

Código: MAP-COGER-005	Versão: 00	Data de Emissão: 01/01/2013
Elaborado por: Gerencia dos Serviços Auxiliares		Aprovado por: Corregedoria Geral da Justiça

1 OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos para supervisionar, fiscalizar e exercer o poder disciplinar dos serviços auxiliares no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Acre.

2 DOCUMENTAÇÃO NORMATIVA DE REFERÊNCIA

- Constituição Federal de 1988;
- Constituição do Estado do Acre de 1989;
- Lei Complementar estadual nº 221/2010 – Código de Organização e Divisão Judiciárias do Estado do Acre; e
- Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Acre e suas Resoluções, Provimentos, Recomendações e demais atos normativos.

3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

3.1 Elaboração e revisão de normas

- Os serviços auxiliares à jurisdição, relacionados à protocolização e distribuição de documentos judiciais, aos cálculos e partilhas judiciais e ao cumprimento de mandados, são fiscalizados pela Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) que elabora as normas pertinentes aos serviços forenses cuja fiscalização compete à Corregedoria Geral da Justiça, sob orientação do Corregedor-Geral da Justiça;
- Os provimentos, as instruções, as recomendações e outras providências normativas expedidos pela Corregedoria Geral da Justiça são postados no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado do Acre e encaminhados aos destinatários imediatos da norma legal para ciência;

- Na hipótese da norma envolver atores externos (outros órgãos), a Gerência de Serviços Auxiliares encaminha ofício ao respectivo responsável, para dar-lhe ciência da vigência da norma.

3.2 Monitorar os serviços auxiliares

- A fiscalização da distribuição, da contadoria/partidoria e da Central de Mandados (CEMAN), é realizada por meio de visitas, inspeções, exames de documentos e de relatórios extraídos do SAJ, a fim de averiguar a eficiência, presteza e lisura dos serviços;
- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) empreende a fiscalização *ex officio* ou por provocação; e
- A Gerência de Serviços Auxiliares verifica os erros, abusos, desrespeito e inversões tumultuárias de atos praticados no âmbito dos serviços auxiliares.

3.2.1 Fiscalizar distribuição de processos judiciais e petições

- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) monitora diariamente, por meio do SAJ, as distribuições de processos realizadas em todos os distribuidores do Estado do Acre, visando identificar se há morosidade na distribuição das demandas perpetradas pelos jurisdicionados e se as informações registradas no sistema SAJ estão sendo feitas da maneira correta. O monitoramento observa:
 - o tempo decorrido entre o peticionamento do advogado e a distribuição do feito à unidade judiciária competente;
 - as determinações contidas na Consolidação de Normas da Corregedoria da Justiça; e
 - as informações registradas no momento da distribuição.
- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) registra as informações do monitoramento na planilha “Monitoramento da Distribuição das Comarcas” (FOR-COGER-005-01);

- O tempo para distribuir os processos e petições nas Comarcas é verificado em dois momentos:
 - (1) Tempo decorrido entre o protocolo físico e a efetiva autuação no sistema; e
 - (2) Tempo entre a autuação e o recebimento dos autos na unidade judiciária.
- O parâmetro para a observação do tempo no momento (1) é de duas horas e no momento (2) é de 24 horas;
- Sempre que são identificados tempos superiores a estes parâmetros, a GEAX, sob orientação do Corregedor-Geral da Justiça, informa à Diretoria Regional para que sejam empreendidas providências para melhorar o rendimento dos trabalhos;
- Outra fonte de monitoramento são as informações registradas nos processos no momento da distribuição ou do protocolo de uma petição;
- Deve ser observado o registro das seguintes informações:

Informação	O que deve ser observado
Classe	
Nome das partes	
Assunto	
Dispositivos Legais	
Unidade Competente	

- Os equívocos identificados no monitoramento são informados à Diretoria Regional responsável pela Comarca para o saneamento das irregularidades identificadas, conforme orientações previstas em Normas da Corregedoria.
- A Gerência de Serviços Auxiliares elabora relatório mensal, contendo as seguintes informações: processos distribuídos, por Comarca e Unidade Judiciária, processos distribuídos por classe; processos distribuídos por magistrados por competência e por prevenção; relação de erros e equívocos identificados na distribuição dos processos;

- No mês de janeiro, as informações consolidadas do exercício anterior, são arquivadas em meio magnético para eventuais consultas;
- Nos casos em que se identifique grande número de ocorrências que apontem morosidade e/ou erros na autuação, a GEAUX, por meio da Equipe de Fiscalização dos Serviços Auxiliares, realiza inspeção *in loco*, a fim de investigar os motivos que estão ocasionando o retardamento dos trabalhos;
- A equipe fiscalizadora elabora um relatório contendo os problemas identificados (solucionados e pendentes), bem como as providências que devem ser adotadas pelo setor para saneamento das irregularidades;
- Após, com autorização do Corregedor Geral da Justiça, o relatório é enviado ao magistrado responsável pelo distribuidor para que empreenda as orientações e determinações contidas em seu bojo;
- Passados 30 dias do envio do relatório, GEAUX realiza monitoramento no sistema para averiguar se as orientações e determinações contidas no relatório foram deflagradas:
 - Caso positivo, exara certidão no relatório dando conta que a regularização foi empreendida; e
 - Caso existam pendências, comunica o fato ao Corregedor-Geral da Justiça para que determine as medidas que entender necessárias ao caso.

3.2.2 Fiscalizar cumprimento de mandados

- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) monitora diariamente, por meio do SAJ, as distribuições e o cumprimento dos mandados judiciais, visando identificar se há eficácia e eficiência no cumprimento das demandas. O monitoramento observa:
 - o tempo decorrido entre a distribuição e o cumprimento dos mandados;
 - a eficácia do cumprimento dos mandados; e
 - a observação às determinações contidas na Consolidação de Normas da Corregedoria da Justiça.

- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) registra as informações do monitoramento na planilha “Monitoramento do Cumprimento dos Mandados nas Comarcas” (FOR-COGER-005-02);
- O tempo para distribuir os mandados na CEMAN é verificado observando-se o tempo decorrido entre o recebimento do mandado na Central de Mandados (CEMAN) e a entrega do mandado ao oficial de justiça;
- O parâmetro para a observação do tempo de distribuição do mandado é de 24 horas;
- O tempo para cumprir os mandados é verificado observando-se o tempo decorrido entre a entrega do mandado ao oficial de justiça e a devolução do mandado na CEMAN;
- O parâmetro para a observação do tempo de cumprimento do mandado deve levar em consideração os seguintes critérios:
 - Prazo determinado pelo magistrado no bojo do mandado;
 - Quando omissis, observar o prazo máximo de 10 dias, inclusive os relativos às cartas precatórias;
 - Os mandados relativos às audiências deverão ser cumpridos em até 10 dias antes da data marcada para realização da audiência, bem como devolvidos à secretaria da unidade judicial que o expediu, em até 48 horas; e
 - Os mandados, cujos destinatários sejam réus presos, devem ser cumpridos em até 3 dias.
- O Oficial de Justiça não pode reter o mandado por mais de 30 dias, exceto com autorização do magistrado que exarou o documento ou do seu superior hierárquico no âmbito da CEMAN. Em qualquer das hipóteses, deve lavrar certidão justificando o atraso;
- A eficácia do cumprimento dos mandados é observada no momento do recebimento do mandado na CEMAN, que deve registrar na planilha “Monitoramento do Cumprimento dos Mandados por Oficial de Justiça” (FOR-COGER-005-03), o número do processo, o número do mandado, a data de recebimento do mandado pelo oficial

de justiça, a data de devolução do mandado à CEMAN, a situação do mandado (cumprido/não cumprido) e o resultado do cumprimento (positivo/negativo);

- O parâmetro para a observação da eficácia do cumprimento de mandado é que 80% dos mandados cumpridos por oficial de justiça devem ser positivos;
- Sempre que são identificados tempos ou valores superiores a estes parâmetros, a GEAUX, sob orientação do Corregedor-Geral da Justiça, informa à Diretoria Regional para que sejam empreendidas providências para melhorar o rendimento dos trabalhos;
- A Gerência de Serviços Auxiliares elabora relatório mensal, contendo as seguintes informações: Mandados distribuídos por Comarca, Unidade Judiciária e Oficial de Justiça, Tempo médio de distribuição de mandados por CEMAN, Tempo médio de cumprimento de mandados por CEMAN e por Oficial de Justiça, Eficácia do Cumprimento dos Mandados, por CEMAN;
- No mês de janeiro, as informações consolidadas do exercício anterior são arquivadas em meio magnético para eventuais consultas;
- Nos casos em que se identifique grande número de ocorrências que apontem morosidade e/ou erros no cumprimento de mandados, a GEAUX, por meio da Equipe de Fiscalização dos Serviços Auxiliares, realiza inspeção *in loco*, a fim de investigar os motivos que estão ocasionando o retardamento dos trabalhos;
- A equipe fiscalizadora elabora um relatório contendo os problemas identificados (solucionados e pendentes), bem como as providências que devem ser adotadas pelo setor para saneamento das irregularidades;
- Após, com autorização do Corregedor-Geral da Justiça, o relatório é enviado ao superior hierárquico responsável pela Central de Mandados para que empreenda as orientações e determinações contidas em seu bojo;
- Passados 30 dias do envio do relatório, a GEAUX realiza monitoramento no sistema para averiguar se as orientações e determinações contidas no relatório foram deflagradas:

- Caso positivo, exara certidão no relatório dando conta que a regularização foi empreendida;
- Caso existam pendências, comunica o fato ao Corregedor-Geral da Justiça para que determine as medidas que entender necessárias ao caso.

3.2.3 Fiscalizar a elaboração dos cálculos judiciais

- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) monitora a realização de cálculos e partilhas judiciais. O monitoramento observa:
 - O tempo de elaboração dos cálculos judiciais;
 - A ocorrência de erros nos cálculos judiciais; e
 - As determinações contidas na Consolidação de Normas da Corregedoria da Justiça.
- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) registra as informações do monitoramento na planilha “Monitoramento dos Cálculos Judiciais efetuados nas Comarcas” (FOR-COGER-005-03);
- O tempo para elaborar os cálculos judiciais é verificado, observando-se o tempo decorrido entre o recebimento dos autos pelo Contador/Partidor e a devolução dos autos à unidade judiciária;
- O parâmetro para a observação do tempo de elaboração dos cálculos, relativos à contadoria judicial, considera o prazo exarado pelo magistrado em despacho nos autos. Todavia, quando omissos, são considerados os seguintes critérios:
 - 48 horas para atualização dos cálculos quando tratar-se de processos de alimentos em situação de inadimplência e processos com tramitação prioritária (estatuto do idoso);
 - 120 horas para os processos que visam atualização de dívidas;
 - 15 dias para ações revisionais de contratos bancários e similares; e
 - 72 horas para os demais casos, inclusive, custa finais.

- A ocorrência de erros nos cálculos judiciais é verificada sempre que a Corregedoria Geral da Justiça realiza algum procedimento de fiscalização nas Comarcas ou por solicitação de magistrado ou denúncia;
- A verificação é realizada por amostragem nos casos de procedimentos de fiscalização ou diretamente nos autos dos processos informados pelo magistrado ou que foram objeto(s) da denúncia;
- Sempre que são identificados tempos superiores a estes parâmetros ou erros nos cálculos em proporção não aceitável, a GEAUX, sob orientação do Corregedor-Geral da Justiça, informa à Diretoria Regional para que sejam empreendidas providências para melhorar o rendimento dos trabalhos;
- A Gerência de Serviços Auxiliares elabora relatório mensal, contendo as seguintes informações: Cálculos e Partilhas Judiciais realizados por Comarca, Unidade Judiciária e Contador/Partidor, Tempo médio para realização dos cálculos por Contadoria/Partidoria, Percentual de erros nos cálculos e partilhas judiciais;
- No mês de janeiro, as informações consolidadas do exercício anterior são arquivadas em meio magnético para eventuais consultas;
- Nos casos em que se identifique grande número de ocorrências que apontem morosidade e/ou erros na elaboração dos cálculos e partilhas judiciais, a GEAUX, por meio da Equipe de Fiscalização dos Serviços Auxiliares, realiza inspeção *in loco*, a fim de investigar os motivos que estão ocasionando o retardamento dos trabalhos;
- A equipe fiscalizadora elabora um relatório contendo os problemas identificados (solucionados e pendentes), bem como as providências que devem ser adotadas pelo setor para saneamento das irregularidades;
- Após, com autorização do Corregedor-Geral da Justiça, o relatório é enviado ao superior hierárquico responsável pelo distribuidor para que empreenda as orientações e determinações contidas em seu bojo;

- Passados 30 dias do envio do relatório, a GEAUX realiza monitoramento no sistema para averiguar se as orientações e determinações contidas no relatório foram deflagradas:
 - Caso positivo, exara certidão no relatório dando conta que a regularização foi empreendida; e
 - Caso existam pendências, comunica o fato ao Corregedor-Geral da Justiça para que determine as medidas que entender necessárias ao caso.

3.2.4 Fiscalização da cobrança das custas judiciais

- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) monitora a cobrança das custas judiciais. O monitoramento observa:
 - O tempo para o envio da cobrança;
 - Os valores recuperados; e
 - A observação às determinações contidas na Consolidação de Normas da Corregedoria da Justiça.
- A Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) registra as informações do monitoramento na planilha “Monitoramento das Cobranças Judiciais realizadas nas Comarcas” (FOR-COGER-005-04);
- O tempo para enviar a cobrança judicial é verificado observando-se o tempo decorrido entre o recebimento dos autos pela Diretoria Regional e a emissão do boleto bancário aos devedores;
- O parâmetro para a observação do tempo da cobrança judicial é de 72 horas após o recebimento dos autos;
- Os valores recuperados são verificados na planilha “Controle de Cobrança Judicial de Valores” (FOR-COGER-005-06) enviados mensalmente pela Diretoria Regional para a GEAUX;
- O parâmetro para a observação do percentual de valores recuperados é de 40% dos valores cobrados nos autos;

- Sempre que são identificados tempos superiores a estes parâmetros ou percentual de recuperação dos valores cobrados em proporção não aceitável, a GEAUX, sob orientação do Corregedor-Geral da Justiça, informa à Diretoria Regional para que sejam empreendidas providências para melhorar o rendimento dos trabalhos;
- A Gerência de Serviços Auxiliares elabora relatório mensal, contendo as seguintes informações: Cobranças Judiciais realizadas por Diretoria Regional, Tempo médio para realização das cobranças judiciais por Diretoria Regional e Percentual de valores pagos;
- No mês de janeiro, as informações consolidadas do exercício anterior, são arquivadas em meio magnético para eventuais consultas;
- Nos casos em que se identifique grande número de ocorrências que apontem morosidade e/ou baixo índice de recuperação de valores, a GEAUX, por meio da Equipe de Fiscalização dos Serviços Auxiliares, realiza inspeção *in loco*, a fim de investigar os motivos que estão ocasionando o retardamento dos trabalhos;
- A equipe fiscalizadora elabora um relatório contendo os problemas identificados (solucionados e pendentes), bem como as providências que devem ser adotadas pelo setor para saneamento das irregularidades;
- Após, com autorização do Corregedor Geral da Justiça, o relatório é enviado ao magistrado responsável pelo distribuidor para que empreenda as orientações e determinações contidas em seu bojo;
- Passados 30 dias do envio do relatório, a GEAUX realiza monitoramento no sistema para averiguar se as orientações e determinações contidas no relatório foram deflagradas:
 - Caso positivo, exara certidão no relatório dando conta que a regularização foi empreendida; e
 - Caso existam pendências, comunica o fato ao Corregedor-Geral da Justiça para que determine as medidas que entender necessárias ao caso.

4 GESTÃO DO PROCESSO

- O Supervisor de Comarca semanalmente preenche as planilhas de produção da distribuição, contadoria/partidoria e Central de Mandados e encaminha para a Diretoria Regional;
- A Diretoria Regional consolida durante o mês os indicadores do processo nas planilhas existentes na unidade;
- Encaminha para a Gerência de Serviços Auxiliares (GEAUX) e para a Gerência de Processos (GEPRO), até o quinto dia útil de cada mês, o resultado consolidado dos indicadores;
- Acompanha regularmente os indicadores para verificar tendências nas demandas a possibilitar o gerenciamento da equipe;
- Realiza, a cada dois meses, Reunião de Equipe (RE) para discutir questões relacionadas à melhoria e à gestão do processo;
- A RE é documentada para evidenciar a análise dos processos; e
- Arquiva os formulários nas respectivas pastas e realiza o controle de sua temporalidade.

5 INDICADORES

Nome	Fórmula	Período de apuração	Fonte
Tempo médio de distribuição de mandados nas CEMAN	(Somatório do tempo decorrido entre o recebimento do mandado na CEMAN e a distribuição do mandado para o oficial de justiça em todas as distribuições de mandados no mês) / (total de mandados distribuídos no mês)	Mensal	FOR-COGER-005-01
Tempo médio para cumprimento de mandados	(Somatório do tempo decorrido entre a distribuição do mandado para o oficial de justiça e o recebimento do mandado cumprido na CEMAN em todos os cumprimentos de mandados no mês) / (total de mandados cumpridos no mês)	Mensal	FOR-COGER-005-02

Nome	Fórmula	Período de apuração	Fonte
Índice de cumprimento de mandados positivos	$\frac{[(\text{Somatório dos mandados positivos cumpridos no prazo, por oficial de justiça}) / (\text{Total de mandados cumpridos no prazo})] \times 100}{1}$	Mensal	FOR-COGER-005-02
Tempo médio para elaboração do cálculo judicial	(Somatório do tempo decorrido entre o recebimento dos autos na Contadoria/Partidoria e a devolução dos autos à unidade judiciária com os cálculos realizados em todas as realizações de cálculos e partilhas no mês) / (total de cálculos e partilhas realizados no mês)	Mensal	FOR-COGER-005-03
Recálculo de valores e partilhas judiciais	Quantidades de ocorrências em que os valores foram recalculados, a pedido do magistrado	Mensal	FOR-COGER-005-03
Cobranças Judiciais	Total de cobranças Judiciais realizadas por Diretoria Regional	Mensal	FOR-COGER-005-04
Tempo médio para realização das cobranças judiciais	(Somatório do tempo decorrido entre o recebimento dos autos com os valores a serem cobrados pela Diretoria Regional e a emissão do boleto de cobrança em todas as cobranças realizadas no mês) / (total de cobranças realizadas no mês)	Mensal	FOR-COGER-005-06
Índice de valores recuperados	Percentual de valores pagos pelos devedores	Mensal	FOR-COGER-005-06

6 REGISTROS

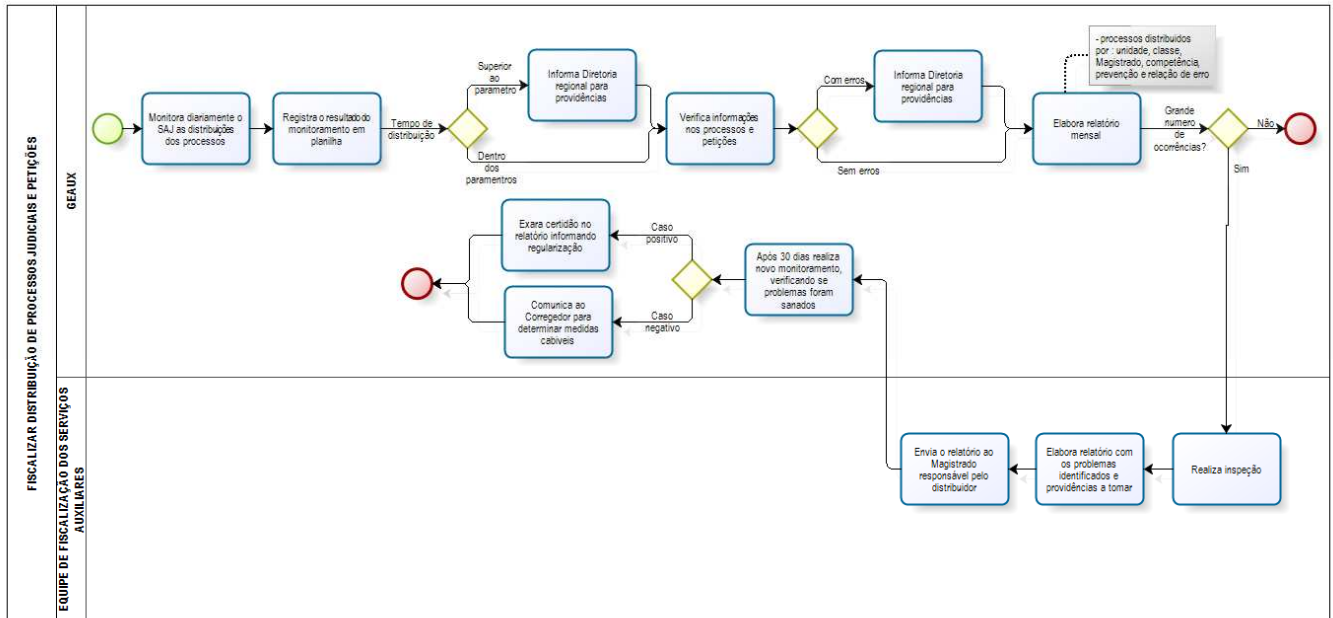
Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Monitoramento da Distribuição das Comarcas (FOR-COGER-005-01)	Pasta	2 anos	Eliminação
Monitoramento do Cumprimento dos Mandados nas Comarcas (FOR-COGER-005-02)	Pasta	2 anos	Eliminação
Monitoramento dos Cálculos Judiciais efetuados nas Comarcas (FOR-COGER-005-03)	Pasta	2 anos	Eliminação
Monitoramento das	Pasta	2 anos	Eliminação

Identificação	Armazenamento	Tempo de Guarda	Destinação
Cobranças Judiciais realizadas nas Comarcas (FOR-COGER-005-04)			

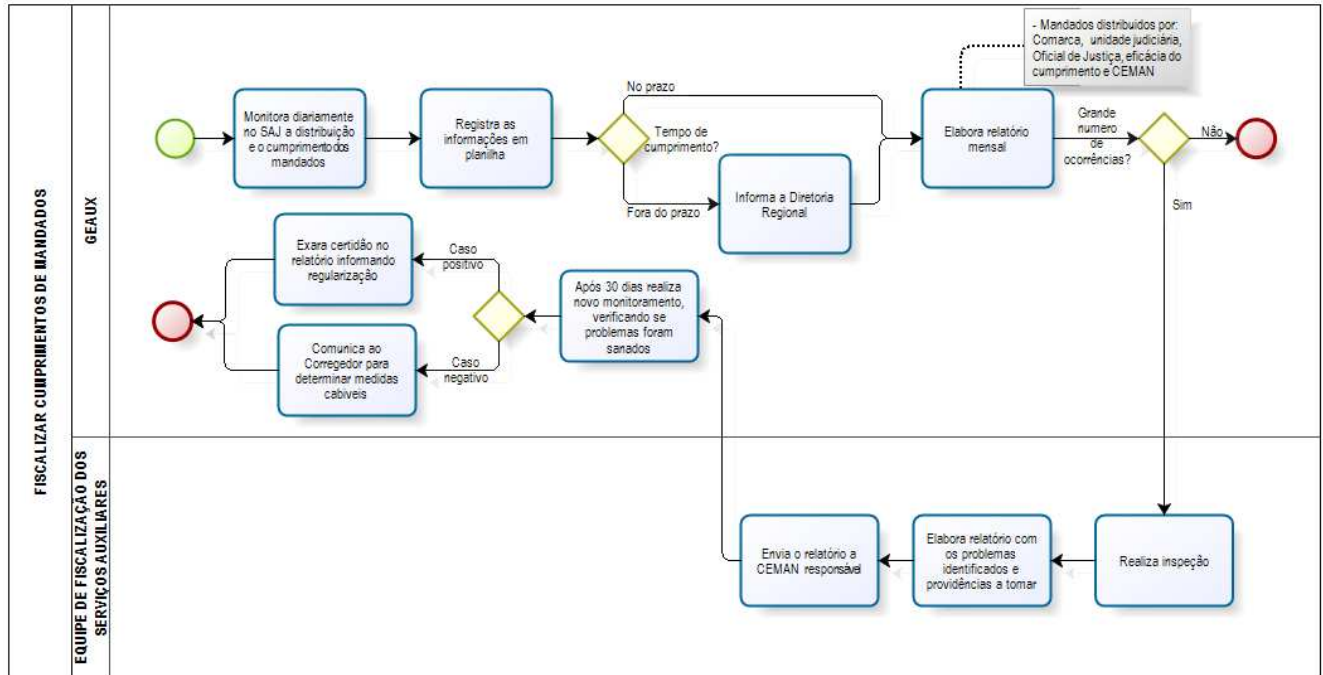
7 ANEXOS

- Anexo 1: Fluxograma do processo de “Fiscalizar distribuição de processos judiciais e petições”;
- Anexo 2: Fluxograma do processo de “Fiscalizar cumprimento de mandados”;
- Anexo 3: Fluxograma do processo de “Fiscalizar a elaboração dos cálculos judiciais”;
- Anexo 4: Fluxograma do processo de “Fiscalização da cobrança das custas judiciais”.

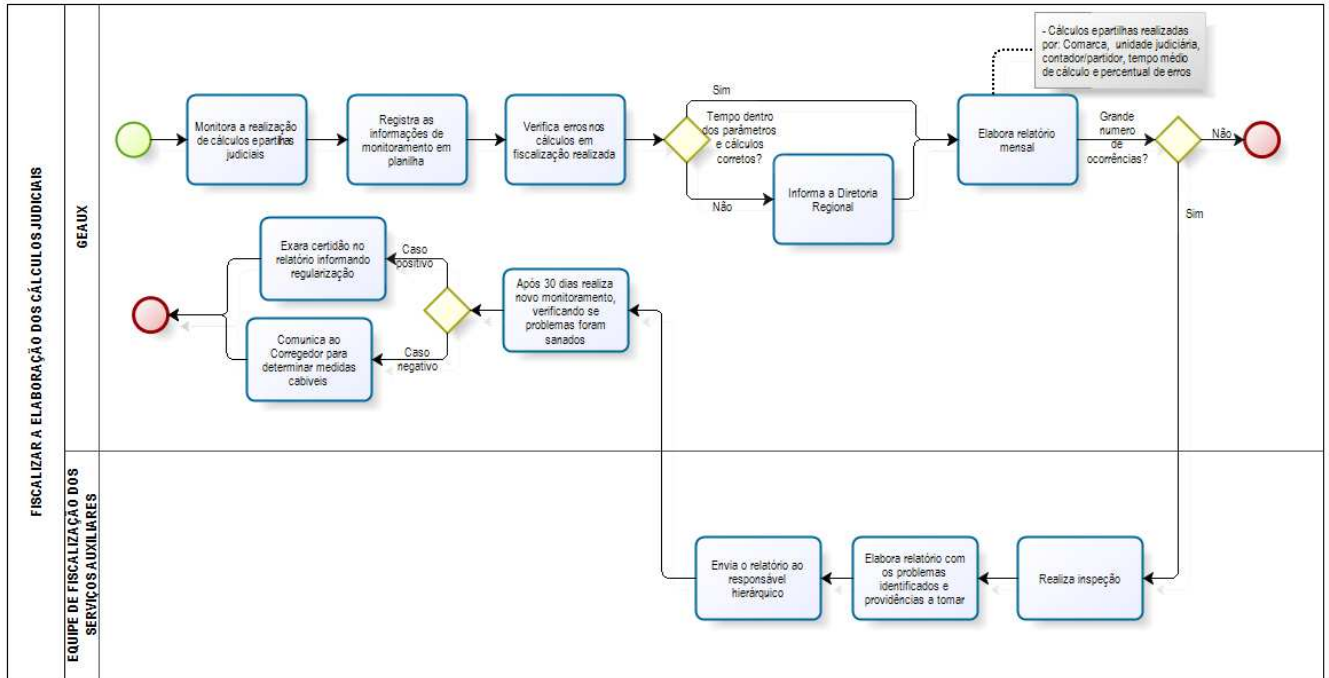
Anexo 1: Fluxograma do processo de Fiscalizar distribuição de processos judiciais e petições



Anexo 2: Fluxograma do processo de Fiscalizar cumprimento de mandados



Anexo 3: Fluxograma do processo de Fiscalizar a elaboração dos cálculos judiciais



Anexo 4: Fluxograma do processo de Fiscalização da cobrança das custas judiciais

