



PODER JUDICIÁRIO

**JUSTIÇA FEDERAL**

SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO

**PORTARIA SIGA Nº JFES-POR-2024/00032 de 5 de junho de 2024**

Dispõe sobre a institucionalização e disciplina dos atendimentos via telefones, e-mail, whatsapp business e videoconferência, às partes, advogados públicos e privados, bem como aos membros do Ministério Público, pelos servidores lotados na Secretaria e Gabinete da 6ª Vara Federal Cível da Seção Judiciária do Espírito Santo.

A Exma. Sra. Juíza Federal Titular da 6ª Vara Federal Cível, no uso de suas atribuições legais,

**CONSIDERANDO:**

- O disposto no art. 37, *caput*, da Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988, que prevê a eficiência como princípio constitucional da Administração Pública.
- Os termos do 16º Objetivo do Desenvolvimento Sustentável, da Organização das Nações Unidas (Paz, Justiça e Instituições Eficazes), que visa a promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.
- O disposto no art. 116, I, V, "a", IX e XII, da Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que prevê os deveres do servidor público federal.
- Os termos da Resolução nº 331/2020, de 09 de outubro de 2020, do Egrégio Conselho Nacional de Justiça, atualizada pelas Resoluções nº 378/2021 e 481/2022, do mesmo Conselho, que institui o Juízo 100% Digital.
- Os termos da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Egrégio Conselho Nacional de Justiça, atualizada pelas Resoluções nº 403/2021 e 473/2022, do mesmo Conselho, que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual."
- Os termos do Provimento nº TRF2-PVC-2023/00002, 02 de fevereiro de 2023, do Egrégio Tribunal Regional Federal da 2ª Região, que disciplina o regime de trabalho (presencial e remoto) dos Magistrados da Justiça Federal de 1ª instância da Justiça Federal da 2ª Região.

Classif. documental

00.01.01.03



Assinado com senha por CRISTIANE CONDE CHMATALIK - 05/06/2024 às 21:42:19.

Documento Nº: 4123107-3894 - consulta à autenticidade em <https://sigae.jfrj.jus.br/sigae/public/app/autenticar?n=4123107-3894>



SIGA

**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO**

- Os termos da Portaria nº TRF2-PTP-2021/00091, de 8 de março 2021, do Egrégio Tribunal Regional Federal da 2ª Região, que regulamenta a criação e o uso da plataforma de videoconferência denominada Balcão Virtual, no âmbito do TRF-2.
- Os termos da Portaria nº JFES-POR-2021/00012, de 03 de março de 2021, da Direção do Foro da Seção Judiciária do Espírito Santo, que dispõe sobre a instituição do "Balcão Virtual", para atendimento remoto aos jurisdicionados, via videoconferência, pelas unidades judiciárias.
- O Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples, instituído pelo Egrégio Conselho Nacional de Justiça.

**RESOLVE:**

Art. 1º. Institucionalizar e disciplinar os atendimentos via telefones, e-mail, whatsapp business e videoconferência, às partes, advogados públicos e privados, bem como aos membros do Ministério Público, pelos servidores lotados na Secretaria e Gabinete desta unidade judiciária.

Art. 2º. Os meios de contato, mencionados no artigo anterior, serão disponibilizados na página da internet da Seção Judiciária do Espírito Santo, assim como o inteiro teor desta Portaria e da pesquisa de satisfação nela institucionalizada.

Parágrafo único. Fica autorizada a divulgação, no mesmo sítio, assim como o encaminhamento, via emails e whatsapp business, das informações sobre fluxos processuais e procedimentos do Juízo, habitualmente elaboradas pela Equipe Liderança, especialmente aquelas desenvolvidas sob a forma de Infográficos, em observância ao Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples.

Art. 3º. Nos termos do Provimento nº TRF2-PVC-2023/00002, 02 de fevereiro de 2023, do Egrégio Tribunal Regional Federal da 2ª Região, os atendimentos mencionados no art. 1º realizar-se-ão, preferencialmente, de segunda à sexta-feira, entre 12 e 17h, exceto feriados.

Art. 4º. O atendimento de advogados pelo magistrado e/ou por sua assessoria de Gabinete será realizado:

I. nos feitos que adotem a sistemática do Juízo 100% Digital, exclusivamente por meio eletrônico, nos termos do art. 6º da Resolução nº 331/2020, de 09 de outubro de 2020, do Egrégio Conselho Nacional de Justiça;

II. nos feitos que não adotem a sistemática do Juízo 100% Digital, preferencialmente por meio eletrônico, nos termos do art. 3º do Provimento nº TRF2-PVC-2023/00002, 02 de fevereiro de 2023, do Egrégio Tribunal Regional Federal da 2ª Região, devendo a necessidade de atendimento presencial pelo magistrado ser esclarecida quando de sua solicitação por email.

Art. 5º. Os atendimentos de advogados pelo magistrado e/ou por sua assessoria de Gabinete, mencionados no artigo anterior, serão realizados:

I. por e-mails e/ou whastapp business, exclusivamente para esclarecimentos objetivos e /ou ajustes, para atendimento mediante videoconferência e



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA FEDERAL**  
**SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO**

II. por videoconferência, sujeita à gravação, mediante prévio agendamento, por e-mail, ocasião em que deve ser informado, pelo interessado, o número do processo, nome completo e inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil do advogado que deseja atendimento.

Art. 6º. O atendimento pela Secretaria será realizado:

I. por telefone;

II. por e-mails e/ou whastapp business, exclusivamente para esclarecimentos objetivos e /ou ajustes para atendimento mediante videoconferência e

III. por videoconferência, sujeita à gravação, mediante escala de revezamento de servidores, previamente homologada pelo Diretor de Secretaria.

Art. 7º. Fica facultado à Secretaria e/ou ao Gabinete:

I. na medida das possibilidades técnicas:

a) a instituição de resposta automática a emails recebidos pela unidade judiciária para fins de posterior tratamento individualizado e

b) a criação de endereço eletrônico exclusivo para atendimentos e/ou agendamentos de atendimentos.

II. o prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis para resposta aos emails e whatsapp business recebidos, contado do recebimento dos mesmos, exceto nos casos de urgência devidamente justificada.

Parágrafo único. Nos casos de urgência previstos no inciso II do presente artigo, o advogado deverá justificar por escrito, no email enviado, a necessidade inadiável de resposta ao mesmo anteriormente ao prazo de 48 (quarenta e oito) horas úteis, devendo, ato contínuo, entrar em contato telefônico com a Secretaria do Juízo e/ou com o Balcão Virtual, com vistas a solicitar a especial antecipação de atendimento pretendida.

Art. 8º. Eventuais manifestações de cunho processual enviadas via e-mail deverão ser respondidas pelos servidores deste Juízo com a orientação de que os patronos as formalizem via peticionamento eletrônico nos autos respectivos.

Art. 9º. Os atendimentos devem se reger pelas seguintes normas:

I. ser prestados de forma cordial, imparcial, objetiva e inteligível, especialmente quando efetivado de forma direta às partes, garantindo-se que compreenderam o que lhes tenha sido esclarecido, nos termos do Pacto Nacional do Judiciário pela Linguagem Simples;

II. resumir-se-ão ao repasse e esclarecimento de informações já consignadas nos autos, estando vedado o fornecimento de quaisquer informações pessoais de magistrados e/ou servidores e

III. não poderão consistir na prestação de qualquer tipo de assessoria aos advogados, não se considerando assessoria as informações e/ou esclarecimentos evidenciados no art. 2º, parágrafo único, da presente Portaria.



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO

Parágrafo único. O descumprimento das normas previstas neste artigo ensejará a apuração interna da conduta do servidor responsável pelo atendimento, sem prejuízo da adoção das medidas disciplinares correspondentes, acaso cabíveis.

Art. 10. Fica institucionalizada a Pesquisa de Satisfação do Usuário, que vem sendo aplicada por esta unidade judiciária e já divulgada na página da Internet desta Seção Judiciária, a ser encaminhada após a realização do atendimento, quando cabível, visando à aferição do desempenho do servidor responsável pelo atendimento.

Parágrafo único. As respostas enviadas serão arquivadas em Livro Eletrônico próprio, sujeito à verificação pelos magistrados.

Art. 11. Fica revogada a Portaria n. JFES-POR-2021/00070, DE 23 DE SETEMBRO DE 2021.

Art. 12. Esta Portaria entra em vigor na data de sua assinatura, devendo a Secretaria do Juízo providenciar o encaminhamento de via deste expediente à Corregedoria do E. Tribunal Regional Federal da 2<sup>a</sup> Região, nos termos do art. 100 da Consolidação de Normas daquele órgão, bem como providenciar o envio de seus termos à Secretaria Geral da JFES, para a inserção no campo de atendimento da internet, como informações complementares pertinentes ao Juízo, denominado "Protocolo de Atendimento".

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

- assinado eletronicamente -

CRISTIANE CONDE CHMATALIK  
JUIZ FEDERAL



JFESPOR202400032

