PORTAL CNJ DE BOAS PRÁTICAS DO PODER JUDICIÁRIO

Central de Atendimento ao Público - CAP

Dr. André Luis de Aguiar Tesheiner

Descrição Resumida da Prática:

Instituição da Central de Atendimento ao Público - CAP em local de fácil acesso na entrada do Foro, com as seguintes atribuições: validação de advogados cadastrados sem certificado digital; consulta e informação de processos eletrônicos; auxílio aos advogados para a prática de atos processuais; juntada de mídia de áudio e vídeo. A CAP realiza todo o atendimento exclusivamente dos processos eletrônicos esclarecendo dúvidas e auxiliando sobre o sistema eproc, e-Themis e SEEU.

Prática

Como forma de disponibilizar estrutura para o atendimento de partes, advogados e interessados, a partir da implantação do sistema eletrônico, foi instalada no andar térreo do prédio do Foro Central II da Comarca de Porto Alegre a Central de Atendimento ao Público (CAP), aprovada pela Resolução nº 1228/2018-COMAG. A centralização do atendimento presencial em local único e de fácil acesso teve por objetivo racionalizar a prestação do serviço e melhorar o atendimento dos operadores do direito e jurisdicionados, com equipamentos de informática (computadores e scanners) destinados ao uso do público externo.

Diante do sucesso do projeto da CAP de Porto Alegre, que atingiu níveis de satisfação reiteradamente superiores a 96%, houve expansão para o interior do Estado, ao longo do ano de 2019, para as nove comarcas com maior média anual de ingresso processual (Resolução Nº 1.264/2019 – COMAG). Os resultados obtidos nas comarcas com as CAPs levaram a administração a expandir a experiência para todos os Foros Regionais de Porto Alegre em 2019.

Atualmente, existem 16 Centrais de Atendimento ao Público no Estado, sendo composta por servidores e estagiários vocacionados para o atendimento ao público e treinados para prestar um serviço de excelência, independentemente do local em que tramita o processo.

O Conselho Nacional de Justiça, em inspeção realizada neste tribunal, em setembro/2019, considerou o projeto das CAPs como boa prática, sendo recomendada a sua manutenção e expansão de acordo com o aumento do percentual de digitalização de processos.

Em dezembro/2019 o Conselho da Magistratura aprovou a expansão das CAPs para o interior do Estado em mais 25 comarcas de entrância intermediária com maior média anual de ingresso de processos, dotadas de três ou quatro Varas Cíveis (contabilizando as Varas Cíveis, de Família, de Fazenda Pública e Judiciais). Resolução Nº 1282/2019-COMAG.

Contato Público

5132107256

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

Estado

RS

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Sim

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Há atos normativos que regulamentam a prática?

Sim

Quais?

Resoluções do Conselho da Magistratura do TJRS: Resolução nº 1228/2018-COMAG Resolução Nº 1264/2019-COMAG Resolução Nº 1282/2019-COMAG

Data de Implantação

19/11/2018

Identificação do Problema

O cumprimento do disposto no artigo 198 do CPC, que exige sejam disponibilizados equipamentos necessários à prática de atos processuais e à consulta e ao acesso ao sistema e aos documentos dele constantes nas dependências do Poder Judiciário para partes e advogados; a prestação de um atendimento ao público de qualidade e com excelência; trazer maior eficiência para a equipe de cartório que ainda trabalha em processos físicos e processos eletrônicos.

Palavras Chave

Atendimento ao Público. Centralização. Cartão de visitas do Poder Judiciário. Atendimento com maior qualidade. Redução do atendimento em balcão das unidades.

Beneficiários

Advogados, partes e terceiros interessados. Indiretamente, os servidores do Poder Judiciário.

Abrangência

1º Grau de Jurisdição

Parceiros

Não houve.

Metodologia (Passo a Passo)

Instalada no andar térreo do prédio do Foro Central a CAP. A centralização do atendimento presencial em local único e de fácil acesso tem por objetivo racionalizar a prestação do serviço e melhorar o atendimento dos operadores do direito e jurisdicionados, com equipamentos de informática destinados ao uso do público externo. Sendo composta por servidores e estagiários vocacionados para o atendimento ao público e treinados para prestar um serviço de excelência. Foram disponibilizadas entrevistas com os servidores de cada comarca para melhor análise pela Direção de Pessoas acerca do perfil vocacional dos servidores. Restaram expedidas Resoluções pelo Conselho da Magistratura esclarecendo as diretrizes do projeto. Sempre foi realizada conversa prévia com os Magistrados das comarcas nas quais seriam criadas as CAPs para melhor compreensão acerca do projeto, bem como dos benefícios da sua implementação. CGJ realiza um acompanhamento constante em cada comarca. COMAG aprovou a proposta da CGJ de expansão das CAPs para o interior do Estado em comarcas de entrância intermediária com maior média anual de ingresso de processos, dotadas de três ou quatro Varas Cíveis.

Resultados e benefícios alcançados

CNJ em inspeção realizada, em setembro/2019, também considerou como boa prática o projeto das CCCs, recomendada sua manutenção e expansão de acordo com o aumento do percentual de digitalização de processos. Diante do sucesso do projeto da CAP de Porto Alegre, que atingiu níveis de satisfação reiteradamente superiores a 96%, houve expansão para o interior do Estado, ao longo do ano de 2019, para as nove comarcas com maior média anual de ingresso processual. Os resultados obtidos nas comarcas levaram a expandir a experiência para todos os Foros Regionais de Porto Alegre em 2019. Expansão para o interior do Estado em mais 25 comarcas de entrância intermediária com maior média anual de ingresso de processos para o ano de 2020. Vale ressaltar o alto índice de satisfação dos serviços prestados pela Central de Atendimento ao Público do Foro Central II de Porto Alegre. No Relatório das Atividades realizado do mês de julho de 2019 (do período de 12 de abril de 2019 a 05 de agosto de 2019), em relação ao tempo de espera, registrou-se uma satisfação de 96%. No que tange à cortesia dos atendentes, o percentual de satisfação atingiu 96,5% e, em quanto à qualidade do serviço prestado, o índice de satisfação foi de 96,4% pelos pesquisados. A mesma pesquisa foi repetida mensalmente e sempre obteve o mesmo nível de índice de satisfação. Quanto ao atendimento ao balcão, da análise do levantamento realizado junto às Varas de Família do Foro Central em 2019, percebeu-se significativa redução em comparação ao ano de 2018 no percentual de 68,47%. Em julho de 2018, portanto antes da implantação do processo eletrônico e da instalação da CAP, a média era de 49,6 atendimentos ao dia nas Varas de Família do Foro Central. Após, em 2019 a procura nos balcões de atendimento nos cartórios reduziu para uma média de 15,64 atendimentos ao dia, sendo que uma das Varas passou a registrar uma procura diária de apenas 5 atendimentos. Localização de espaço nos Foros para criar o layout da CAP.

Recursos Utilizados

A CAP se utiliza dos equipamentos disponibilizados pelo Tribunal de Justiça ao Foro Central e dos sistemas de informática desenvolvidos pela Diretoria de Tecnologia de Informação do próprio TJ/RS. A cortesia dos nossos servidores internos.

Dificuldades Encontradas

Localização de espaço nos Foros para criar o layout da CAP. Com certeza a falta de servidores (diante do elevado número de aposentadorias) foi a maior dificuldade para fins de gestão do projeto e deslocamento dos servidores dos cartórios para as CCCs.

Lições Aprendidas

O entusiasmo dos servidores bem aproveitados desde que destinados para a atividade adequada, no caso o atendimento ao público passa a ser de maior qualidade e essa repercussão é percebida pelos advogados, partes e interessados que passaram a ser acolhidos pelo Poder Judiciário.