



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA FEDERAL  
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO

**PORTARIA Nº JFES-POR-2019/00017, DE 12 DE ABRIL DE 2019**

Dispõe sobre os procedimentos para atendimento de manifestação de usuários externos, no âmbito da Seção Judiciária do Espírito Santo.

**A DOUTORA CRISTIANE CONDE CHMATALIK, JUÍZA FEDERAL DIRETORA DO FORO E CORREGEDORA PERMANENTE DA JUSTIÇA FEDERAL DE 1ª GRAU - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO**, no uso de suas atribuições legais e

**CONSIDERANDO** a necessidade de padronização para o atendimento aos usuários externos da Seção Judiciária do Espírito Santo.

**RESOLVE:**

Art. 1º Regulamentar os procedimentos para atendimento de manifestações de usuários externos na Seção Judiciária do Espírito Santo (SJES).

Art. 2º Os usuários externos que desejarem fazer pessoalmente alguma manifestação (elogios, sugestões, reclamações ou informações) deverão utilizar o "Livro de reclamações, sugestões e elogios", disponível em todas as Varas e Juizados Especiais Federais e Turmas Recursais, ou ser encaminhados à Sala de Atendimento ao Usuário, nos casos em que não desejem utilizar o referido livro.

Art. 3º Um computador com acesso à *internet* será disponibilizado na Sala de Atendimento ao Usuário para permitir a elaboração da manifestação do usuário.

§ 1º Será designado um servidor para auxiliar o usuário, no local indicado no *caput*, para que ele possa elaborar sua manifestação, inclusive transcrevendo-a, nos casos em que o usuário solicite ou que não possua conhecimento para fazê-la sozinho.

§ 2º Caberá ao Núcleo de Apoio Judiciário (NAJ) designar e treinar o servidor mencionado no parágrafo anterior.

Art. 4º As manifestações serão feitas pela *internet* no sítio da Seção Judiciária do Espírito Santo (SJES) ou do Tribunal Regional Federal da 2ª Região (TRF2).

§ 1º O formulário eletrônico do "Fale conosco" da SJES permitirá apenas as manifestações de elogios, de sugestões ou de solicitação de informações.

§ 2º As demais manifestações não contempladas no parágrafo anterior



Classif. documental | 00.01.01.03



JFESPOR201900017A

PODER JUDICIÁRIO

**JUSTIÇA FEDERAL**

SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO

deverão ser feitas no formulário eletrônico da Ouvidoria no sítio do TRF2.

Art. 5º Caberá a Secretaria Geral receber e dar andamento às manifestações recebidas pelo "Fale conosco" da SJES.

§ 1º Caso receba uma manifestação que não seja um elogio, uma sugestão ou uma solicitação de informação, a Secretaria Geral deverá entrar em contato com o usuário, por e-mail, telefone ou mensagem, informando que sua manifestação deve ser encaminhada diretamente para a Ouvidoria do TRF2.

§ 2º Uma cópia das manifestações de elogio deverá ser encaminhada ao Núcleo de Comunicação Social e Relações Públicas (NCS), que fará a divulgação interna na SJES, quando entender relevante o conteúdo do elogio.

Art. 6º O formulário eletrônico "Fale conosco" deverá estar disponível na página principal no sítio de *internet* da SJES e possuir os seguintes campos:

I - nome;

II - telefone;

III - e-mail;

IV - tipo de manifestação (elogio, sugestão ou informação);

V - descrição da manifestação.

§ 1º O formulário que trata o *caput* deverá informar ao usuário que outros tipos de manifestações diferentes de elogios, sugestões ou solicitação de informações deverão ser encaminhadas à Ouvidoria do TRF2, sendo disponibilizado o *link* para seu acesso.

§ 2º O e-mail geral de contato (contato@jfes.jus.br), disponível no sítio da *internet* da SJES, será substituído pelo formulário referido no *caput* deste artigo.

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

**CRISTIANE CONDE CHMATALIK**  
Juíza Federal Diretora do Foro

