



FRENTE DE ATUAÇÃO I

MAPEAMENTO, MODELAGEM E FLUXOGRAMAS – COMPETÊNCIA
EXECUÇÃO PENAL

MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS DE TRABALHO E DESENVOLVIMENTO DE FLUXOGRAMAS

- COMPETÊNCIA EXECUÇÃO PENAL -

SETOR DE ATENDIMENTO - FLUXOGRAMA ANEXO I

O Setor de Atendimento é a primeira via de acesso entre o público externo e o Poder Judiciário. É através dele que são dirimidas as dúvidas e obtidas as informações e orientações sobre procedimentos/processos. Ainda, é nesse setor em que são recebidos os documentos físicos na Secretaria e apreensões oriundas das Autoridades Policiais e afins.

Em cumprimento ao art. 662¹ do CNFJ, as apreensões devem ser conferidas ao serem recebidas pela Unidade Judiciária e seu cadastro ser o mais completo possível tanto no SEEU como no SNBA (Sistema Nacional de Bens Apreendidos. Após o cadastramento, os objetos deverão ser identificados com etiquetas emitidas pelo Sistema SEEU.

É expressamente proibido o recebimento de armamento, entorpecentes e materiais explosivos nas dependências do Poder Judiciário para custódia.

O atendimento presencial deverá obedecer a ordem de chegada dos interessados, distribuindo-se senhas, se necessário. É essencial observar as prioridades legais: pessoas com idade igual ou superior a 60 anos, pessoas com deficiência, portadores de doenças graves, contagiosas, incuráveis, gestantes e pessoas acompanhadas de crianças com até seis anos de idade.

Além do atendimento presencial, desde 2020 os atendimentos remotos foram intensificados. Além de telefone e e-mail, deu-se início ao atendimento virtual por meio do uso do WhatsApp (Business, ou pessoal) e recentemente, o Decreto Judiciário nº. 197/2021, publicado em 14/04/2021, regulamentou a plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual".

Atribuições

- Atender de forma presencial, virtual ou por telefone, as partes, advogados, promotores, procuradores ou terceiros interessados;
- Prestar os esclarecimentos e orientações necessárias aos casos apresentados, fazendo uso da cordialidade, celeridade e objetividade;

¹ **Art. 662 CNFJ.** As apreensões devem ser conferidas pela Unidade Judiciária por ocasião do recebimento, verificando-se se todos os objetos acompanharam o inquérito policial.

- Receber, conferir, cadastrar, identificar e armazenar documentos e correspondências entregues em Secretaria pela Autoridade Policial e/ou demais órgãos de perícia;
- Elaborar e praticar os atos necessários para a realização do atendimento.

Atendimento Presencial

SIGLA: SAAP

- Atendimento em balcão;
- Colher apresentações (termos ou biometria) e juntar nos autos em campo devido;
- Verificar os processos em nome da parte presente no balcão, para que, em caso de pendências em processos, sejam realizadas as possíveis regularizações (endereço, citação, entre outros) e encaminhamentos;
- Receber os requerimentos confeccionados diretamente no balcão, ofícios e similares, juntar ao Sistema SEEU e realizar as movimentações necessárias, atentando para a vedação do art. 166² do CNFJ;
- Providenciar a entrega do atestado de pena aos apenados soltos;
- Entregar, mediante recibo, expedientes físicos que aguardam retirada pela parte interessada;
- Receber os requerimentos de Certidões Explicativas, encaminhando para o Setor de Expedição e Cumprimento, e fazer a entrega ao interessado.

² **Art. 166 CNFJ.** É vedada a juntada ao Sistema Eletrônico, por Servidor ou Serventuário, de petições e documentos de qualquer natureza, apresentados por advogado, ainda que transmitidos por peticionamento eletrônico, protocolo integrado, fax ou correio, ressalvada determinação judicial em contrário.

Atendimento em balcão

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Atendimento em balcão	CÓDIGO	SAAP001
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a), ou Servidor(a).		
QUANDO?	O atendimento será prestado por ordem de chegada, mediante entrega de senhas, respeitadas as prioridades legais, no período compreendido entre 12h e 18h. ³		
COMO?	O (A) atendente (estagiário/Servidor (a).) receberá a solicitação da/do parte/procurador/interessado e realizará a triagem da dúvida, para identificar qual setor poderá saná-la. Não deverá: orientar juridicamente a/o parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do magistrado ou indicar procurador. Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.		
POR QUÊ?	A sociedade precisa de um meio de contato direto com o Poder Judiciário. Por isso, cabe ao Setor prestar informações sobre processos, realizar esclarecimentos, tirar dúvidas de partes, advogados, defensores públicos, promotores de justiça, procuradores de justiça e quaisquer interessados que compareçam em Secretaria, receber requerimentos ou documentos em geral e fornecer expedientes.		

³ Salvo em Plantão Judiciário.

Colher apresentações (termos ou biometria) e juntar nos autos em campo devido

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Colher apresentações e juntar nos autos em campo devido	CÓDIGO	SAAP002
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a)., ou Servidor(a)., salvo quando o ato for atribuído a órgão de apoio (exemplo: Conselhos da Comunidade, Escritório Social etc.).		
QUANDO?	No momento em que a parte comparecer espontaneamente em Juízo ou quando for identificado que o comparecimento possui correlação com algum feito em trâmite na Secretaria.		
COMO?	O (A) atendente (estagiário/Servidor (a).) solicitará documentos pessoais, realizando na sequência uma consulta rápida pelo Sistema SEEU. O objetivo é verificar pendências relativas à parte em outros processos. Em seguida, fornecerá fichas para preenchimento ou viabilizará o reconhecimento biométrico, ou facial. Em caso de dúvidas no atendimento, recomenda-se procurar auxílio junto à supervisão ou chefia da Secretaria.		
POR QUÊ?	O processo de trabalho se justifica, pois, o comparecimento em Juízo deve ser cumprido pelos investigados, acusados ou apenados como condições fixadas a título de medidas cautelares diversas da prisão, ou como condições penais impostas.		

Verificar os processos em nome da parte presente no balcão, para que, em caso de pendências em processos, sejam realizadas as possíveis regularizações (endereço, citação, entre outros) e encaminhamentos

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Verificar a existência de processos em nome da parte presente no balcão e, se necessário, promover regularizações e encaminhamentos.	CÓDIGO	SAAP003
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a)., ou Servidor(a).		
QUANDO?	O atendimento será prestado por ordem de chegada, mediante entrega de senha, respeitadas as prioridades legais, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	O (A) atendente (estagiário/Servidor (a).) receberá a/o parte/procurador/interessado e realizará o atendimento mediante a coordenação do Servidor (a). designado. O (A) atendente (estagiário/Servidor (a).) solicitará documentos pessoais, realizando na sequência uma consulta rápida pelo Sistema SEEU. O objetivo é verificar pendências relativas à parte em outros processos. Havendo dúvidas ou constatando pendências deverá solicitar ao Setor de Expedições o cumprimento da medida (citação, intimação etc.). Em caso de dúvidas no atendimento, recomenda-se procurar auxílio junto à supervisão ou chefia da Secretaria.		
POR QUÊ?	Eventuais requerimentos guardam correlação com alguma diligência necessária ao andamento processual ou, ainda, com alguma necessidade peculiar da parte.		

Receber os requerimentos confeccionados diretamente no balcão, ofícios e similares, juntar ao SEEU e realizar as movimentações necessárias

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Receber requerimentos, ofícios e similares, juntar e movimentar no Sistema SEEU	CÓDIGO	SAAP004
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a), ou Servidor(a).		
QUANDO?	O atendimento será prestado por ordem de chegada, mediante senha, respeitadas as prioridades legais, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	É vedado o recebimento de petições e documentos de qualquer natureza para serem juntados diretamente no Sistema SEEU, não se aplicando a casos comprovadamente excepcionais. Em se tratando de requerimentos escritos e assinados por partes ou interessados, ou mediante procuração, devem acompanhar cópia de documento pessoal.		
POR QUÊ?	O CNFJ permite que alguns documentos sejam recebidos diretamente no balcão, conforme disposto nos arts. 166 ⁴ a 168. Eventuais requerimentos guardam correlação com alguma diligência necessária ao andamento processual ou, ainda, com alguma necessidade peculiar do interessado.		

⁴ **Art. 166 CNFJ.** É vedada a juntada ao Sistema Eletrônico, por Servidor ou Serventuário, de petições e documentos de qualquer natureza, apresentados por advogado, ainda que transmitidos por peticionamento eletrônico, protocolo integrado, fax ou correio, ressalvada determinação judicial em contrário.

Providenciar a entrega do atestado de pena aos apenados soltos

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Providenciar a entrega do atestado de pena aos apenados soltos	CÓDIGO	SAAP005
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	1
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um servidor, ou servidor.		
QUANDO?	a) sessenta (60) dias, a contar do início da execução da pena privativa de liberdade; b) sessenta (60) dias, a contar da data do reinício do cumprimento da pena privativa de liberdade; e c) para o executado que já esteja cumprindo a pena privativa de liberdade, até o último dia útil do mês de janeiro de cada ano. O atendimento será prestado por ordem de chegada, mediante senha, respeitadas as prioridades legais, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	O atestado de pena emitido pelo sistema SEEU deverá ser entregue ao executado. O comprovante de entrega do atestado de pena ao executado será juntado no SEEU.		
POR QUÊ?	O processo de trabalho se justifica uma vez que é necessário cientificar o executado que cumpre pena em regime aberto sobre a pena remanescente a ser cumprida.		

Entregar, mediante recibo, expedientes físicos que aguardam retirada pela parte interessada

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Entregar, mediante recibo, expedientes físicos que aguardam retirada pela parte interessada	CÓDIGO	SAAP006
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor (a)., ou Servidor (a).		
QUANDO?	O atendimento será prestado por ordem de chegada, mediante senha, respeitadas as prioridades legais, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	O(A) atendente (estagiário/Servidor(a).) receberá a solicitação da/do parte/procurador/interessado, realizando a carga de expedientes ao procurador habilitado, pelo prazo da intimação. O(A) atendente registrará a carga em sistema e/ou livro de cargas, mediante assinatura de protocolo.		
POR QUÊ?	O processo de trabalho se justifica pois alguns documentos requerem envio ou encaminhamento pela parte interessada, possibilitando o trâmite adequado dos autos.		

**Receber os requerimentos de Certidões Explicativas, encaminhando para o Setor de Expedição e Cumprimento,
e fazer a entrega ao interessado**

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Receber requerimentos de certidões explicativas e fazer a entrega ao interessado	CÓDIGO	SAAP007
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a)., ou Servidor(a).		
QUANDO?	O atendimento será prestado por ordem de chegada, mediante senha, respeitadas as prioridades legais, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	Caso seja beneficiária de assistência judiciária gratuita, ou as guias de recolhimento de custas já estiverem pagas, ou sejam desnecessárias, o(a) atendente encaminhará de imediato ao Setor de Expedições e Cumprimentos, responsável pela expedição do documento, para a confecção. O Setor de Atendimento promoverá a posterior entrega ao interessado.		
POR QUÊ?	As certidões explicativas são fornecidas para os fins elencados no art. 96 ⁵ do CNFJ.		

⁵ **Art. 96 CNFJ.** As certidões de distribuição serão fornecidas nos seguintes tipos: I - para fins gerais (cível e/ou criminal); II - para fins judiciais; III - para fins eleitorais; IV - para fins de registro e porte de arma de fogo.

Atendimento Remoto - Balcão Virtual, e-mail, *WhatsApp (Web e Business)* e telefone⁶

- Atender o Balcão Virtual na forma do Decreto Judiciário nº. 197/2014;
- Realizar o recebimento dos e-mails, bem como prestar o esclarecimento devido;
- Prestar o atendimento por telefone a partes, advogados e interessados;
- Realizar atendimento ao *WhatsApp* prestando as informações cabíveis.

⁶ **Ofício Circular mº. 85/2021:** "Encaminho-lhes cópia do despacho 6327775, proferido no SEI 0041149-65.2021.8.16.6000, enfatizando a necessidade de atendimento efetivo, no período de expediente, a advogados (as) e partes interessados, por telefone, e-mail, WhatsApp."

Atender o Balcão Virtual⁷ na forma do Decreto Judiciário nº. 197/2014

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Atender Balcão Virtual	CÓDIGO	SAAR001
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Servidor(a).		
QUANDO?	A atividade será realizada assim que se inicie o atendimento e seja identificado o motivo do contato remoto, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	Via Microsoft <i>Teams</i> , de forma individual e respeitando a ordem da fila de espera para o atendimento. Identificar o interessado e, em seguida, verificar se os autos tramitam na Unidade Judiciária.		
POR QUÊ?	A ferramenta foi desenvolvida para ampliar os meios de acesso ao Poder Judiciário e proporcionar outras ferramentas de que se possam valer os interessados no seu intento de buscar esclarecimentos sobre processos judiciais e afins. Ainda, diante da pandemia de COVID-19, foi necessário desenvolver novos meios de acesso à justiça. Em caso de dúvidas no atendimento, recomenda-se procurar auxílio junto à supervisão ou chefia da Secretaria.		

⁷ https://tjpr.sharepoint.com/:v/s/DTIC-COMUNICA/EeMNF_PS1sdMqHM4YS7p8VEBlee4rETze6nb2WZl5VMbuQ

Realizar o recebimento dos e-mails, bem como prestar o esclarecimento devido

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Realizar o recebimento dos e-mails, bem como prestar o esclarecimento devido	CÓDIGO	SAAR002
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a), ou Servidor(a)..		
QUANDO?	Diariamente. A atividade será realizada assim que se inicie o atendimento e seja identificado o motivo do contato remoto, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	Acessar a caixa de e-mails institucional e da Unidade Judiciária via Webmail. O(A) atendente (estagiário/Servidor(a).) receberá a solicitação da parte/procurador/interessado e realizará a triagem da dúvida, para identificar qual setor poderá saná-la. Não deverá orientar juridicamente a parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do magistrado ou indicar procurador. Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.		
POR QUÊ?	Partes, procuradores, terceiros interessados ou demais órgãos podem promover contato via e-mail, evitando ligações ou atendimentos presenciais. Ainda, comunicações institucionais internas também precisam de acompanhamento. Portanto, é necessário analisar os documentos recebidos e dar os devidos encaminhamentos.		

Prestar o atendimento por telefone a partes, advogados e interessados

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Prestar o atendimento por telefone a partes, advogados e interessados	CÓDIGO	SAAR003
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a), ou Servidor(a).		
QUANDO?	A atividade será realizada assim que se inicie o atendimento e seja identificado o motivo do contato remoto, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	Ao atender a ligação, recomenda-se indicar o nome da Secretaria. O atendimento deve prezar pela cordialidade. Identificar o interessado e se os autos tramitam na Unidade Judiciária. O(A) atendente (estagiário/Servidor(a).) receberá a solicitação da parte/procurador/interessado e realizará a triagem da dúvida, para identificar se é possível saná-la. É vedado prestar informações processuais por telefone. Não deverá orientar juridicamente a parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do magistrado ou indicar procurador. Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.		
POR QUÊ?	Sempre que ligações forem recebidas, para prestar os esclarecimentos necessários, observando o disposto no Ofício Circular nº. 141/2016/CGJ.		

Realizar atendimento ao *WhatsApp* prestando as informações cabíveis

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Realizar atendimento ao <i>WhatsApp</i> prestando as informações cabíveis	CÓDIGO	SAAR004
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Execução Penal
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário, sob a supervisão de um Servidor(a).		
QUANDO?	A atividade será realizada assim que se inicie o atendimento e seja identificado o motivo do contato remoto, no período compreendido entre 12h e 18h.		
COMO?	Pelo <i>WhatsApp Web</i> ou <i>WhatsApp Business</i>. Identificar o interessado e se os autos tramitam na Unidade Judiciária. O(A) atendente (estagiário/Servidor(a).) receberá a solicitação da parte/procurador/interessado e realizará a triagem da dúvida, para identificar qual setor poderá saná-la. Não é recomendado prestar informações processuais por esta via, exceto nos casos de diligências iniciadas pela própria Unidade Judiciária. Não deverá orientar juridicamente a parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do magistrado ou indicar procurador. Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.		
POR QUÊ?	A ferramenta foi desenvolvida para ampliar os meios de acesso ao Poder Judiciário e proporcionar outras ferramentas de que se possam valer os interessados no seu intento de buscar esclarecimentos sobre processos judiciais e afins. Ainda, diante da pandemia de COVID-19, foi necessário desenvolver novos meios de acesso à justiça. Em caso de dúvidas no atendimento, recomenda-se procurar auxílio junto à supervisão ou chefia da Secretaria.		