



PREFEITURA DE
ITABIRITO



MANUAL DE ATENDIMENTO

RECEPÇÃO

PROCURADORIA JURÍDICA CONTENCIOSA NÚCLEO DE ASSISTÊNCIA JURÍDICA - NAJUR

Julho - 2014



FICHA TÉCNICA

Elaboração do conteúdo:

Servidores do NAJUR:

Karine Brunelli Oliveira Ferreira

Marina Pereira Torres

Servidora da Procuradoria/Assessoria Jurídica:

Luciânia dos Santos Rodrigues

Colaboração:

Servidores do NAJUR:

Dra. Gleice Aparecida Santana

Dr. Érick Antonio Silva de Assis

Dr. Wagner Washington da Silva

Servidores da Procuradoria/Assessoria Jurídica:

Dra. Danielle Resende Farid Faria

Patrícia Maria Araújo de Oliveira Batista

Revisão e validação:

Luciânia dos Santos Rodrigues

Dr. João Batista dos Reis Gonçalves – Procurador Municipal



Procuradoria Jurídica Contenciosa

Competência Específica: representar em Juízo e promover a defesa do Município, propor ações judiciais, interpor recursos, e demais atos pertinentes, entre eles, cobrança judicial dos créditos tributários municipais, inscritos em dividas ativa.

Assessorar os órgãos municipais na condução de sindicâncias e processos administrativos respectivos.

Relacionar com demais Secretarias, Gabinete do Prefeito e outros órgãos da Administração, conforme necessidade administrativa e ou jurídica.

Núcleo de Assistência Jurídica

Competência Específica: Atender cidadãos itabiriteses que tenham renda mensal de até dois salários mínimos, em causas judiciais relativas a questões de Direito de Família; e também, assistência a encarcerados carentes e que não tenham cometido delito considerado hediondo ou semelhante, inclusive, tráfico de entorpecentes.

Área Civil:

- Divórcio;
- Partilha de bens;
- Regulamentação de Visitas;
- Alimentos;
- Execução de Alimentos;
- Revisional de Alimentos;
- Investigação de Paternidade;
- Guarda;
- Adoção;
- Alvará Judicial;
- Interdição e Curatela;
- Retificação de Registro Civil.

Área Criminal:

- Liberdade Provisória;
- Defesa Prévia;
- Revogação de Prisão Preventiva;
- Relaxamento de Prisão;
- Habeas Corpus;
- Livramento Condicional;
- Progressão de Regime.



PREFEITURA DE
ITABIRITO



OBJETIVO

Sensibilizar os servidores a respeito da importância dos padrões de atendimento ao público perante a Procuradoria Jurídica Contenciosa e ao NAJUR.

Mostrar que eles existem para dar direcionamento e organização ao trabalho.

A expectativa do cidadão/cliente está alicerçada nesses padrões, por isto, precisam ser cumpridos para obter sua satisfação e oferecer um trabalho de excelente qualidade.

Facilitar o trabalho do servidor que estiver prestando serviço na recepção, deixando-o familiarizado com os procedimentos padrões, entendendo o porquê de cada etapa, bem como sua perfeita execução, ajudando-o no envolvimento e comprometimento com a qualificada.

Para Que Serve o Atendimento

Recepcionar. Receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço.

Informar. Esclarecer as Dúvidas e prestar as informações que lhe competirem.

Orientar. Indicar opções e ajudar tomar decisões.

Filtrar. Diagnosticar a necessidade do público.

Amenizar. Acalmar os ânimos visando a tranquilidade do ambiente.

Agilizar. Evitar perda de tempo.

A Recepcionista e suas Atribuições

A recepcionista é o cartão de visitas de qualquer lugar.

As pessoas responsáveis pela realização desse trabalho devem passar, no momento do atendimento, uma postura discreta e respeitosa, primordiais no ambiente da Procuradoria e do NAJUR.

O **serviço de recepcionista** é o que mais combina com o ditado “a primeira impressão é a que fica”.

A recepcionista exerce um papel estratégico. É através dela que a Procuradoria e o NAJUR começam a demonstrar a qualidade no seu atendimento.

O serviço de recepção tem como dever criar um clima agradável de boas vindas. É preciso estabelecer um elo entre a Procuradoria ou NAJUR e o cliente logo nesses primeiros contatos.

A necessidade de um serviço de recepção realizado com qualidade, por pessoas preparadas para receber os clientes, motivou a elaboração deste manual. O seu papel principal é desenvolver um trabalho que contribua para que o fluxo de pessoas e a suas relações funcione da forma mais eficaz possível.



As tarefas da recepcionista para a Procuradoria Jurídica Contenciosa:

- Anunciar as pessoas que desejarem falar com alguém da Procuradoria, mesmo que seja de outro setor da Administração, antes do acesso ao 2º piso.
- Receber documentos diversos sempre em duas vias, e realizar o protocolo utilizando o carimbo de recebimento com assinatura daquele que entregou e quem recebeu, hora e data, em ambas as vias.
- Após o recebimento da documentação, encaminhar imediatamente ao responsável.
- Identificar e notificar, junto ao superior, as dificuldades com o atendimento quando não conseguir resolver sozinho.

As tarefas que executa a recepcionista para o NAJUR:

- Prestar serviços de apoio a equipe de trabalho, aos clientes, visitantes, etc.
- Evitar ausências na recepção.
- Realizar o atendimento telefônico, porém, evitando prestar informações processuais por telefone.
- Ao receber o cidadão/cliente identificar sua necessidade, ouvindo-o atentamente e, ao final, repetir as informações, certificando-se de haver compreendido bem a mensagem.
- Buscar as informações e soluções de forma ágil e organizada. É DE SUMA IMPORTÂNCIA certificar-se de que as informações e soluções encontradas estão CORRETAS.
- Atentar ao problema do cliente para saber qual o tipo de ação que deve ser ajuizada e entregar ao cliente o informativo da documentação necessária para consulta com o advogado.



- Somente após a apresentação de todos os documentos referentes à ação que o cliente deseja ajuizar é que deverá ser agendado um horário com o respectivo advogado.
- Logo após o agendamento, preencher o relatório de atendimento com os dados do cliente, pelo menos 02 números de telefone para contato, o nome do advogado que irá atendê-lo, e o dia agendado, e anexar à toda a documentação entregue pelo cliente.
- Os relatórios de atendimento e documentações entregues deverão ser organizados em pastas separadamente para cada advogado, para que no dia do atendimento fique fácil a movimentação.
- Área criminal, consultar sempre planilhas de audiências e visitas ao presídio, fornecidas pelo advogado. Nos casos de urgência como pedidos de liberdade provisória deverão ser feitos logo após a entrega da documentação necessária, conforme já descrito.
- O atendimento do NAJUR será somente para causas das áreas cíveis e criminais, sendo que na área criminal, o atendimento será somente para o acusado, que não for reincidente.
- Fazer contato um dia antes com o cliente lembrando-o do seu agendamento.
- Criar lista de espera para inclusão nos atendimentos, caso haja desistência.
- Caso o cliente não compareça no horário agendado, e também não entre em contato conosco, guardar a documentação durante 30 dias e informá-lo deste prazo.
- É importante resolver com objetividade e maior brevidade possível. Caso não seja possível agendar o atendimento, informar ao cliente de forma clara os critérios do setor.
- Manter a agenda dos Advogados atualizada, e saber dos dias de audiência dos mesmos.
- Cumprir e aplicar as normas internas.

Atenção para os casos esporádicos

- Em caso de não ser o cliente o autor da ação, ou seja, ser o requerido, este terá que trazer somente os seguintes documentos: cópia do CPF e RG, comprovante de renda e de endereço (comprovação dos documentos deverá ser feita conforme requisitos supracitados);
- Para Informação sobre o processo, marcar horário normalmente, identificando a informação que este deseja, pois em alguns casos, a recepcionista poderá resolver (ex: consultar andamento processual, pedido de desistência do processo, entrega de documento pedido pelo advogado e fornecimento de informações para agilizar o andamento processual).
- Caso o cliente queira somente uma orientação jurídica, filtrar ao máximo o que este precisa, e adotar o mesmo procedimento para clientes novos.

Requisitos para o Atendimento da Área Cível

- Atuar na defesa do cliente somente em causas de Direito de Família.
- Ser residente em Itabirito.
- Possuir uma renda de até 02 salários mínimos (sendo que a renda deve ser somente do cliente e deve ser considerada a renda bruta).

Comprovação da renda

- Cópia do holerite atual ou da CTPS, neste caso, devendo apresentar cópias da folha dos dados pessoais e da folha do contrato vigente.
- Caso o cliente não seja autônomo, e também não trabalhe com registro na CTPS, trazer uma declaração de renda feita pelo empregador, com reconhecimento da firma em cartório.



- Se o cliente não auferir renda nenhuma, apresentar cópia da CTPS, folha dos dados pessoais, do último contrato de trabalho e da próxima folha (que deverá estar em branco).
- Apresentar comprovante de inscrição no Cadastro de Programas de Assistência Social do Governo Federal (Bolsa Família) – CAD-ÚNICO.

Comprovação do endereço

- Cópia de conta de luz, água ou telefone.
- No caso da conta não ser em nome do cliente, e este morar de aluguel, trazer cópia do contrato de aluguel assinado pelo cliente, e se não for o cliente quem assinou o contrato, trazer a cópia do CPF e RG de quem assinou.
- Além disso, trazer documento que comprove o vínculo com o titular do contrato (Certidão de Casamento ou de nascimento, por exemplo, caso não tenha sido apresentada com os documentos pessoais).

Observações para as ações de Partilha de Bens e Alvará Judicial

Partilha de bens: Deverá ser informado pelo cliente o suposto valor do patrimônio que este irá partilhar, pois não poderá ultrapassar o valor de R\$40.000,00 (quarenta mil reais).

Alvará Judicial: Caso na certidão de óbito do *de cuius* esteja escrito que este deixou bens a inventariar, não poderá ser ajuizada a ação pelo NAJUR, pois NÃO realizamos inventários.

Não será realizado o pedido de Alvará Judicial para retirada de valor referente ao Seguro de Vida deixado por pessoa falecida.



Atendimento da Área Criminal

- Além de ter que preencher aos requisitos básicos para ser atendido pelo NAJUR, o fato tido como crime deve ter ocorrido na Comarca de Itabirito.
- Não pode ter o cliente cometido novo delito de mesma qualificação ao já ter sido assistido durante o período de 01 ano de tramitação, porém se for um delito de outra qualificação, não sendo este qualquer dos crimes hediondos, pode sim ser atendido.
- Não é assistido por este Núcleo quem cometa crime hediondo (latrocínio, extorsão mediante seqüestro, homicídio, tráfico de drogas, etc.) ou a este equiparado, ainda que já esteja sendo assistido.
- Filtrar ao máximo o que o cliente precisa antes de encaminhar para o advogado.
- Caso um familiar de um preso venha procurar assistência para pedido de liberdade provisória, informar a documentação do preso que precisa ser entregue para ser atendido, qual seja: cópia de CPF e RG, comprovante de renda e vínculo profissional, comprovante de endereço e procuração do advogado assinada pelo preso.
- Para qualquer peça processual a ser feita pelo advogado deverão ser apresentados os mesmos documentos.
- Apresentar comprovante de inscrição no Cadastro de Programas de Assistência Social do Governo Federal (Bolsa Família) – CAD-ÚNICO.



Responsabilidade Obtendo um Excelente Atendimento

Clientes e outras pessoas que estiverem visitando o local não podem ser tratadas com uma falta de boas maneiras, pois isso influi muito na visão que as pessoas têm do local. E ninguém quer uma opinião precipitada baseada, com razão, em um mau atendimento por parte dos recepcionistas da Procuradoria e NAJUR. Isso só irá afastar os clientes e conseqüentemente prejudicar o andamento do serviço.

Ter educação e polidez é o mínimo.

Possuir um senso ético é essencial para o desempenho desta função.

A interação com os clientes é uma característica marcante nesta função.

Ao receber alguém, sempre é recomendado saudá-lo com um “bom dia”, ou outro cumprimento do gênero.

Tentar fazer a pessoa se sentir confortável enquanto espera é importante. Sempre interagir sendo amigável e com um sorriso no rosto, mas não de forma exagerada e forçada. Ser natural e simpático é sempre bom.

Se for o caso da pessoa esperar para ser atendida, informe aos Advogados que tal pessoa ali está esperando, e faça de uma forma que dê para a pessoa saber, para ela não se sinta esquecida ou desprezada, pensando que ninguém sabe que ela está aguardando o atendimento.

Ser amigável e sorridente não significa que haja a necessidade do profissional ser extremamente simpático. Isso pode gerar certo desconforto. Não ser aquela pessoa que fica puxando conversa sem necessidade, embora seja com o intuito de fazer o cliente se sentir mais confortável, mas na maioria das vezes não dá certo.

Então, a dica, somente conversar com o cliente se ele tomar a iniciativa.

Ser profissional e educado nas respostas, claro, é essencial.

Ficar de **conversas desnecessárias com outro funcionário, ou ao celular**, como assuntos que citem outras pessoas, também não é algo recomendado.

Fofocas e outras conversas que ridicularizem outras pessoas, principalmente seu superior, é algo proibido, pois acabará deixando o cliente constrangido.



LEMBRE-SE SEMPRE:



OS 7 PECADOS NO ATENDIMENTO

- ① APATIA
- ② DEMORA
- ③ TRATAMENTO FRIO
- ④ INSENSIBILIDADE
- ⑤ DESINFORMAÇÃO
- ⑥ DESRESPEITO
- ⑦ IGNORÂNCIA