

TEXTO INTEGRAL

ORDEM DE SERVIÇO 1/2023

ORDEM DE SERVIÇO nº 01, de 22 de março de 2023.

A Excelentíssima Desembargadora Helda Lima Meireles, Presidente da Segunda Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições,
CONSIDERANDO a recente redução da lotação de servidores das secretarias de Câmaras deste Tribunal;
CONSIDERANDO que atualmente existem quatro tipos diferentes de atendimento ao público, a ser prestado pelos servidores da secretaria, quais sejam: balcão presencial, balcão virtual, e-mail e telefones;
CONSIDERANDO que a implantação do balcão virtual acarretou aumento considerável do fluxo de atendimento ao público e, conseqüentemente, engajamento ao longo de todo o expediente de todos os servidores ao mesmo tempo, para dar conta dessa nova demanda explosiva;
CONSIDERANDO que além do balcão virtual, também os telefones passaram a ser utilizados pelo público para atendimentos de toda ordem, bem como a caixa postal de e-mail da Câmara;
CONSIDERANDO que, em decorrência da citada ocupação integral com o atendimento, houve flagrante redução da produtividade dos servidores da secretaria, o que por sua vez acarretou novo aumento na demanda de atendimento ao público;
CONSIDERANDO que o CNJ, ao regular a implantação/utilização do balcão virtual, dispôs que o mesmo deve funcionar de forma similar ao balcão de atendimento presencial;
CONSIDERANDO que o balcão presencial sempre foi organizado por escalas de servidores, de maneira a não parar completamente o processamento dos feitos;
CONSIDERANDO o disposto nos artigos 3º e 4º, da Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021;
RESOLVE expedir a seguinte ORDEM DE SERVIÇO

Art. 1º O atendimento telefônico será feito unicamente pelo telefone nº (21) 3133-6293;

Art. 2º O atendimento por balcão virtual será feito por, no máximo, 02 (dois) servidores (ou estagiários) por vez, revezando-se em escala a ser determinada pelo Sr. Secretário da Câmara, de maneira a cobrir todo o período do expediente ao público;

Art. 3º A Caixa Postal de e-mail da secretaria não se prestará ao atendimento comum ao público, eis que apenas acessada pelo Sr. Secretário, devendo o mesmo zelar tão somente pela resolução dos assuntos que forem de sua competência, delegando aos demais servidores eventuais solicitações quanto a movimentação processual;

Art. 4 Este Ato entra em vigor na presente data.

Rio de Janeiro, 22 de março de 2023.

Desembargadora Helda Lima Meireles
Presidente da Segunda Câmara de Direito Privado
Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial.