



# FRENTE DE ATUAÇÃO I

MAPEAMENTO, MODELAGEM E FLUXOGRAMAS – COMPETÊNCIA  
FAMÍLIA E SUCESSÕES

## **MAPEAMENTO E MODELAGEM DE PROCESSOS DE TRABALHO E DESENVOLVIMENTO DE FLUXOGRAMAS**

### **- FAMÍLIA E SUCESSÕES -**

#### **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.

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;
- Receber, conferir, cadastrar, identificar e armazenar documentos e correspondências entregues em Secretaria;
- Elaborar e praticar os atos necessários para a realização do atendimento.

## Atendimento Presencial

### SIGLA: SAAP

- Atendimento em balcão;
- 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;
- Gerar e fornecer guias de recolhimento de custas processuais;
- Receber requerimentos confeccionados diretamente no balcão e demais documentos, juntar no Sistema Projudi e realizar as movimentações necessárias;
- Receber documentos e/ou itens que não são passíveis de juntada no Sistema Projudi (mídias específicas, mapas etc.) e arquivá-los em Secretaria, com autorização prévia do(a) magistrado(a);
- Entregar, mediante recibo, expedientes físicos que aguardam retirada pela parte interessada;
- Fornecer carga de processos físicos arquivados definitivamente ou provisoriamente (quando existirem na Unidade Judiciária);
- Receber os requerimentos de Certidões Explicativas, encaminhando para o Setor de Expedição e Cumprimento, e fazer a entrega posterior do documento ao interessado.

### Atendimento em balcão

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Atendimento em balcão	CÓDIGO	<b>SAAP001</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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. <sup>1</sup>		
COMO?	O(A) atendente (estagiário(a)/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(a) magistrado(a) 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 a este 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.		

<sup>1</sup> Salvo em Plantão Judiciário.

**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	<b>SAAP002</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	<p>O(A) atendente (estagiário(a)/servidor(a)) receberá a/o parte/procurador/interessado e realizará o atendimento mediante a coordenação do(a) servidor(a) designado(a).</p> <p>O(A) atendente (estagiário(a)/servidor(a)) solicitará documentos pessoais, realizando na sequência uma consulta rápida pelo Sistema Projudi. O objetivo é verificar pendências relativas à parte em outros processos.</p> <p>Em caso de dúvidas no atendimento, recomenda-se procurar auxílio junto à supervisão ou chefia da Secretaria.</p>		
POR QUÊ?	Eventuais requerimentos guardam correlação com alguma diligência necessária ao andamento processual ou, ainda, com alguma necessidade peculiar da parte. Alguns expedientes são requeridos diretamente no balcão por interessados e, para que sejam entregues, exigem a comprovação de recolhimento de custas.		

### Gerar e fornecer guias de recolhimento de custas processuais

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Gerar e fornecer guias de recolhimento de custas processuais	CÓDIGO	<b>SAAP003</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	<p>O(A) atendente (estagiário(a)/servidor(a)) receberá a solicitação da/do parte/procurador/interessado e realizará o atendimento mediante a confecção da guia de recolhimento de custas no Sistema Uniformizado. Em seguida, fornecerá a respectiva guia de recolhimento para a/o parte/procurador/interessado.</p> <p>Caso seja necessária a expedição de guias de recolhimento de custas para expedição de algum documento, o(a) atendente poderá realizar a emissão e solicitar o retorno de partes/procuradores/interessados após a quitação do boleto.</p> <p>Se a parte for beneficiária da assistência judiciária gratuita, ou as guias de recolhimento de custas já estiverem pagas, ou sejam desnecessárias, o(a) atendente deve encaminhar a solicitação de imediato ao Setor responsável pela expedição do documento requerido.</p>		
POR QUÊ?	É dever do(a) servidor(a) não apenas orientar sobre a forma correta de recolhimento de custas e despesas, com posterior vinculação das guias no processo. Cabe a ele(a) também providenciar a confecção dos boletos, quando necessário. Ainda, eventuais requerimentos guardam correlação com alguma diligência necessária ao andamento processual ou, também, com alguma necessidade peculiar da parte interessada.		

**Receber requerimentos confeccionados diretamente no balcão e demais documentos, juntar no Sistema Projudi e realizar as movimentações necessárias**

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Receber requerimentos e documentos, juntar e movimentar no Sistema Projudi	CÓDIGO	<b>SAAP004</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	É vedado o recebimento de petições e documentos de qualquer natureza para serem juntados diretamente no Sistema Projudi, 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. Em caso de documento a ser inserido no Sistema Projudi, realizará o encaminhamento para o Setor de Análises, Movimentações e Ordenações (responsável pela digitalização e juntada).		
POR QUÊ?	O CNFJ permite que alguns documentos sejam recebidos diretamente no balcão, conforme disposto nos arts. 166 a 168. Eventuais requerimentos guardam correlação com alguma diligência necessária ao andamento processual ou, ainda, com alguma necessidade peculiar do interessado.		

**Receber documentos ou itens que não são passíveis de juntada no Sistema Projudi (mídias, mapas etc.) e arquivá-los em Secretaria, com autorização prévia do(a) magistrado(a)**

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Receber documentos que não passíveis de juntada e arquivá-los em Secretaria, com autorização prévia do(a) magistrado(a)	CÓDIGO	<b>SAAP005</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	Antes de receber o documento, o(a) atendente (estagiário(a)/servidor(a)) verificará no Sistema Projudi se há decisão que autoriza a juntada do documento apresentado pela parte/procurador/interessado. Com a confirmação, realizará o recebimento e fornecerá o protocolo. Os documentos ou itens deverão ser depositados em Secretaria, certificando-se nos autos o protocolo e o local onde estão arquivados.		
POR QUÊ?	O processo de trabalho se justifica para que sejam cumpridas determinações judiciais referentes à juntada de documentos ou itens, resguardando-se os interesses das partes.		

**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	<b>SAAP006</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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(a)/servidor(a)) receberá a solicitação da/do parte/procurador/interessado, realizando a carga de expedientes ao(à) procurador(a) habilitado(a), 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.		

**Fornecer carga de processos físicos arquivados definitivamente ou provisoriamente (quando existirem na Unidade Judiciária)<sup>2</sup>**

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Fornecer carga de processos físicos arquivados definitivamente ou provisoriamente (quando existirem na Unidade Judiciária)	CÓDIGO	<b>SAAP007</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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(a)/servidor(a)) receberá a solicitação da parte/procurador/interessado e realizará a triagem do documento e do número de autos, fazendo a verificação com o Setor de Expedições e Cumprimentos. As partes deverão ser intimadas a comparecer em balcão para assinatura e retirada. Entregará, posteriormente e mediante recibo, o processo físico requerido.		
POR QUÊ?	Eventuais requerimentos guardam correlação com alguma diligência necessária ao andamento processual ou, ainda, com alguma necessidade peculiar do interessado.		

<sup>2</sup> **Art. 760 CNFJ.** Os processos físicos arquivados que retomem o andamento deverão ser digitalizados, ressalvadas as hipóteses de inviabilidade técnica, assim decididas pelo Magistrado. Parágrafo único. Os autos físicos desarquivados por pedido de carga somente serão digitalizados se não houver novo arquivamento definitivo após a devolução do processo.

**Receber os requerimentos de Certidões Explicativas<sup>3</sup>, encaminhando para o Setor de Expedições e Cumprimentos, e fazer a entrega ao interessado**

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Receber requerimentos de certidões explicativas e fazer a entrega ao interessado	CÓDIGO	SAAP008
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	<p>Caso seja necessária a expedição de guia de recolhimento de custas prévia, o(a) atendente realizará a respectiva emissão e solicitará o retorno de partes/procuradores/interessados assim que o pagamento tiver sido realizado – observando-se, ainda, o prazo para expedição da certidão.</p> <p>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.</p>		
POR QUÊ?	As certidões explicativas são fornecidas para os fins elencados no art. 96 do CNFJ.		

<sup>3</sup> **Art. 96 CNFJ.** As certidões de distribuição serão fornecidas nos seguintes tipos: I - para fins gerais (cível e/ou criminal); (Redação dada pelo Provimento nº 294, de 21 de outubro de 2020) II - para fins judiciais; (Redação dada pelo Provimento nº 294, de 21 de outubro de 2020) III - para fins eleitorais; IV - para fins de registro e porte de arma de fogo. § 1º Caberá ao Servidor explicar a distinção e consultar o interessado sobre a finalidade, a fim de ser expedido o documento adequado pelo Ofício competente (grifo nosso).

## Atendimento Remoto - Balcão Virtual, e-mail, WhatsApp (Web e Business) e telefone<sup>4</sup>

### SIGLA: SAAR

- 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.

---

<sup>4</sup> **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 Virtual<sup>5</sup> na forma do Decreto Judiciário nº. 197/2014

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Atender Balcão Virtual	CÓDIGO	<b>SAAR001</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
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.		

<sup>5</sup> [https://tjpr.sharepoint.com/:v/s/DTIC-COMUNICA/EeMNF\\_PS1sdMqHM4YS7p8VEBlee4rETze6nb2WZl5VMbuQ](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 <i>e-mails</i> , bem como prestar o esclarecimento devido	CÓDIGO	<b>SAAR002</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	<p>Acessar a caixa de <i>e-mails</i> institucional e da Unidade Judiciária via Webmail.</p> <p>O(A) atendente (estagiário(a)/servidor(a)) receberá a solicitação da parte/procurador/interessado e realizará a triagem da dúvida, para identificar qual setor poderá saná-la.</p> <p>Não deverá orientar juridicamente a parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do(a) magistrado(a) ou indicar procurador.</p> <p>Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.</p>		
POR QUÊ?	Partes, procuradores, terceiros interessados ou demais órgãos podem promover contato via <i>e-mail</i> , 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	<b>SAAR003</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	<p>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(a)/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, conforme orienta o CNFJ.</p> <p>Não deverá orientar juridicamente a parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do(a) magistrado(a) ou indicar procurador.</p> <p>Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.</p>		
POR QUÊ?	Sempre que ligações forem recebidas, prestar os esclarecimentos necessários, observando o disposto no Ofício Circular nº141/2016/CGJ.		

### Realizar atendimento ao *WhatsApp*, prestando as informações cabíveis

PROGRAMA GESPRIJUD			
PROCESSO	Realizar atendimento ao <i>WhatsApp</i> prestando as informações cabíveis	CÓDIGO	<b>SAAR004</b>
SETOR	Setor de Atendimento	COMPETÊNCIA	Família e Sucessões
DATA	23/06/2021	VERSÃO	2
DESCRIÇÃO			
QUEM?	Estagiário(a), sob a supervisão de um(a) 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?	<p>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(a)/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.</p> <p>Não deverá orientar juridicamente a parte/procurador/interessado, dar informações sobre eventual entendimento do(a) magistrado(a) ou indicar procurador.</p> <p>Eventuais questionamentos que não possam ser resolvidos pelo Setor de Atendimento deverão ser direcionados à supervisão ou chefia de Secretaria.</p>		
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.		