - combater ao desperdício e à ociosidade;

Art. 9º - O Presidente do Tribunal de Justiça designará o substituto eventual do Coordenador do Telejudiciário.

Art. 10 - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 11 - Revogam-se as disposições em contrário.

*Gabinete da Presidência do Tribunal de Justiça, em João Pessoa,
quarta-feira, 2 de outubro de 1996.*



Desembargador *Antônio Elias de Queiroga*
Presidente do Tribunal de Justiça da Paraíba