



Banco de Boas Práticas do Poder Judiciário cearense

Boas Práticas de Gestão de outras instituições

Informações gerais sobre a prática

Título

Intimação por telefone, adoção de headset e Voip – TJDFT

Unidade de implantação

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e do Territórios (TJDFT)

Autor(es)

Paulo Gonçalves da Costa e Fernando Autran, servidores do TJDFT

Informações detalhadas sobre a prática

Inscrita pelo servidor Paulo Gonçalves da Costa e tendo como corresponsável o servidor Fernando Autran, a prática de título “INTTEL – Intimação por telefone, adoção de headset e VOIP”, aplicada no Juizado Especial Cível de Planaltina (DFT) desde 2008, tem como objetivo agilizar os trâmites judiciais e administrativos do cartório. Nesse modelo, adotado como prioridade para as intimações referentes aos atos processuais, o servidor realiza a ligação para as partes interessadas, se identifica, informa sobre o número do processo e as partes litigantes e colhe do interlocutor seus dados (CPF, RG e endereço), de forma a assegurar que a comunicação está sendo feita com o destinatário correto. Feito isso, lê o despacho/decisão ou certidão e se assegura da compreensão do texto pela parte intimada. Informa-lhe sobre o prazo estabelecido, esclarece eventuais dúvidas, se despede e registra a certidão correspondente no SISTJ.

Paulo Costa destaca que a intimação por telefone é permitida pela Lei 9.099/95, que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Informa, ainda, que, quando não é possível realizar a intimação por telefone, o cartório a envia pelo correio ou designa oficial de justiça para fazê-la, o que torna o ato mais dispendioso para o Tribunal.

Segundo Paulo, que até pouco tempo era o diretor do Juizado de Planaltina, o servidor Fernando Autran, da SUTEL, incrementou a prática no segundo semestre de 2011, com a implementação da tecnologia VOIP – um sistema que permite que a ligação seja feita por meio da rede, utilizando a intranet para realizar a chamada e reduzindo ainda mais os custos. Ao mesmo tempo, também foram adotados no cartório fones de ouvido do tipo headset, que permitem ao usuário manter as mãos livres enquanto fala com a parte intimada e digita no computador, proporcionando, desta forma, mais conforto e praticidade ao servidor.

De acordo com Karine Rangel, uma das servidoras responsáveis pelas intimações por telefone, a prática continua sendo adotada com eficiência. Ela destaca, ainda, que “as partes costumam elogiar a prática devido ao melhor esclarecimento dos despachos e decisões”.

A implantação da prática, de acordo com Paulo, além de contribuir para agilizar a tramitação dos processos, se reflete também na redução dos atendimentos realizados no balcão. A respeito da criação do Prêmio de Boas Práticas, ele se mostra feliz com a iniciativa, pois além de reconhecer o empenho e esforço dos servidores, permite a circulação de práticas e ideias de sucesso no âmbito do Tribunal, e contribui para o aprimoramento da prestação dos serviços.

Registre-se, que a INTTEL é finalista do I Prêmio de Boas Práticas do TJDF.

Fonte: TJDF