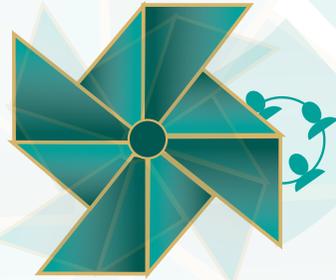




PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

# Corregedoria apoia Boas Práticas



Banco de Boas Práticas  
das Unidades Executoras de Mandados

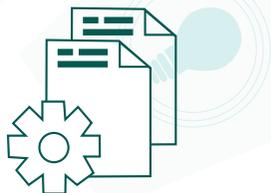


# Eixos Temáticos

## Unidades Executoras de Mandatos



Sustentabilidade



Gestão de Trabalho



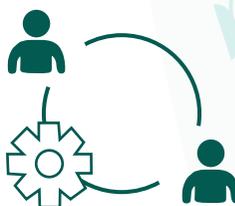
Gestão de Pessoas



Redução na Demanda de Atendimento



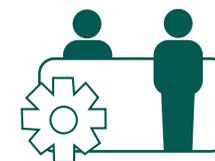
Capacitação de Gestores e Equipe



Gestão de Comunicação



Gestão de Qualidade



Gestão da Comunicação com o Cliente



Utilização de aplicativos e Plataformas Digitais



Gestão de Segurança



COVID



Gestão Processual



Gestão documental



CLIQUE NO ÍCONE PARA IR DIRETO NAS PRÁTICAS

## **Sustentabilidade** (clique nos títulos para acessar a prática)

18 – Reciclar todo o papel descartado

## **Gestão de Trabalho** (clique nos títulos para acessar a prática)

2 – Estimular o trabalho em equipe

16 – Criação de núcleos e subdivisões de áreas

28 – Igualar o número de mandados entre as áreas equivalentes

44 – Controlar a distribuição de mandados com cumprimento eletrônico

49 – Identificar os mandados com informações que facilitem o cumprimento da diligência

## **Gestão de Pessoas** (clique nos títulos para acessar a prática)

13 – Permitir a troca de plantões entre os OJA

20 – Prestação de auxílio recíproco

26 – Tratamento isonômico a todos os Oficiais de Justiça Avaliadores da unidade

29 – Homenagear os aniversariantes do dia ainda que remotamente

30 – Sortear medidas urgentes com regras claras e objetivas

36 – Adotar regras claras e objetivas para definições de substituições legais

37 – Distribuir as tarefas de acordo com a idade e limitações dos OJA

46 – Dar ciência ao quantitativo de mandados distribuídos a cada OJA

## **Redução na Demanda de Atendimento** (clique nos títulos para acessar a prática)

6 - Responder e-mails em 24 horas

## **Capacitação de Gestores e Equipes** (clique nos títulos para acessar a prática)

47 – Treinar os integrantes da equipe com a divisão de tarefas

## **Gestão de Comunicação** (clique nos títulos para acessar a prática)

14 – Manter atualizados murais com legislações e informações gerais

48 – Promover a comunicação com as serventias através de e-mail

50 – Disponibilizar o telefone dos OJAS

51 – Utilizar aplicativo para agendar diligências

## **Gestão da Qualidade** (clique nos títulos para acessar a prática)

33 – Disponibilizar o arquivo de ruas e áreas aos OJA

34 - Ajudar com opiniões e sugestões acerca de diligências complexas

## **Gestão da Comunicação com o Cliente** (clique nos títulos para acessar a prática)

32 – Dar ciência às Unidades Judiciais de publicações que envolvam as serventias e as CCM



## Utilização de aplicativos e Plataformas Digitais

(clique nos títulos para acessar a prática)

- 1 – Comunicações processuais via aplicativo de mensagens instantâneas
- 5 – Facilitar a comunicação dos OJA com demais integrantes das unidade e advogados
- 9 – Atualizar as serventias judiciais sobre mudanças ocorridas
- 22 – Divulgar atos, dificuldades e soluções encontradas que sejam de interesse da equipe
- 24 – Utilizar um canal aberto e direto de comunicação
- 27 – Utilizar canais digitais para comunicação com os OJA
- 52 – Utilizar aplicativo de mensagens instantâneas informando os mandados urgentes;
- 53 – Utilizar planilha do Excel para contabilizar os mandados
- 54 – Disponibilizar os mandados recebidos via aplicativo Teams

## Gestão de Segurança (clique nos títulos para acessar a prática)

- 8 – Designar OJA de área diversa para cumprimento de determinados mandados



## **COVID** (clique nos títulos para acessar a prática)

- 3 – Mudança no espaço físico**
- 11 – Disponibilizar telefones para atendimento de excelência**

## **Gestão Processual** (clique nos títulos para acessar a prática)

- 4 – Priorizar mandados de réu presos**
  - 7 – Sanar irregularidades antes da distribuição de mandados**
  - 10 – Sanar irregularidades dos mandados diretamente com as serventias**
  - 12 – Gerar celeridade com a impressão de mandados pela equipe de cadastramento**
  - 17 – Controlar os mandados recebidos por e-mail e malote digital**
  - 19 – Disponibilizar a equipe administrativa para apoio aos OJA**
  - 23 – Conferência minuciosa de documentos que instruem os alvarás**
  - 31 – Preparar previamente medidas necessárias para o cumprimento de determinadas diligências**
  - 35 – Alertar OJA a respeito de mandados urgentes e prioridades**
  - 38 – Cadastrar mandados com menos de 3 dias para cumprimento pelo OJA plantonista**
  - 39 – Uso de ferramentas de controle de prazos**
  - 40 – Usar contatos telefônicos constantes nos mandados para auxiliar o cumprimento da diligência**
  - 42 – Buscar informações para o cumprimento de diligências futuras**
- 



## Gestão Documental (clique nos títulos para acessar a prática)

- 15 – Elaborar listagem com endereços fornecidos
  - 21 – Controlar através de arquivos afastamentos e auxílios
  - 25 – Designar locais próprios para armazenamento de materiais e mandados
  - 41 – Cadastrar dados de empresas para o cumprimento
  - 43 – Controlar férias e frequências com o uso de pastas
  - 45 – Dividir os e-mails em pastas de acordo com o assunto
  - 48 - Promover a comunicação com as serventias através de e-mail
- 



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 1

#### NORMATIZADA

#### Você Sabia...

... que na Central de Cumprimento de Mandados de Valença, nas comunicações processuais via aplicativo de mensagens instantâneas, é anexado às certidões cópia da tela do telefone, onde consta a conversa com o destinatário?

#### Mais sobre a boa prática

– A fim de demonstrar o recebimento, tem sido anexado às certidões cópia da conversa com o destinatário.

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

**Referência:** e-mail da CCM de Valença.



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 2

#### Você Sabia...

... que a Central de Mandados de Japeri implementou uma gestão estimulando o trabalho em equipe?

#### Mais sobre a boa prática

– Implementar uma gestão de trabalho em equipe, com o grupo unido e compartilhando conhecimento, estimula os servidores a atuarem com assiduidade e boa conduta, gerando uma maior celeridade e qualidade do serviço prestado, diminuindo o impacto causado pelo número reduzido de servidores em exercício na CCM.

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

**Referência:** e-mail da CCM de Japeri.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 3 (COVID)

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Niterói, visando uma maior segurança por ocasião da pandemia, promoveu uma mudança em seu espaço físico com a assessoria da DGENG?

#### Mais sobre a boa prática

– A mudança do layout das dependências da unidade, criando um maior distanciamento entre as mesas e a colocação de vidro no balcão de atendimento, gerou um ambiente mais seguro, aumentando o bem-estar da equipe em trabalho presencial.

**Base educacional:** Gestão da Qualidade e Gestão de Ambiente de Trabalho.

**Referência:** e-mail da CCM de Niterói.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 4

#### 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 5

#### Você Sabia...

... que as Centrais de Cumprimento de Mandados de Itaperuna, de Volta Redonda, da Barra da Tijuca, das Varas de Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública e das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões da Capital, fazem uso de aplicativos de mensagens instantâneas/Teams para facilitar a comunicação dos Oficiais de Justiça Avaliadores com demais integrantes da unidade organizacional e/ou advogados?

#### Mais sobre a boa prática

– A utilização de aplicativos de mensagens instantâneas/Teams entre Oficiais de Justiça Avaliadores e advogados, além da criação de grupos exclusivos com Oficiais de Justiça Avaliadores, com equipe administrativa e plantonistas, permite uma comunicação mais eficaz, possibilitando ainda maior celeridade na execução das tarefas e troca de informações.

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

**Referência:** e-mail das CCM de Itaperuna, de Volta Redonda, da Barra da Tijuca, das Varas de Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública e das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões da Capital.



VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 6

#### Você Sabia...

... que o NAROJA de Italva responde seus e-mails em, no máximo, 24 horas?

#### Mais sobre a boa prática

– Responder e-mails recebidos em até 24 horas evita a redundância dos canais de resposta (atendimento no balcão, telefone e e-mail de reiteração), demonstra a excelência no atendimento, aumenta a satisfação do usuário e agrega valor à percepção da imagem do Tribunal de Justiça, por parte do jurisdicionado e do público em geral.

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

**Referência:** e-mail do NAROJA de Italva.



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 7

#### Você Sabia...



... que as Centrais de Cumprimento de Mandados de Barra do Piraí, de Bom Jesus do Itabapoana e o NAROJA de Itaperuna, consultam os mandados no SCM antes de distribuí-los, a fim de sanar possíveis irregularidades?

#### Mais sobre a boa prática



– Antes de distribuir os mandados eletrônicos e automáticos (exceto do PJE e administrativos), as Centrais de Cumprimento de Mandados e o NAROJA verifica endereços, anexos, irregularidades, óbitos e ferramentas de localização da parte (e-mail, Telefone, local de trabalho), possibilitando melhor rapidez no cumprimento dos mandados.



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

**Referência:** e-mail das CCM de Barra do Piraí, de Bom Jesus do Itabapoana e do NAROJA de Itaperuna.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 8

#### 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 9

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Bom Jesus do Itabapoana e de Barra do Pirai mantém as serventias judiciais sempre atualizadas, através de aplicativos de mensagens instantâneas, sobre mudanças ocorridas em relação à Central de Mandados e ao Código de Normas?

#### Mais sobre a boa prática

– O uso dessa prática ajuda a esclarecer, rapidamente, dúvidas quanto à elaboração dos mandados, o que contribui muito, não só para a celeridade do serviço, como também para a redução dos mandados irregulares.

**Base educacional:** Comunicação Estratégica e Gestão da Qualidade.

**Referência:** e-mail das CCM de Barra do Pirai e de Bom Jesus do Itabapoana.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 10

#### Você Sabia...

... que as Centrais de Cumprimento de Mandados de Barra do Pirai 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 judicias 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 Pirai e de Itaperuna e NAROJA de Italva.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 11 (COVID)

#### Você Sabia...

... que na Central de Mandados da Barra da Tijuca durante a Pandemia, os Oficiais de Justiça Avaliadores disponibilizam seus telefones, para o atendimento de excelência apesar do número reduzido de Oficiais de Justiça Avaliadores no plantão presencial na Central?

#### Mais sobre a boa prática

– Disponibilizar o contato dos Oficiais de Justiça Avaliadores para atendimento, contribui para a boa prestação jurisdicional, garantindo a qualidade e a segurança em tempos de Pandemia. A prática permite que a escala presencial, determinada em razão da Pandemia, seja cumprida sem prejuízo ao jurisdicionado e sem sobrecarregar o plantonista do dia.

**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 12

#### Você Sabia...

... que na Central de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões, a impressão dos mandados automáticos é realizada pela equipe responsável pelo cadastramento dos mandados?

#### Mais sobre a boa prática

– Tal prática permite que os Oficiais de Justiça Avaliadores tenham mais tempo disponível para o cumprimento das diligências, gerando maior celeridade.

**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 13

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Criminais da Capital permite a troca de plantões entre os Oficiais de Justiça Avaliadores?

#### Mais sobre a boa prática

– A escala dos plantões do júri é feita por ordem alfabética, ressalvado quando o dia coincidir com plantão de Medidas urgentes ou na impossibilidade do Oficial para determinado turno, quando é permitido a troca.

**Base educacional:** Gestão de Pessoas e Liderança e Gestão da Qualidade.

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



**PRÁTICA**  
Unidades Executoras  
de Mandados da CGJ nº 14

**Você Sabia...**

... que na Central de Cumprimento de Mandados de Niterói, são mantidos atualizados murais com Avisos, Provimientos, dentre outras informações?

**Mais sobre a boa prática**

– Manter os murais existentes na Central de Mandados sempre atualizados com as legislações pertinentes e com informações gerais, facilita a consulta não só dos servidores da unidade, mas também dos jurisdicionados.

**Base educacional:** Gestão da CCM e Gestão da Qualidade.

**Referência:** e-mail da CCM de Niterói.



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 15

#### 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.



 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO

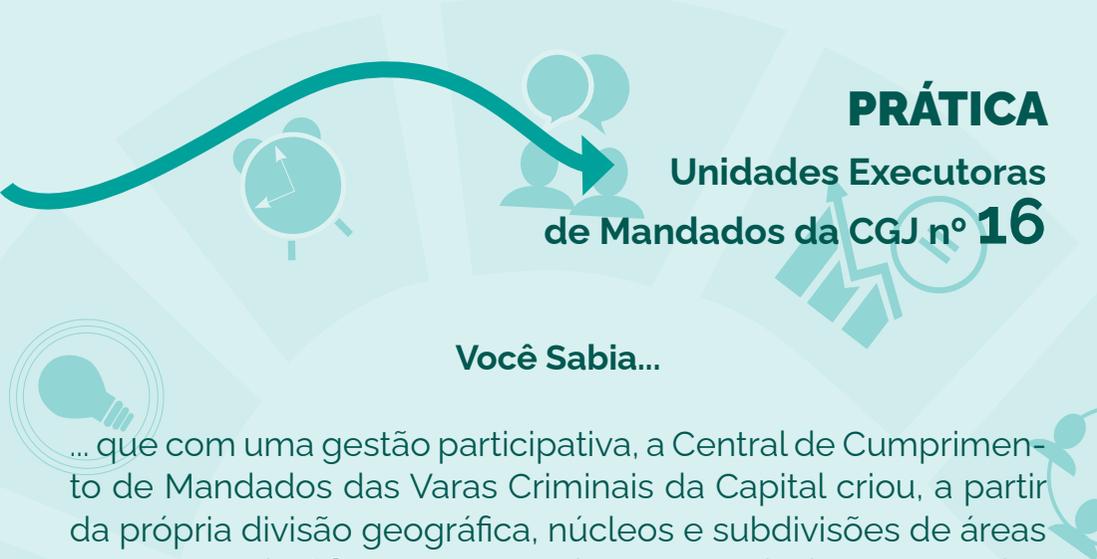


## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 16

#### Você Sabia...

... que com uma gestão participativa, a Central de Cumprimento de Mandados das Varas Criminais da Capital criou, a partir da própria divisão geográfica, núcleos e subdivisões de áreas por grupos de Oficiais, permitindo o menor deslocamento dos Oficiais e uma distribuição mais equalizada das áreas?



#### Mais sobre a boa prática

– Ao implementar esta prática, é possível que não haja deslocamento de área, uma vez que as ausências, por afastamento de pessoal, sejam supridas sem a necessidade de deslocamento de Oficiais de Justiça Avaliadores de áreas geograficamente diversas, com a sua rápida substituição por outro Oficial do mesmo grupo, diminuindo os efeitos dos imprevistos e o alcance do resultado

**Base educacional:** Gestão da CCM, Gestão do Tempo, Gestão por Resultado, Gestão do Processo de Trabalho e Gestão da Qualidade.

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

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 17

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões controla os mandados recebidos por e-mail e ma-lote digital utilizando sinalizadores no e-mail e planilhas?

#### Mais sobre a boa prática

– Utilizando ferramentas como as planilhas eletrônicas, os sinalizadores de e-mails e a inserção de observações no próprio SCM - Sistema Central de Mandados, quando possível, facilita o cumprimento de prazos e a certeza da sua devolução para o cartório que expediu a ordem, gerando maior celeridade e qualidade no serviço.

**Base educacional:** Gestão do Tempo, Gestão da Qualidade 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 18

#### 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 19

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Barra do Pirai 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 Pirai.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 20

#### 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.



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 21

#### Você Sabia...



... que a Central de Mandados da Barra da Tijuca possui arquivos onde constam os nomes dos Oficiais de Justiça Avaliadores afastados, o período de afastamento e nome dos que prestarão auxílio, além de arquivos com números de processos SEI dos servidores para auxílio e controle de protocolo mais eficaz?



#### Mais sobre a boa prática

– Tal prática permite o controle dos afastamentos por férias ou licenças, indicando ainda o Oficial de Justiça Avaliador que prestará auxílio no período necessário, além de melhora na agilidade e na troca e procura de informações.



**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 22

#### 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 23 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 24

#### 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 25

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Niterói designa armários com locais próprios identificados por assunto/conteúdo?

#### Mais sobre a boa prática

– Indicar o local dos materiais e mandados eletrônicos já cumpridos, além de manter o local organizado, ajuda a localizá-los mais rapidamente, aumentando o bem-estar dos funcionários. Além disso, os mandados ainda são separados em pacotes, com identificação, agilizando a sua busca quando necessário.

**Base educacional:** Gestão de Pessoas e Liderança, Gestão da Qualidade, Gestão de Ambiente do Trabalho e Gestão do Tempo.

**Referência:** e-mail da CCM de Niterói.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 26 NORMATIZADA

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Barra do Piraí, promove um tratamento isonômico a todos os Oficiais de Justiça Avaliadores da unidade por ocasião do rodízio de áreas, exceto em razão de laudo médico ou em caso de previsão legal?

#### Mais sobre a boa prática

– Não alimentar tratamentos desiguais ou discriminatórios propicia um ambiente de trabalho saudável e de confiança, fundamental ao bom andamento do serviço.

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

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

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 27

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Valença faz uso de canais digitais para se comunicar com os Oficiais de Justiça Avaliadores a respeito de mandados em atraso, mandados com audiências e demais comunicações?

#### Mais sobre a boa prática

– Utilizar aplicativos de mensagens instantâneas e e-mails para as comunicações sobre os mandados, garantem maior efetividade e rapidez.

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

**Referência:** : e-mail da CCM de Valença.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 28 NORMATIZADA

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca tenta igualar o número de mandados entre as áreas equivalentes, alternando os Oficiais de Justiça Avaliadores sem auxílio?

#### Mais sobre a boa prática

– Controlar a entrada e saída de mandados com objetivo de tentar igualar o número de mandados entre as áreas permite uma melhor escolha de auxílio em razão de afastamentos, evitando assim que alguma área ou Oficial de Justiça Avaliador fique sobrecarregado.

**Base educacional:** Gestão por Resultado e Gestão da Qualidade.

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

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 29

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas da Fazenda Pública e Juizados Especiais da Fazenda Pública mesmo em sede remota, homenageia os integrantes da equipe, aniversariantes do dia?

#### Mais sobre a boa prática

– Ao ser homenageado, mesmo de forma remota, o servidor, estagiário ou colaborador, aniversariante do dia, se sente prestigiado e acolhido, gerando maior empatia entre os membros da equipe, além de promover um ambiente de trabalho agradável, harmonioso e o bem-estar entre os colegas.

**Base educacional:** Comunicação Estratégica, Gestão de Pessoas e Liderança, Desenvolvimento de Equipes 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 30

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões faz sorteios de medidas urgentes com regras claras e objetivas permitindo a sua troca?

#### Mais sobre a boa prática

– A transparência nos sorteios propicia o maior bem-estar da equipe pois todos os membros são tratados de forma igualitária. Sempre buscando otimizar o cumprimento do mandado existe também a possibilidade de trocas de mandados entre os Oficiais de Justiça Avaliadores desde que agrupem as diligências trocadas por bairros ou ruas próximas.

**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 31

#### 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 32

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados de Barra do Pirai 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 Pirai.



 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 33

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca facilitou o cadastro dos mandados com a criação de listagem de ruas em planilha eletrônica, disponibilizando ainda o arquivo de ruas e áreas aos Oficiais de Justiça Avaliadores?

#### Mais sobre a boa prática

– A listagem de ruas em planilha eletrônica, com filtros, facilita o cadastro, bastando escrever parte do nome da rua que aparece o número da área. Os servidores do administrativo possuem dois monitores, um para cadastrar e um com a listagem de ruas aberta. O arquivo de ruas e áreas também é disponibilizado aos Oficiais de Justiça Avaliadores.

**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 34

#### 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 35

#### Você Sabia...

... que as Centrais de Cumprimento de Mandados de Itaperuna e das Varas de Família, Infância, Juventude e Idoso e das Varas de Órfãos e Sucessões, alertam os Oficiais de Justiça Avaliadores a respeito de mandados com urgências e prioridades?

#### Mais sobre a boa prática

– Em razão do volume de mandados recebidos, alertar os Oficiais de Justiça Avaliadores com o uso de etiquetas adesivas nos mandados, por exemplo, informando acerca de urgências e prioridades, garante maior efetividade e rapidez.

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

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



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 36

#### 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.

 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 37

#### 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 38

#### 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 39 NORMATIZADA

#### Você Sabia...

... que as Centrais de Cumprimento de Mandados de Itaperuna e Barra do Piraí fazem uso de ferramentas de controle de prazos, com atualização diária?

#### Mais sobre a boa prática

– Pesquisar diariamente os mandados que estão para vencer, mandados vencidos e não cadastrados e mandados com pedido de redistribuição e não distribuídos, dentre outros, permite um maior controle de prazos.

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

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



## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 40

#### 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.



 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 41

#### Você Sabia...

... que na Central de Mandados das Varas Cível, Empresarial, Registro Público e Juizados Especiais Cíveis da Capital, durante a pandemia, os Oficiais de Justiça Avaliadores presenciais elaboraram uma planilha em ordem alfabética, com e-mail, telefone e WhatsApp de diversas empresas, contendo atualmente, 297 empresas cadastradas?

#### Mais sobre a boa prática

– A planilha elaborada com os dados de diversas empresas, agiliza o cumprimento de mandados por meio eletrônico, possibilitando ainda o controle e a organização das informações.

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

**Referência:** e-mail da CCM das Varas Cível, Empresarial, Registro Público e Juizados Especiais Cíveis.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 42

#### Você Sabia...

... que os Oficiais de Justiça Avaliadores da Central de Cumprimento de Mandados de Bom Jesus do Itabapoana e de Itaperuna buscam o máximo de informações para facilitar o cumprimento das próximas diligências?

#### Mais sobre a boa prática

– Ao realizar a diligência, o Oficial de Justiça Avaliador busca informações para o cumprimento do mandado, através da ajuda de agentes comunitários de saúde, cujo auxílio promove maior celeridade no cumprimento das diligências.

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

**Referência:** e-mails da CCM de Bom Jesus do Itabapoana e de Itaperuna.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 43

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões faz uso de pastas para facilitar o controle de férias e frequências, mantendo ainda um banco de modelos de ofícios e solicitações?

#### Mais sobre a boa prática

– A criação de pastas e subpastas físicas e eletrônicas permitiu maior celeridade tanto na procura de arquivos quanto nas respostas com as informações solicitadas. Além disso, foi implementado um modelo para ofícios e afins gerando um padrão de qualidade e uma maior facilidade na execução de determinadas tarefas

**Base educacional:** Gestão da CCM, 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 44

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados das Varas de Família, Infância, Juventude, Idoso e Órfãos e Sucessões utiliza uma tabela de controle por ordem alfabética para distribuição de mandados com determinação de cumprimento apenas pelos meios eletrônicos?

#### Mais sobre a boa prática

– Tal prática permite uma distribuição justa e igualitária dos mandados com determinação de cumprimento eletrônico, uma vez que não é possível a distribuição pela área de atuação de cada Oficial de Justiça Avaliador.

**Base educacional:** Gestão da CCM e Gestão por Resultado.

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



 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO

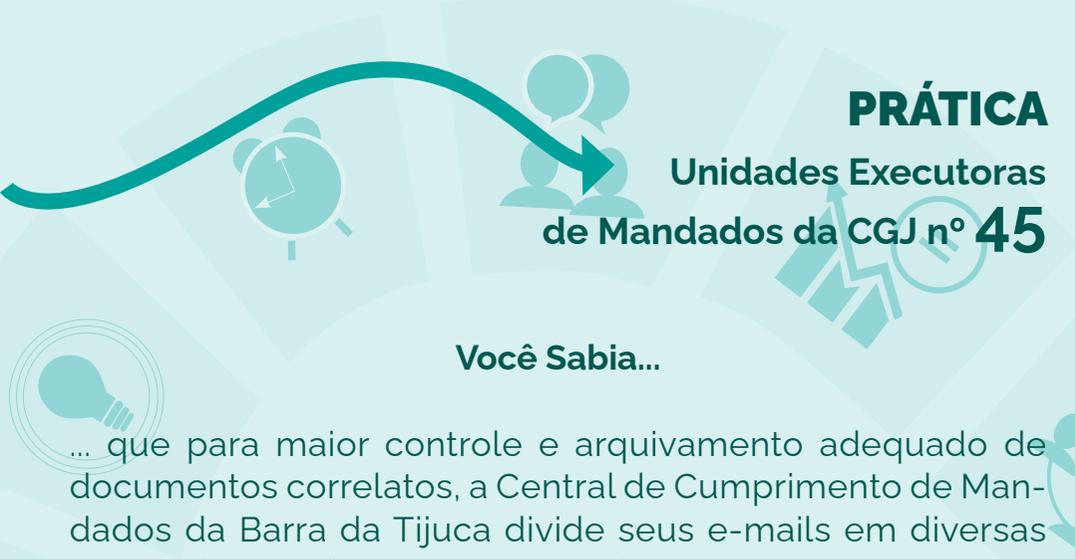


## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 45

#### Você Sabia...

... que para maior controle e arquivamento adequado de documentos correlatos, a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca divide seus e-mails em diversas pastas de acordo com o assunto?



#### Mais sobre a boa prática

– Dividir e armazenar seus e-mails em pastas diversas, permite uma gestão eficiente de e-mails, mantendo a organização, o controle e a facilidade na localização de dados e informações referentes a determinado assunto, quando necessário.

**Base educacional:** Comunicação Estratégica, Gestão de Processo de Trabalho e Gestão da Qualidade.

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

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 46

#### 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 47

#### 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 48

#### Você Sabia...

... que a Central de Mandados das Varas Cível, Empresarial, Registro Público e Juizados Especiais Cíveis da Capital realiza a comunicação com as serventias acerca de recolhimento de mandados e esclarecimentos de certidões de Oficiais de Justiça Avaliadores por e-mail, arquivando os documentos eletrônicos em pastas próprias para futuras consultas, substituindo, assim, a expedição de ofícios?

#### Mais sobre a boa prática

– Tal prática torna mais célere e eficaz a comunicação com os cartórios que solicitam recolhimento de mandado e esclarecimentos acerca de certidões de OJAs.

**Base educacional:** Comunicação Estratégica, Gestão do Tempo, Gestão de Qualidade e Sustentabilidade.

**Referência:** e-mail da CCM das Varas Cível, Empresarial, Registro Público e Juizados Especiais Cíveis.

 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 49

#### Você Sabia...

... que na Central de Mandados das Varas Cível, Empresarial, Registro Público e Juizados Especiais Cíveis da Capital, a equipe processante imprime os mandados, identificando-os com etiquetas onde constam numeração, data de cadastro e nome do Oficial de Justiça Avaliador, colocando-os ainda nos escaninhos?

#### Mais sobre a boa prática

– Tal prática facilita o trabalho externo dos OJAs no cumprimento dos mandados.

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

**Referência:** e-mail da CCM das Varas Cível, Empresarial, Registro Público e Juizados Especiais Cíveis.

## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 50

#### 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 51

#### 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 52

#### 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.



 VOLTAR PARA O EIXO TEMÁTICO

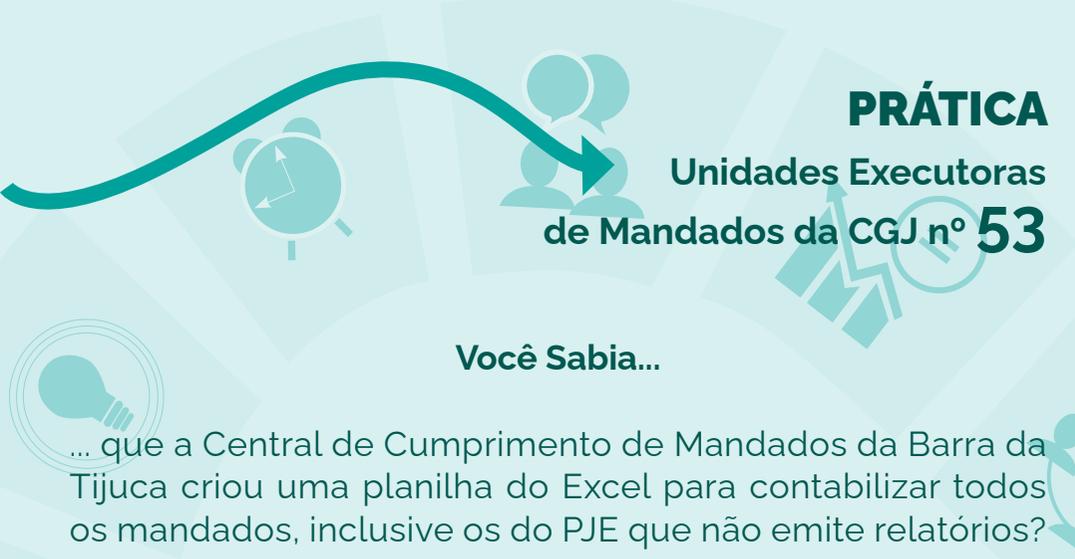


## PRÁTICA

### Unidades Executoras de Mandados da CGJ nº 53

#### Você Sabia...

... que a Central de Cumprimento de Mandados da Barra da Tijuca criou uma planilha do Excel para contabilizar todos os mandados, inclusive os do PJE que não emite relatórios?



#### Mais sobre a boa prática

– Utilizar a planilha do Excel preenchida com o número e nome do Oficial de Justiça, filtrando a totalidade de mandados por mês por cada um dos OJAS. Tal planilha fica disponível para todos os Oficiais de Justiça no aplicativo Teams. A contabilização é feita através do relatório de mandados extraído do SCM, cujos números são somados ao do PJE.

**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 54

#### 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.