

GESTÃO PARA RESULTADOS: A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO HUMANIZADO DA UEA E DA PADRONIZAÇÃO DE ORDENAMENTOS DE CUMPRIMENTOS PARA A EFICIENTE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E REDUÇÃO DE PROCESSOS PARALISADOS EM SECRETARIA

Results-Based Management: The Importance Of Humanized Service By The Uea And The Standardization Of Compliance Orders For Efficient Judicial Service Delivery And The Reduction Of Cases Stalled In The Clerk's Office

CAROLINE DE LIMA PELANDA - Coordenadora da Unidade Especial de Atuação no 1º Grau de Jurisdição da Corregedoria-Geral da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Conciliadora e Mediadora Judicial. Instrutora de Mediação e Conciliação pelo Conselho Nacional de Justiça. Facilitadora de Círculos da Paz. Bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Pós-graduada em Direito Aplicado pela Escola da Magistratura do Paraná. Técnica Judiciária. E-mail: crlp@tjpr.jus.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/6255980971204945>.

ANNA LETÍCIA TONOLLI - Assessora da Unidade Especial de Atuação no 1º Grau de Jurisdição da Corregedoria-Geral da Justiça do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná. Bacharel em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Técnica Judiciária. Atuante na área Criminal. E-mail: altd@tjpr.jus.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0547836914712076>.

ELIANE JOSVIK - Assessora de pós-graduação na Unidade Especial de Atuação no 1º Grau de Jurisdição da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado do Paraná. Bacharel em Direito pela Unicritiba/PR. Pós-graduada em Direito Penal e Criminologia pela PUC/RS. E-mail: eliane.josviak@tjpr.jus.br. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3933134301249353>.

Apresentação de caso prático de atuação de Força Tarefa, demonstrando a necessidade e a possibilidade de aplicação de modelos de gestão efetiva e de orientação para melhoria da prestação jurisdicional, com resultados positivos na redução significativa de processos paralisados em Secretaria. Como fundamento temos a experiência dos servidores e servidoras, estagiários e estagiárias envolvidos e os documentos internos da Unidade Especial de Atuação, Cartilhas do Programa Gesprijud e Código de Normas do Foro Judicial do Paraná.

Palavras-Chave: Gestão; Eficiência; Modelo; Resultados.

This presentation showcases a practical case study of a Task Force's work, demonstrating the need for and possibility of applying effective management and guidance models to improve the judicial services, resulting in a significant reduction in stalled cases within the Secretariat. The basis for this study is the experience of the involved staff and interns, as well as internal documents from the Special Task Force Unit, the Gesprijud Program manuals, and the Code of Norms of the Judicial Forum of Paraná.

keywords: Management; Efficiency; Model; Results.

INTRODUÇÃO

A prestação jurisdicional é um dos pilares fundamentais para garantir o acesso à Justiça com efetividade e garantia dos direitos das partes. No entanto, a realidade das unidades judiciárias apresenta desafios, como a existência de processos paralisados por longos períodos, comprometendo a celeridade e a qualidade do serviço prestado ao jurisdicionado.

Esse cenário, aliado à crescente demanda por celeridade na prestação jurisdicional, exige a adoção de práticas modernas de gestão, capazes de otimizar recursos, padronizar procedimentos e reduzir gargalos operacionais.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objetivo apresentar um estudo prático sobre a aplicação de modelos de gestão orientados para resultados, com foco na padronização de ordenamentos de cumprimentos e na atuação estratégica de Força-Tarefa, aliada à colaboração das Serventias atendidas. A proposta busca demonstrar como essas medidas contribuem para a redução expressiva de processos paralisados em Secretaria, promovendo maior eficiência na movimentação processual e garantindo maior transparência e qualidade na prestação jurisdicional.

A relevância do tema decorre da necessidade de modernização administrativa no âmbito do Poder Judiciário, alinhada às diretrizes da Corregedoria-Geral da Justiça e às orientações do Conselho Nacional de Justiça. A demonstração da experiência relatada, busca evidenciar os resultados obtidos com a aplicação destas práticas, destacando que a integração entre planejamento, adoção de fluxos padronizados, uso racional de ferramentas do sistema PROJUDI e a capacitação das equipes, contribuem de forma essencial para consolidar uma cultura organizacional voltada à eficiência, à redução de atrasos e à valorização do jurisdicionado.

1 O PROGRAMA GESPRIJUD E SUAS FRENTES DE TRABALHO

O Programa de Gestão Priorizada no Primeiro Grau de Jurisdição (GESPRIJUD) foi criado no ano de 2021, com o objetivo de "fornecer o suporte necessário a fim de viabilizar a prestação jurisdicional efetiva, célere e de qualidade,



através da implementação e manutenção de ferramentas de gestão nas Secretarias das Unidades Judiciárias de 1º grau." (SEI 0033530-84.2021.8.16.6000, id. 6217755, pág. 8).

O Programa se divide em 05 (cinco) frentes de trabalho, quais sejam: Frente de Padronização, Frente de Treinamentos, Frente de Atualização de Ferramentas de TIC, Frente de Assistência à Gestão e Frente de Força-Tarefa. Brevemente descrevemos as atividades principais de cada uma das frentes.

Frente de Padronização: Trata do mapeamento de processos de trabalho, modelagem de processos de trabalho e desenvolvimento de fluxogramas de andamento processual, padronização de modelos de documentos administrativos e de expedientes, buscando a padronização no primeiro grau de jurisdição.

Frente de Treinamentos: Elabora e fornece treinamentos para servidores e servidoras, estagiários e estagiárias para a prática de atividades e tarefas da rotina das Secretarias, com ações de treinamento e desenvolvimento, em conjunto com a Escola Judicial do Paraná (EJUD-PR).

Frente de Atualização de Ferramentas de TIC: Atua na análise negocial das demandas de serviços de tecnologia da informação e comunicação, para aperfeiçoamento e criação de funcionalidades nos sistemas informáticos utilizados pelo primeiro grau de jurisdição, manifestando-se sobre a conveniência prática de tais demandas e atuando nas etapas de desenvolvimento de serviços e soluções de TIC.

Frente de Assistência à Gestão: Auxilia as chefias a desenvolver habilidades de gestão e liderança. Também conhecido como antiga "Mentoria" e provisoriamente intitulada de "Trilhas de Gestão", tem por objetivo a elaboração de materiais de apoio, prestação de apoio, auxílio e suporte para juízes, chefes e supervisores implementarem rotinas de gestão nas secretarias de primeiro grau de jurisdição.

O modelo atual está sendo revisado em Grupo de Trabalho para definir novas práticas e as mentorias em andamento estão sendo atendidas nos novos moldes como "projeto-piloto" para implantação da nova dinâmica de orientações e direcionamentos mais eficazes para o controle de acervo.

Frente de Força-Tarefa: Trata da atribuição principal da UEA, de constituição de Forças-Tarefas de Magistrados e de Forças-Tarefas de Servidores, nos termos da Lei Estadual n. 20.444/2020. Atividades estas que já se desenvolviam na Unidade Permanente de Apoio Remoto à Prestação Jurisdicional no 1º Grau de Jurisdição, conforme a Lei n. 18.054/2014.

A Unidade Especial de Atuação (UEA) é o núcleo executor do Gesprijud, responsável por idealizar, gerenciar e implementar os projetos do programa, garantindo a implementação de melhorias na gestão das secretarias de forma integrada, prioritária e alinhada às diretrizes da Corregedoria.

1.1 Força-Tarefa de Servidores

Conforme exposto acima, a Força-Tarefa de Servidores é uma das Frentes de Trabalho do Programa GESPRIJUD.

Nesta frente de trabalho os servidores e servidoras, estagiários e estagiárias da UEA, atuam em unidades selecionadas para incremento temporário da força de trabalho, em caráter excepcional e com foco na redução de processos paralisados há mais 100 (cem) dias.

Para a seleção das Unidades, a Coordenação da UEA recebe, mensalmente, informação do Núcleo de Estatística e Monitoramento da Corregedoria-Geral (NEMOC), com as tabelas de dados estatísticos relativos às 10 (dez) Unidades Judiciárias estatizadas de entrância inicial, intermediária e final com maior número de processos paralisados há mais de 100 (cem) dias.

O NEMOC, criado em 2013, tem fundamental importância para o exercício da função correicional e é atualmente composto por servidores e servidoras, estagiários e estagiárias de Direito e de Estatística. Esse Núcleo possibilita a compilação e análise estatística de diversas informações relacionadas ao 1º Grau de Jurisdição, as quais fundamentam as decisões da Corregedoria-Geral da Justiça.

A seleção também decorre de determinações contidas em Relatórios de Inspeção do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), pedidos diretos das Unidades Judiciárias via Sistema Teams, e-mail ou por telefone ou, ainda, determinações do Corregedor-Geral, provenientes de Correições Ordinárias e Extraordinárias.

Diante de tais determinações e informações, a Coordenação Geral, elabora o planejamento estratégico da UEA e indica qual será o coordenador ou coordenadora da equipe

que atenderá aquela Unidade em específico, assim como os componentes dessa equipe (servidores, servidoras, estagiário e estagiárias), sempre supervisionados pelo Chefe de Núcleo correspondente (cível ou crime) e gerenciados pela Coordenadora Geral da UEA.

1.1.1 Atendimento Humanizado e voltado a orientação nas atuações das Forças-Tarefa de Servidores da UEA

Vislumbrando a necessidade de imprimir um atendimento mais humanizado as Unidades Judiciais contempladas pela Força Tarefa em secretaria, desde fevereiro de 2025, a Coordenação Geral instituiu reuniões inaugurais e periódicas não só com a equipe da UEA, mas também com os chefes de secretaria, supervisores, servidores e servidoras, estagiários e estagiárias, assim como com o Magistrado titular da Unidade atendida.

A reunião inicial é realizada com o grupo de servidores e servidoras, estagiários e estagiárias, chefe do núcleo correspondente (cível ou criminal) e Coordenação Geral da UEA, além dos integrantes da equipe da Unidade atendida (chefe e supervisor de secretaria, servidores e servidoras, estagiários e estagiárias). Esse ato rememora o acervo local, os objetivos e as frentes da atuação, os números de processos paralisados, os prazos e o trabalho a ser desenvolvido pelos membros da UEA.

O propósito do encontro não é apenas indicar o que será realizado e a forma como será realizado o atendimento pela Unidade Especial de Atuação, mas principalmente, gerar empatia com os servidores da Unidade atendida para que

eles se sintam "vistos" e contemplados pelo Tribunal de Justiça, mormente pela Corregedoria-Geral da Justiça, não somente como um órgão de cobrança de metas e redução de acervo, mas como parceiro no enfrentamento do volume processual e das práticas exitosas de trabalho. Assim, o objetivo geral dessa reunião inaugural é de compreender as dificuldades dos servidores e da Unidade em si e auxiliar o desenvolvimento de práticas inovadoras de gerenciamento e aprimorar os processos de trabalho e a gestão da Unidade.

Também é realizada uma reunião inicial com o Magistrado titular da Unidade, que inclui servidor coordenador da atuação em específico, o Chefe de Núcleo (cível ou criminal) e a Coordenadora Geral da UEA, em que são alinhadas às expectativas e os objetivos da atuação.

Em seguida, elabora-se Diagnóstico das pendências da Secretaria, com a consequente formulação do Plano de Atuação. Esse documento envolve as atividades que serão realizadas pela Unidade Especial de Atuação e informadas aquelas sob responsabilidade da Secretaria atendida, bem como o prazo estabelecido para a duração do atendimento. Como exemplos de atividades a serem executadas pela Unidade Especial de Atuação temos a análise de juntadas e de retornos de conclusão e a expedição de documentos como alvarás eletrônicos, comunicações ao Tribunal Regional Eleitoral, minuta e assinatura de mandados, ofícios e outros ordenamentos. Já como exemplo de atividade para a Secretaria estão a triagem e destinação de apreensões em

depósito de Cartório; a destinação de apreensões que se encontram em outros locais, como nas Delegacias de Polícia; e as análises de pendências de processos com réus presos e outras urgências; bem como a realização e cumprimento de audiências.

Com o decurso do prazo do atendimento, o qual pode ser prorrogado em razão de necessidade de serviço e/ou alteração das equipes de trabalho, é apresentado Relatório Final de Atuação para apreciação do Corregedor Geral de Justiça e o Relatório de Recomendações e Boas Práticas para a Secretaria e o Magistrado, contendo orientações para o aprimoramento dos processos de trabalho da Unidade Atendida. Esse relatório é breve e, aponta, de forma objetiva os pontos e rotinas de trabalho que necessitam de aprimoramento pela secretaria, indicando não só o que fazer, mas também, como fazer.

1.1.2 Reuniões de Alinhamento e Orientações

Durante o período em que a UEA realiza Força Tarefa na Unidade Judicial, além das movimentações dos processos paralisados e análises de juntadas, também é realizada uma verificação dos processos de trabalho. Nesse sentido, uma parceria recente entre a Coordenação da UEA e a Assessoria Correicional, também possibilita a constatação de providências pendentes decorrentes das últimas correições e observações preferenciais de alguns processos ou procedimentos apontados.

Nesse sentido, ao ser constatada que a Unidade tem deixado de atender alguma orientação da Corregedoria Geral e/ou do Código

do Normas do Foro Judicial, ou verificada necessidade de otimização de alguns processos de trabalho, são realizadas as "reuniões de orientação". Tais reuniões, implantadas pela nova coordenação desde fevereiro de 2025, com o novo modelo de Força Tarefa, visa orientar a Vara naquilo que se considera pertinente, instruindo a melhor forma de realizar a atividade e apontando o que fazer e como fazer, sempre no intuito de administrar o acervo de forma mais efetiva, refletindo na prestação jurisdicional.

Com base na expertise dos profissionais envolvidos, nas orientações do Programa GESPRIJUD, da Corregedoria Geral de Justiça, do Conselho Nacional de Justiça e do Código de Normas do Foro Judicial do Paraná, são sugeridas alterações na forma de movimentação processual, ordenamentos de cumprimentos, divisão de trabalho, entre outros.

1.2 Padronização de Ordenamentos e Movimentação Processual

1.2.1 Padronização de Modelos de Documentos

No Poder Judiciário, a comunicação escrita é redigida por meio de vários formatos de documentos. Os documentos oficiais devem ser redigidos de forma clara e que facilite a compreensão e transparência dos atos determinados.

Os textos redigidos devem obedecer ao padrão culto de linguagem, impessoalidade, clareza, concisão, formalidade e uniformidade. Atualmente, deve também se valer do uso da linguagem simples, visto que se direciona as

comunicações para além dos atuantes da área jurídica, mas também para o cidadão comum, o qual não compreenderá os termos jurídicos utilizados em determinadas situações.

1.2.2 PROJUDI: Padronização e Gestão da Movimentação Processual

Assim, a elaboração de documentos padronizados, revisados por servidores e servidoras com formação apropriada para a área, evita equívocos e facilita a comunicação com o público externo. A cada dia se demonstra mais necessária a modernização, agilidade e qualidade dos documentos utilizados na comunicação entre as partes.

Além destes fatores, a padronização de modelos de documentos agiliza o processo de elaboração, reduzindo a possibilidade de erros, aumentando a produtividade e eficiência, além de agregar positivamente os valores da instituição por meio da comunicação e trazendo maior qualidade para a prestação jurisdicional.

O sistema de processo eletrônico (PROJUDI) implantado de forma gradual no Tribunal de Justiça do Estado do Paraná a partir 2007, teve constantes inovações e melhorias, muitas delas oriundas de sugestões dos próprios usuários em diversas pontas.

O sistema PROJUDI tem o objetivo de aumentar a agilidade e a transparência no trâmite judicial e, atualmente, apresenta uma estrutura consolidada, em formato circular de movimentação processual, permitindo ao gestor da Secretaria visualizar, em poucas telas, todas as informações essenciais para o acompanhamento das atividades e com a

finalidade de manter os processos constantemente em movimento.

Neste modelo circular, o Projudi possibilita que nenhum processo fique esquecido, pois o sistema organiza as pendências em etapas claras: juntadas, retornos de conclusão, retornos de mandado, decurso de prazo, cumprimentos a serem expedidos e listagem de processos paralisados. Essa lógica evita a dispersão e assegura maior controle sobre o acervo.

Apesar da eficiência do modelo, é comum que processos sejam alocados em localizadores específicos, o que pode gerar ocultação temporária de pendências. Os localizadores devem ser utilizados apenas em situações excepcionais e temporárias, quando não houver ordenamento pertinente. Havendo cumprimento possível, este deve ser ordenado para posterior expedição pelo setor responsável, garantindo fluxo contínuo e extraíndo o melhor que o sistema oferece.

A utilização de localizadores também não respeita a ordem cronológica na movimentação processual, ao contrário do que determina o Código de Processo Civil, arts. 12 e 153 e o art. 404 do Código de Normas do Foro Judicial da Corregedoria-Geral da Justiça:

Art. 12. CPC - Os juízes e os tribunais atenderão, preferencialmente, à ordem cronológica de conclusão para proferir sentença ou acórdão. (Acesso em 16/12/2025).

Art. 153. CPC - O escrivão ou o chefe de secretaria atenderá, preferencialmente, à ordem cronológica de recebimento para publicação e efetivação dos pronunciamentos judiciais. (Acesso em 16/12/2025).

Art. 404. CNFJ - Respeitar-se-ão os prazos previstos em lei para a prática dos atos processuais, ainda que impróprios. §

GRALHA AZUL – periódico científico da EJUD-PR
1º O(a) Juiz(iza) atenderá, preferencialmente, à ordem cronológica de conclusão. § 2º O servidor ou o serventuário atenderá, preferencialmente, à ordem cronológica de recebimento para publicação e efetivação dos pronunciamentos judiciais. (Acesso em 16/12/2025).

Essa orientação está prevista do documento de Diretrizes para Uso de Localizadores da Corregedoria-Geral, que reforça a necessidade de uso racional e padronizado desse recurso.

Citamos ainda trecho do título "Uso de localizadores em substituição à ordenação de cumprimentos e expedições" de referido Documento:

O emprego de localizadores em substituição ao uso de ordenamentos específicos desfavorece o desempenho do sistema e aumenta o retrabalho, uma vez que na aba específica de cumprimentos não se vê aqueles pendentes, camuflando números reais de diligências que aguardam execução, ampliando o número de processos paralisados que possuem pendências ocultas, as quais deverão necessariamente ser observadas no momento do cumprimento.

O trecho acima resume o presente capítulo de forma objetiva e clara. Abaixo, a título de exemplo, temos uma tela de Outros Cumprimentos:

fato mais instantânea e necessária de cada unidade.

Em seguida, ainda na fase diagnóstica, foi possível verificar grande quantidade de processos agrupados em Localizadores, ferramenta utilizada para situações excepcionais, conforme descrito na seção anterior e, por consequência, muitos cumprimentos não ordenados no PROJUDI.

Posteriormente, elaborado o Plano de Atuação e iniciado o trabalho da equipe da UEA, foram ordenados muitos cumprimentos que estavam inseridos nestes Localizadores. Um dos Localizadores com mais processos era o de Boleto de Pena de Multa para expedir.

Ato contínuo, em reunião com a Chefia da unidade atendida, visualizando a tela de Outros Cumprimentos do Sistema PROJUDI, foi possível perceber que a maior parte das necessidades processuais da Secretaria estavam em duas telas (Análises e Outros cumprimentos). Nessa mesma reunião, a equipe da UEA orientou o Chefe e o Supervisor da Secretaria, e indiciou possibilidade de um mutirão conjunto, entre os servidores da UEA e da Unidade atendida.

A Serventia prontamente aderiu a ideia e expediu os boletos de pena de multa e juntamente com demais orientações dadas pela UEA, que foram adotadas com diligência e eficácia, sendo essenciais para a redução de 100% dos processos paralisados há mais de 100 (cem) dias naquela Unidade.

Ressalte-se que a Unidade em apreço se trata de uma Serventia cuja excelente organização interna e fluxos de trabalho já eram

Resumo da Execução Criminal									
EJUD-PR									
Tipo de peça									
Para Expedir									
Com Unificação									
Guia de Removimento									
Guia de Removimento									
Mandado de Acompanhamento de Medidas Diversas do Prisão									
Mandado de Prisão									
Quilates									
Total									
Alvará	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Alvará Eletrônico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Boleto Pena de Multa	0	32	0	0	13	0	0	0	0
Cadastre Cív - (Longi) Apreensão	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Cadastre Cív - (Longi) Bateria	0	8	0	0	0	0	0	0	0
Carta Precatória	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Cartas Eletrônicas - Para Emitir / Emitidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cartas Eletrônicas - Recebidas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cartão Oficial	0	8	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação ao Juízo Depoente	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação Tré - Condenação	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação Tré - Extinção de Punição	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Comunicação Tré (Extrajurisdic)	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Comunicações Tré	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Contato Telefônico	0	8	0	0	0	0	0	0	0
Custas Não Pagas - Protocolo	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Diligências	0	28	0	0	3	0	0	0	0
Documento Eletrônico-mail / Mensagem / Hábita / Sigap)	1	0	0	0	0	0	0	0	0
Expediente de Medidas Cíveis	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Expedir / Citação	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Expedir / Intimação	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Expedir Guia de Custas Processuais	0	88	0	0	2	0	0	0	0
Expedir Guia de Prestação Presumida	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Guia de Justiça Gratuita	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Guia de Removimento de Custas Finais	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Hábita Digital	0	23	0	0	0	0	0	0	0
Hábita de Bateria e Apreensão (aut. Policial)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Intimação	0	8	0	0	0	0	0	0	0
Intimação de Advogado Dativo	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Ofício	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Caixa Eletrônica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Delegacia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Designação	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Designação - Destinação	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Furgão	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Instauração Financeira	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Instituto de Criminalística	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Instituto de Identificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Juízo Depoente	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Operadora Telefônica	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Quilates de Sigilo Bancário	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Ofício Quilates de Sigilo Transfêreos	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Protocolo Digital	0	1	0	0	0	0	0	0	0
RPJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Requisição de Não Incluir no Cadastro de Identificação	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Requisição de Não Incluir no Cadastro de Identificação	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Requisição de Testemunha	13	0	0	0	0	0	0	0	0
Sig	0	18	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Audiência	2	0	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Compromisso	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Destinação	1	20	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Designação	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Entrega	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Intimação	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Termo de Restituição	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	136	280	0	0	136	1	290	0	1

1.3 Caso de Sucesso de Atendimento no modelo atual de Força-Tarefa

Em aplicação ao modelo de atendimento humanizado e de orientação das Forças-Tarefas de servidores, em meados de 2025, em um dos atendimentos realizados em Unidade Judicial de competência criminal, houve a obtenção de significativo sucesso, com a redução em 100% dos processos paralisados até o final do atendimento pela Unidade Especial de Atuação – UEA.

Efetuada o diagnóstico da Secretaria em questão, os responsáveis pela coordenação do atendimento visualizaram grande quantidade de processos paralisados em fase final, qual seja, após o trânsito em julgado. Tal situação é comum a muitas Serventias do Paraná, considerando que as unidades focam em situações urgentes e em feitos de réu preso, sendo estas as obrigações de

CONSIDERAÇÕES FINAIS

bem estabelecidos anteriormente à atuação de Força-Tarefa.

Portanto, o exemplo corrobora que o atendimento humanizado, a geração de empatia e a orientação voltada à gestão para resultados, reflete na qualidade e celeridade da prestação jurisdicional e traz benefícios ao jurisdicionado. Em contrapartida, se verifica maior qualidade de vida para os servidores e benefícios a Chefia, que obtém maior previsibilidade e controle sobre pendências para melhor compreensão das necessidades da Vara Judicial.

Abaixo, segue o quadro comparativo do início e do final da atuação em análise:

Dados da Competência	Início da Atuação 19/05/2025		Final da Atuação 18/07/2025		Índice Início vs. Final
	Quantidade	Mais antigo	Quantidade	Mais antigo	
Processos ativos eletrônicos	3.402	21/08/1997	3.367	21/08/1997	-1%
Processos paralisados há mais de 30 dias em secretaria	1.457	893 dias	243	96 dias	-83%
Processos paralisados há mais de 100 dias em secretaria	648	893 dias	0		-100%
Expedição de citação	0	-	0	-	0%
Expedição de intimação	2	-	1	13/06/2025	0%
Decurso de prazo de citação	0	-	0	-	0%
Decurso de prazo de intimação	242	26/03/2025	108	13/05/2025	-55%
Juntadas	177	17/03/2025	659	21/05/2025	272%
Retorno de Conclusão	52	13/05/2025	78	09/07/2025	50%
Retorno de Mandado	34	16/05/2025	23	18/07/2025	-32%
Retorno de Carta Precatória Eletrônica	2	-	0	-	-100%
Expedição de outros cumprimentos	20	18/11/2022	307	18/11/2022	1435%
Cumprimentos do Escopo do Plano	6	22/12/2022	0	-	-100%
Decurso de outros cumprimentos	400	03/04/2025	153	29/03/2025	-62%

Com redução de 648 (seiscentos e quarenta e oito) processos para 0 (zero) processos, a Secretaria deixou de figurar na Tabela do NEMOC de processos paralisados há mais de 100 dias nas unidades Judiciárias estatizadas de Comarcas de Entrância Final, na lista seguinte ao término da atuação de Força-Tarefa.

A experiência relatada evidencia que o atendimento humanizado aliado a adoção de práticas de gestão orientadas para resultados, aliada à padronização de procedimentos e à atuação estratégica de Forças-Tarefas, contribui de forma significativa para a melhoria da prestação jurisdicional. A redução expressiva de processos paralisados demonstra que a integração entre planejamento, orientação e capacitação de equipes é essencial para alcançar maior eficiência e celeridade no primeiro grau de jurisdição.

O Programa GESPRIJUD, por meio de suas frentes de trabalho, mostrou-se um instrumento eficaz para uniformizar rotinas, otimizar recursos e promover a modernização administrativa, garantindo maior transparência e qualidade nos serviços prestados. A padronização de modelos e ordenamentos, somada ao uso racional das ferramentas do sistema PROJUDI, reforça a importância da gestão como elemento estruturante para a efetividade das decisões judiciais.

Por fim, conclui-se que o trabalho conjunto das equipes de trabalho e a implementação contínua dessas práticas, acompanhada de monitoramento pela Chefia da Unidade e aperfeiçoamento constante, é fundamental para consolidar uma cultura organizacional voltada à eficiência, à redução de gargalos e à valorização do jurisdicionado, que é o destinatário final da atividade judicial.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Código de Normas.

Materiais do Gesprijud – Cartilhas de gestão.

Materiais do Gesprijud – Documento Inicial SEI.

Documento de Diretrizes para Localizadores da Corregedoria.