

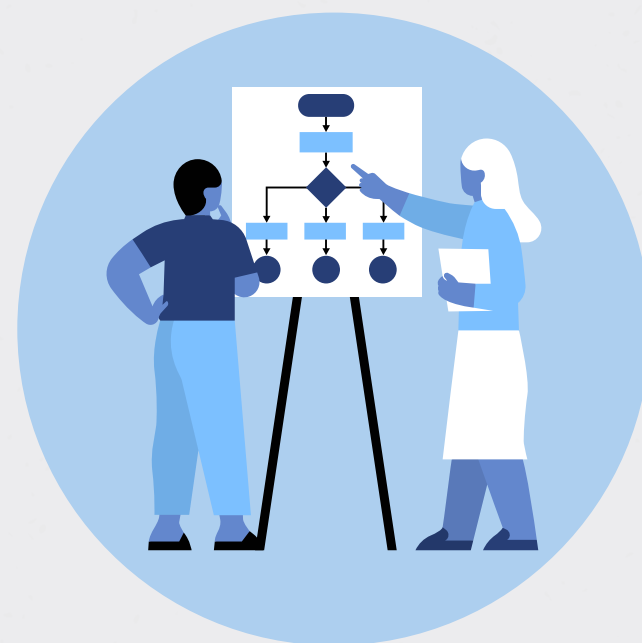


PODER JUDICIÁRIO  
ESTADO DO RIO DE JANEIRO  
CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA

# CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS EM SERVENTIAS JUDICIAIS

GESTÃO QUE GERA RESULTADOS

1ª Versão - Fevereiro | 2026



# Índice

<b>1</b>	<b>Objetivo</b>	<b>4</b>	<b>Ambiente Institucional e Gestão de Pessoas</b>
<b>2</b>	<b>Metodologia</b>	<b>5</b>	<b>Recomendações e Potencial de Replicação</b>
<b>3</b>	<b>Síntese das Boas Práticas Identificadas</b>	<b>6</b>	<b>Conclusão</b>
<b>3.1</b>	<b>Gestão Estratégica</b>		
<b>3.2</b>	<b>Organização do Trabalho</b>		
<b>3.3</b>	<b>Comunicação Interna e Institucional</b>		

# 1

## Objetivo

O objetivo do presente levantamento é identificar práticas de gestão e comportamentos organizacionais que contribuem para o aprimoramento da produtividade e da qualidade da prestação jurisdicional, especialmente em serventias que apresentam desempenho satisfatório em condições de maior complexidade, tais como acervo elevado ou lotação aquém da ideal.

Busca-se, assim, sistematizar experiências exitosas capazes de subsidiar a melhoria contínua das rotinas administrativas e jurisdicionais, promovendo maior eficiência, padronização e qualidade dos serviços prestados à sociedade.



# Metodologia

# 2

Foram selecionadas nove serventias judiciais com base em indicadores objetivos de desempenho, a saber:

- Taxa de congestionamento
- Cumprimento das metas do CNJ
- Índice de casos novos
- Acervo pendente

Priorizaram-se unidades que, mesmo diante de desafios operacionais relevantes, apresentam resultados expressivos.

Foram realizadas reuniões individuais, por meio da plataforma Microsoft Teams, com os respectivos gestores das unidades, a fim de identificar as boas práticas implementadas e compreender os fatores humanos e gerenciais associados ao desempenho alcançado. As informações coletadas foram consolidadas e analisadas para a elaboração do presente relatório.





**b) Gestão orientada às metas e resultados**

Definição de prioridades e prazos, inclusive com metas diárias, semanais e mensais.

**Exemplo:**

Em regra, as unidades analisadas extraem relatório de processos paralisados para movimentação do acervo (abaixo de 70 dias). Contudo, há casos em que o chefe opta por trabalhar locais ou tarefas específicas, tais como entrada do acervo, digitação urgente, audiências designadas ou realizadas, retorno da conclusão, do Ministério Público ou da Defensoria Pública, aguardando trânsito em julgado, expedição de ofícios de baixa e arquivamento. Os casos complexos são direcionados ao chefe de serventia, garantindo maior fluidez no processamento dos casos mais simples. Na fase final do processo, especialmente para expedição de ofícios de baixa, principalmente em serventias com grande fluxo de distribuição, recomenda-se a divisão das atividades de arquivamento para realização de trabalhos em lote (um servidor ou um estagiário dedicados à expedição de ofícios para IFP, SEI, TRE, INI, entre outros). Os processos retornados da conclusão são analisados e alocados em locais virtuais ou tarefas conforme o fluxo processual adotado pela serventia.

**c) Controle estratégico das informações processuais**

Utilização de rotinas, etiquetas, lembretes e planilhas de monitoramento.

**Exemplo:**

Conferência dos dados cadastrais das partes na entrada do acervo; uso de etiquetas e lembretes para identificar fases processuais e urgências; inserção de informações relevantes em resumo para otimizar o processamento; utilização de planilhas compartilhadas entre cartório e gabinete para controle de prazos, prescrição, metas do CNJ, cartas precatórias, mandados, entre outros.

**d) Monitoramento das pautas de audiências**

Acompanhamento das audiências designadas, garantindo o cumprimento das diligências e da juntada de todas as informações necessárias à prolação de sentença, especialmente em audiências de instrução e julgamento.

## 3.2 Organização do Trabalho

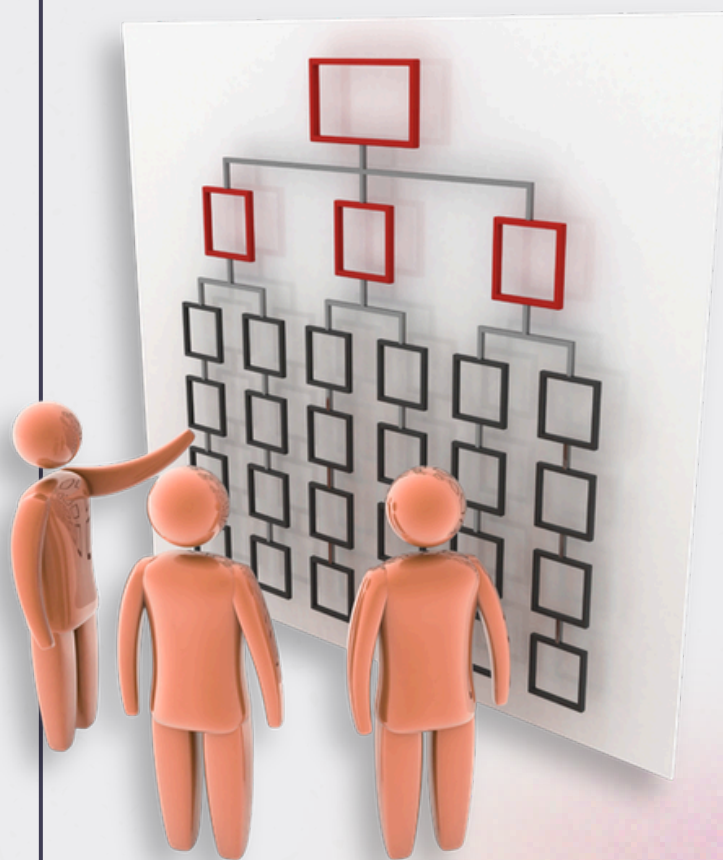
As boas práticas observadas incluem:

### a) Definição clara das atribuições

Distribuição das atividades entre cartório e gabinete, bem como divisão de tarefas conforme vocação e potencial de cada servidor e estagiário, respeitando competências individuais.

#### Exemplo:

Criação de fluxos de atividades para garantir visão ampla da cadeia procedimental; estagiários direcionados para atividades administrativas (expedição de ARs, virtualização de documentos, atendimentos presenciais ou virtuais com o monitoramento da chefia ou processantes, além de digitação e processamento simples, como elaboração de ofícios, pesquisas e juntada de petições); processantes atuando no processamento e digitação em todos os sistemas, com possibilidade de alocação prioritária conforme maior habilidade, até a completa capacitação para executar atividades no novo sistema, a fim de trazer mais produtividade ao processamento.





**b) Rodízio de atividades e capacitação cruzada**

Promoção da polivalência e continuidade dos serviços em casos de ausência ou urgência.

**Exemplo:**

O chefe atua como disseminador do conhecimento, criando fluxos e orientando as atividades da equipe; todos os integrantes devem saber processar e digitar nos sistemas; servidores mais experientes auxiliam os menos experientes.

**c) Implementação de mutirões e ações concentradas**

Ações específicas para movimentação e redução do acervo.

**Exemplo:**

Mutirões para cumprimento de metas; realizações de atos processuais em lote; utilização de ferramentas para atualização de cálculos e penhoras em lote; priorizar o arquivamento do processo até o dia 20 de cada mês com, no mínimo, o mesmo quantitativo de tombados no mês anterior.

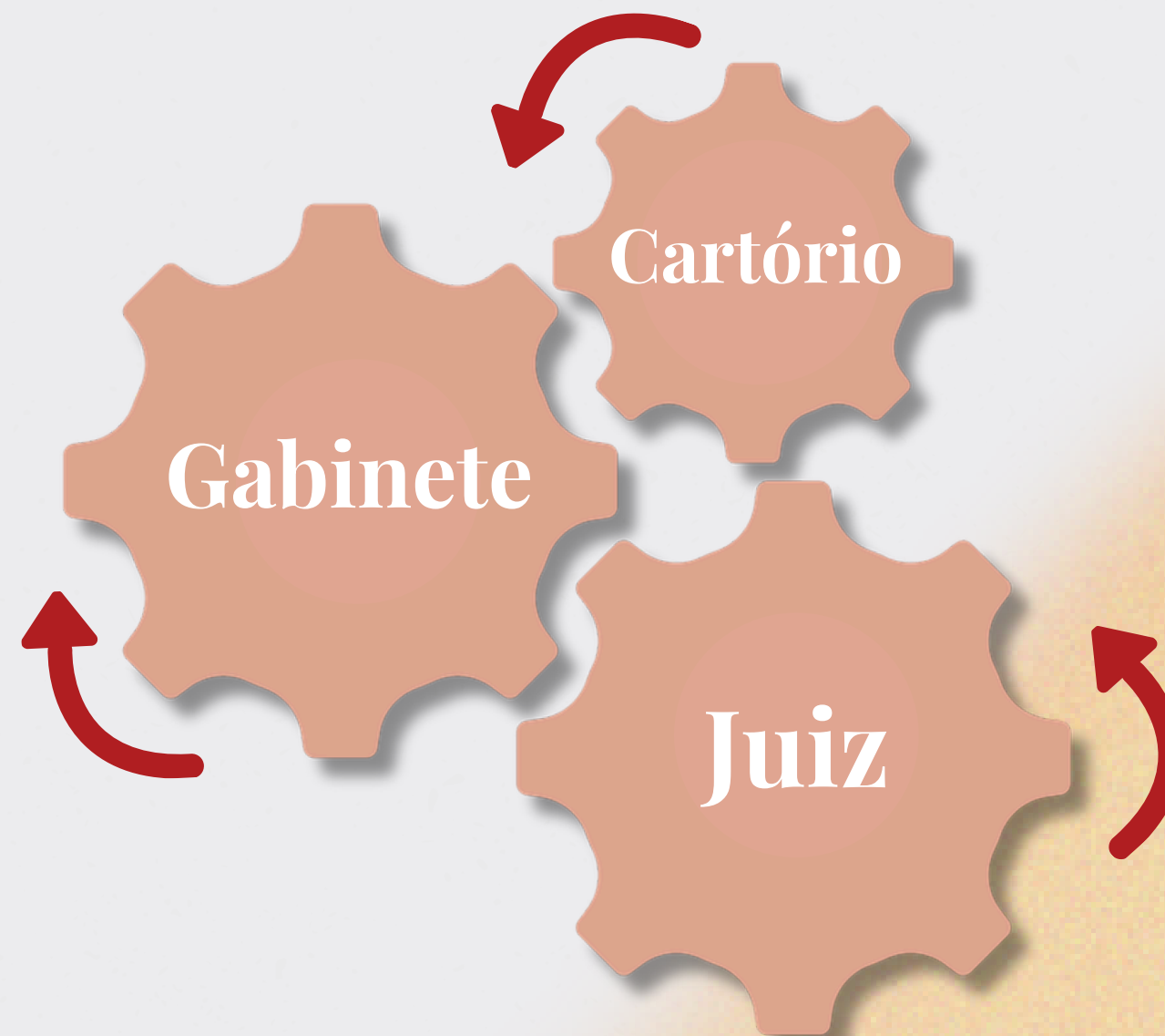
**d) Processamento orientado à resolução efetiva da demanda**

Despachos e saneamento processual voltados à redução do acervo paralisado e à baixa definitiva dos processos.

# 3.3

## Comunicação Interna e Institucional

Principais práticas identificadas:



- Integração permanente entre cartório e gabinete, com compartilhamento contínuo de informações.
- Utilização de grupos nos aplicativos Microsoft Teams e WhatsApp para atualização diária sobre tarefas, prazos e prioridades.
- Trabalho colaborativo com o Ministério Público, Defensoria Pública e Procuradorias, assegurando celeridade e uniformidade nas rotinas processuais.

# Ambiente Institucional e Gestão de Pessoas

As boas práticas observadas evidenciam a importância de:

- Manutenção de ambiente laboral positivo, pautado no respeito e na cooperação.
- Capacitação contínua de servidores e estagiários, com compartilhamento de conhecimento entre integrantes experientes e novos.
- Valorização do comprometimento individual e fortalecimento do sentimento de pertencimento à equipe.
- Atenção à qualidade do atendimento ao público, promovendo a humanização do serviço judicial.



# 5

## Recomendações e Potencial de Replicação

A análise das nove unidades jurisdicionais demonstra que o fator decisivo para o alcance de resultados superiores está menos relacionado a recursos materiais e mais associado a práticas de gestão humanizadas, comunicação eficiente e liderança participativa.

As boas práticas identificadas apresentam elevado potencial de replicabilidade, podendo perfeitamente ser adaptadas por outras serventias, respeitadas as especificidades locais e estruturais.



# Conclusão

As análises realizadas evidenciam que o desempenho satisfatório das serventias estudadas decorre, em grande medida, de uma gestão ativa e participativa, do uso estratégico das ferramentas de controle e da valorização das equipes de trabalho.

Destaca-se a relevância de estabelecer mecanismos permanentes de disseminação de experiências bem-sucedidas, favorecendo a troca de conhecimento entre as unidades e promovendo a consolidação de práticas eficientes.

Toma-se igualmente oportuno fortalecer a atuação integrada entre cartório e gabinete, bem como incentivar ambientes laborais cooperativos, com políticas de reconhecimento e estímulo ao desenvolvimento profissional.

A oferta de formação continuada, direcionada à organização do acervo, ao uso racional dos sistemas processuais e ao aprimoramento das competências de liderança e comunicação, mostra-se essencial para a sustentabilidade dos resultados.

As práticas identificadas revelam-se plenamente replicáveis e adaptáveis, podendo contribuir de forma significativa para o aperfeiçoamento contínuo de eficiência administrativa e de prestação jurisdicional no âmbito deste Tribunal.





# CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS EM SERVENTIAS JUDICIAIS

GESTÃO QUE GERA RESULTADOS

**Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento  
Judicial (DGFAJ)**

**Departamento de Acompanhamento da 1ª Instância  
(DEAPI)**

**Divisão de Apoio à Gestão Cartorária (DIGES)**

**Serviço de Apoio à Gestão Cartorária (SEGES)**