



MANUAL - INFORMAÇÃO E PROCESSAMENTO SOBRE CUSTAS JUDICIAIS

SUMÁRIO

1	OBJETIVO	2
2	DEFINIÇÕES	2
3	RESPONSABILIDADES GERAIS	2
4	CONDIÇÕES GERAIS	3
5	ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS NO BALCÃO E POR TELEFONE	4
6	ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL	4
7	PROCESSAR FEITOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A CONSULTAS SOBRE CUSTAS JUDICIAIS.....	4
8	ATUALIZAR INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE CUSTAS JUDICIAIS NOS PORTAIS ELETRÔNICOS DO PJERJ.....	5



Elaborado por: Equipe do Departamento de Cálculos (DECAL)



Aprovado por: Diretor-Geral da Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ)



Data de Vigência: 30/07/2026

IMPORTANTE: Sempre verifique no site do TJRJ se a versão impressa do documento está atualizada.

1 OBJETIVO

Estabelecer critérios e disciplinar os procedimentos relativos a custas judiciais, no que tange ao fornecimento de orientação, à instrução de processos administrativos e à atualização das informações gerais nos portais eletrônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro

2 DEFINIÇÕES

Os termos técnicos deste documento constam no [Glossário do Sistema Integrado de Gestão do PJERJ](#).

3 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Diretor do Departamento de Cálculos da Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ/DECAL)	• Estabelecer e controlar prazos; • supervisionar a realização dos processos de trabalho desta RAD; • esclarecer as dúvidas dos servidores/colaboradores quanto à realização dos processos de trabalho; • receber, analisar, registrar, responder e encaminhar e-mails e/ou expedientes eletrônicos ou físicos, com auxílio, se necessário, de membro da equipe; • receber, analisar e encaminhar os processos administrativos de dúvidas sobre custas judiciais aos servidores/colaboradores para instrução, e, no caso de ausência, impedimento ou contingência desses servidores/colaboradores processantes e de feitos urgentes ou com prazos exíguos, realizar diretamente a instrução e a movimentação; • coordenar, supervisionar e zelar pelo atendimento aos usuários com excelência em todas as plataformas disponibilizadas aos públicos interno e externo pelo Departamento (presencial, e-mail, telefone e processo); • selecionar, atualizar, encaminhar, coordenar e supervisionar a inserção de informações gerais sobre custas judiciais nos portais eletrônicos do PJERJ;

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
Equipe do Departamento de Cálculos da Diretoria Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ/DECAL)	• Receber, analisar, registrar, responder e encaminhar e-mails e/ou expedientes eletrônicos ou físicos, quando solicitado pelo Diretor do DECAL, cumprindo os prazos estipulados; • receber, analisar, instruir e movimentar os processos administrativos, quando solicitado pelo Diretor do DECAL, cumprindo os prazos estipulados; • atender os usuários com excelência em todas as plataformas disponibilizadas ao público pelo DECAL (presencial, e-mail, telefone e processo); • informar ao Diretor do DECAL eventuais dificuldades na execução dos processos de trabalho, solicitando auxílio e orientação deste em caso de necessidade;

4 CONDIÇÕES GERAIS

- 4.1** O Diretor do Departamento estabelece critérios, coordena e supervisiona os procedimentos de atendimento ao público (pessoalmente, via telefone e e-mail), de instrução de processos administrativos e de atualização das informações nos portais eletrônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- 4.2** O Diretor do Departamento, no caso de risco de descumprimento de prazos estipulados, por ausência, impedimento ou contingência dos servidores/colaboradores ou no caso de procedimentos manifestamente graves, urgentes ou com prazos exíguos, assume pessoalmente a execução dos processos de trabalho.
- 4.3** Para atender à solicitação de orientações sobre custas judiciais em qualquer plataforma de atendimento (pessoalmente, via telefone e e-mail), ou para instruir processos administrativos relativos a dúvidas sobre custas judiciais, o servidor/colaborador realiza consultas a precedentes, leis, normas regulamentares da Corregedoria Geral da Justiça e doutrinas pertinentes.
- 4.4** A consulta também poderá ser efetuada diretamente nos portais eletrônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, onde devem constar informações gerais atualizadas sobre custas judiciais, que são disponibilizadas ao público em geral pelo próprio Departamento, em conformidade com as diretrizes técnicas da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC).

- 4.5** As movimentações processuais são lançadas no formulário Planilha de Controle de Processos (FRM-DGFAJ-017-01).

5 ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS NO BALCÃO E POR TELEFONE

- 5.1** O servidor/colaborador recebe as solicitações de orientação quanto ao recolhimento de custas judiciais e quanto ao preenchimento da GRERJ.
- 5.2** Atende às consultas e fornece as orientações pertinentes, registrando manualmente os atendimentos presenciais (balcão), enquanto os atendimentos telefônicos (DISQUE-CUSTAS) são registrados automaticamente pelo sistema eletrônico do CALL CENTER.
- 5.3** O Diretor do Departamento armazena em arquivo eletrônico os registros de atendimentos presenciais (balcão) e telefônicos (DISQUE-CUSTAS) para controle estatístico, informando-os à Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ) ao final de cada mês.

6 ATENDER ÀS SOLICITAÇÕES RECEBIDAS POR E-MAIL

- 6.1** O Diretor do Departamento, ou servidor/colaborador por ele designado, recebe as consultas por e-mail acerca de dúvidas quanto às custas judiciais e ao preenchimento da GRERJ.
- 6.2** Caso o Diretor do Departamento considere assunto controvertido, novo ou relevante, procede à autuação eletrônica do e-mail no sistema SEI e, em seguida, encaminha o feito ao servidor/colaborador por ele selecionado, para análise, instrução e encaminhamento à Diretoria-Geral de Fiscalização e Assessoramento Judicial (DGFAJ).
- 6.3** Se não considerar controvertido, novo ou relevante, encaminha diretamente por e-mail a resposta ao consulente.

7 PROCESSAR FEITOS ADMINISTRATIVOS RELATIVOS A CONSULTAS SOBRE CUSTAS JUDICIAIS

- 7.1** O servidor/colaborador recebe o processo administrativo referente à consulta sobre custas judiciais e preenchimento da GRERJ, analisa o feito, elabora parecer conclusivo e encaminha o processo ao Diretor do DECAL para ratificação ou retificação.
- 7.2** No caso de ausência, impedimento ou contingência de servidor/colaborador e sendo os feitos urgentes ou com prazos exíguos, o Diretor do DECAL analisa o feito e elabora parecer conclusivo, e envia ao Diretor-Geral da DGFAJ, com sugestão de arquivamento.

- 7.3** O Diretor do Departamento ratifica ou retifica o parecer e, se considerar cabível, encaminha diretamente a resposta com as informações devidas ao consulente através de e-mail dentro do sistema SEI, enviando o processo, em seguida, ao Diretor-Geral da DGFAJ, com sugestão de arquivamento.
- 7.4** Se considerar que a questão carece de apreciação institucional superior, o Diretor do Departamento envia o processo com parecer ao Diretor-Geral da DGFAJ, inclusive com elaboração de minuta de ato administrativo quando necessário, opinando pela remessa ao Gabinete do Juiz Auxiliar responsável.
- 7.5** Após decisão do Juiz Auxiliar da Corregedoria e/ou do Corregedor-Geral da Justiça, o Diretor do Departamento ou servidor/colaborador por ele designado encaminha comunicação ao consulente, com cópia da decisão para ciência e cumprimento.
- 7.6** Em seguida, o Diretor do DECAL envia novamente o processo ao Diretor-Geral da DGFAJ, com sugestão de arquivamento.

8 ATUALIZAR INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE CUSTAS JUDICIAIS NOS PORTAIS ELETRÔNICOS DO PJERJ

- 8.1** O Diretor do DECAL ou servidor/colaborar por ele designado verifica, mediante observação própria ou provocação externa, a necessidade de atualização das orientações prestadas aos usuários e seleciona as informações sobre custas judiciais a serem disponibilizadas nos portais eletrônicos do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.
- 8.2** Se o material a ser disponibilizado for referente ao Sistema de Modelos de Recolhimento (SMR), o Diretor do DECAL ou servidor/colaborar por ele designado faz a atualização anual obrigatória (em dezembro ou janeiro, imediatamente após a atualização anual das custas judiciais), faz atualizações periódicas quando considerar necessário, e, em ambos os casos, encaminha o material atualizado, via e-mail ou sistema, à equipe técnica da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC).
- 8.3** Se não for referente ao Sistema de Modelos de Recolhimento (SMR), o Diretor do DECAL ou servidor/colaborar por ele designado prepara, atualiza e encaminha o material, via e-mail, à equipe técnica da Secretaria Geral de Tecnologia da Informação (SGTEC) ou à equipe técnica da Corregedoria.

Após receber dos citados órgãos a confirmação da disponibilização do material encaminhado nos portais eletrônicos, o Diretor do DECAL ou servidor/colaborar por ele designado faz a conferência e, se constatado erro, promove e encaminha as alterações devidas para os órgãos competentes, seguindo os passos dos itens 8.2 e 8.3.