



SUMÁRIO

| | | |
|---|---|---|
| 1 | OBJETIVO..... | 2 |
| 2 | DEFINIÇÕES..... | 2 |
| 3 | RESPONSABILIDADES GERAIS | 2 |
| 4 | CRITÉRIOS GERAIS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES..... | 2 |
| 5 | PROCEDIMENTO PARA CONSULTA, EXTRAÇÃO DE CÓPIAS E CARGA DE AUTOS DE PROCESSOS E ATENDIMENTO PESSOAL | 3 |
| 6 | REALIZAR CADASTRO PRESENCIAL DE USUÁRIOS | 5 |
| 7 | RECEBIMENTO DE PROCESSO DE OUTRAS DIVISÕES PARA DISPONIBILIZAÇÃO | 6 |
| 8 | CONTROLAR DECURSO DE PRAZO..... | 6 |
| 9 | COMUNICAR OS PEDIDOS DA SECRETARIA ÀS DIVISÕES DA TERCEIRA VICE-PRESIDÊNCIA, AO GABINETE OU AO NUGEPAC..... | 6 |



Elaborado por:

Equipe do Departamento de Exame de Admissibilidade Recursal da 3ª Vice-Presidência (3VP/DEARE)



Aprovado por:

Diretor do Departamento de Exame de Admissibilidade Recursal da 3ª Vice-Presidência (3VP/DEARE)



Data de Vigência:

25/05/2026

ATENDER A SOLICITAÇÕES

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

1 OBJETIVO

Objetivo estabelecer critérios e procedimentos para atendimento à solicitação de partes e advogados, formuladas no Serviço de Atendimento da 3ª Vice-Presidência.

2 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos desse documento constam no Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ.

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

| FUNÇÃO | RESPONSABILIDADE |
|-------------------------|--|
| Diretor do DEARE | <ul style="list-style-type: none">• Supervisionar, permanentemente, os serviços de atendimento na 3ª Vice-Presidência.• Gerenciar as atividades relacionadas ao atendimento dos usuários nos guichês, conforme CNCJG.• manter em ordem o quadro de publicidade da Serventia. |
| Funcionário/Colaborador | <ul style="list-style-type: none">• Realizar o atendimento dos usuários no guichê. |

4 CRITÉRIOS GERAIS DE ATENDIMENTO A SOLICITAÇÕES

4.1 O atendimento a advogados e partes é realizado no horário das 11h às 18h, para atender as finalidades abaixo relacionadas, conforme o caso:

- Consulta de autos;
- Carga ou cópia de processo;
- Atendimento pessoal aos usuários;
- Registro de advogado no cadastro presencial.

- 4.2** O atendimento no guichê é realizado por todos os funcionários do atendimento do DEARE.
- 4.3** Deve ser dada prioridade de atendimento 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.

5 PROCEDIMENTO PARA CONSULTA, EXTRAÇÃO DE CÓPIAS E CARGA DE AUTOS DE PROCESSOS E ATENDIMENTO PESSOAL

- 5.1** Recepciona o usuário no guichê de atendimento e verifica a solicitação que formula
- 5.2** Solicita ao usuário, a fim de facilitar a pesquisa de autos do 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.
- 5.3** Verifica qual a demanda do usuário, se é uma “consulta”, “extração de cópia”, “carga”, ou atendimento pessoal, devendo proceder da seguinte forma em cada situação:
- 5.4 Consulta:**
- Solicita ao advogado/estagiário a carteira da OAB, ou ao usuário, o seu documento de identidade com foto.
- 5.5** Entrega o processo ao solicitante, que deverá efetuar a consulta somente no local de Atendimento do DEARE.
- 5.6** Anexa o documento de identificação do advogado/estagiário ou do usuário ao boleto de consulta e o mantém guardado em local próprio, até a devolução do processo.
- 5.7** Devolve o documento de identificação ao usuário, após a consulta, e recebe de volta os autos do processo.
- 5.8 Carga ou cópia:**

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.

- 5.9** Não é permitida a carga se o advogado não tiver procuração ou substabelecimento nos autos.
- 5.10** É facultado aos advogados, sem procuração, o exame de autos no Atendimento do DEARE.
- 5.11** Havendo procuração, registra o empréstimo para carga ou para cópia no e-JUD na movimentação do processo, informando data, OAB do advogado, telefones e outras observações importantes.
- 5.12** Imprime o recibo de cópia ou de carga gerado pelo e-JUD e solicita a assinatura do advogado ou estagiário.
- 5.13** Entrega os autos do processo e arquiva o recibo da carga em pasta própria. O termo de cópia não é arquivado, devendo ser descartado no final do dia, após a confirmação da devolução dos autos.
- 5.14** No ato da devolução dos autos, confere a integridade do processo, mediante a análise do número de volumes, número de apensos, número de folhas e registra a data da devolução no Sistema e-JUD.
- 5.15** Não estando íntegros os autos, não recebe os autos. Caso perceba, posteriormente, que houve devolução com documentos faltando, comunica imediatamente ao Diretor do DEARE, que certifica a irregularidade apurada nos autos, abrindo, a seguir, conclusão para a adoção das providências cabíveis.
- 5.16** Emite, se solicitado, o Recibo de Devolução dos Autos pelo e-JUD e o entrega ao advogado.
- 5.17** 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.

- 5.18** Se houver prazo aberto, devolve para a prateleira cabível; caso contrário, devolve os autos para a Divisão de Processamento da 3ª Vice-Presidência (3VP/DIPRE) ou para a Divisão de Comunicações da 3ª Vice-Presidência (3VP/DICOM).
- 5.19** Caso o advogado descumpra o prazo de devolução dos autos do processo a 3ª Vice, o funcionário do Atendimento do DEARE deverá efetuar contato com o advogado por telefone fornecido no momento da carga, para devolução dos autos.
- 5.20** Se os autos permanecerem sem devolução, deverá ser promovida intimação do advogado por Diário de Justiça Eletrônico para devolução em 24 horas, conforme art. 234 do CPC.
- 5.21** Caso os autos sejam devolvidos, efetuar no sistema corporativo a baixa na respectiva carga.
- 5.22** Se ainda assim o advogado não devolver os autos, deverá ser comunicado à DIPRE, para as providências necessárias quanto à expedição de Mandado de Busca e Apreensão.

5.23 Atendimento pessoal ao usuário:

Presta as informações solicitadas, salvo aquelas sob sigilo legal.

- 5.24** Se o processo for eletrônico, disponibiliza o computador do local de atendimento para análise, se necessário.

6 REALIZAR CADASTRO PRESENCIAL DE USUÁRIOS

- 6.1** Recebe solicitação de cadastramento presencial do usuário.

6.2 Verifica os seguintes documentos:

- carteira da OAB e xerox para ser digitalizada;
- cadastro de Pessoa Física do Ministério da Fazenda e documento de identidade (somente para aqueles que não são advogados e tenham interesse em examinar o processo) e xerox para serem digitalizadas;

- 6.3** Confere as cópias com os documentos originais.

- 6.4** Acessa a intranet, no link Serviços - Sistemas, faz o login e escolhe a opção “Sistema de Cadastro Presencial”.

- 6.5 Insere os dados do usuário.
- 6.6 Solicita que o usuário informe, obrigatoriamente, seu número de telefone fixo e/ou celular, e e-mail.
- 6.7 Solicita ao usuário para cadastrar sua senha.
- 6.8 Imprime o termo de cadastramento.
- 6.9 Digitaliza as cópias dos documentos e do termo de cadastramento já devidamente assinado pelo usuário.
- 6.10 Anexa os documentos digitalizados no Sistema de Cadastro Presencial.
- 6.11 Entrega ao usuário o comprovante do cadastramento.

7 RECEBIMENTO DE PROCESSO DE OUTRAS DIVISÕES PARA DISPONIBILIZAÇÃO

- 7.1 Receber os autos da Divisão de Autuação da 3ª Vice-Presidência (3VP/DIAUT), da Divisão de Processamento da 3ª Vice-Presidência (3VP/DIPRE) e da Divisão de Comunicação Externa e Gestão da 3ª Vice-Presidência (3VP/DICOM) separados por motivos e prazos.
- 7.2 Mantém a separação por motivos e prazos dos processos, alocando-os nas prateleiras numeradas, identificando no sistema e-JUD a localização de cada um.

8 CONTROLAR DECURSO DE PRAZO

- 8.1 Mantém o controle do decurso do prazo de todos os processos alocados no local de Atendimento do DEARE.
- 8.2 No final do dia, separa os processos cujos prazos terminaram, encaminhando-os para a DIPRE ou para a DICOM, pelo sistema e-JUD, para processamento.

9 COMUNICAR OS PEDIDOS DA SECRETARIA ÀS DIVISÕES DA TERCEIRA VICE-PRESIDÊNCIA, AO GABINETE OU AO NUGEPAC

- 9.1 Os funcionários do atendimento do DEARE anotam, ao longo do dia, as solicitações recebidas na Secretaria.

ATENDER A SOLICITAÇÕES

- 9.2** No final do dia, as solicitações são comunicadas para os Diretores das Divisões e para Chefe de Gabinete, preferencialmente, via e-mail institucional.
- 9.3** Se a solicitação for urgente, comunica via telefone.