

CORREGEDORIA GERAL DA JUSTIÇA**PROVIMENTO Nº 02, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2025.**

Implementa o Sistema "FaleCom", vinculado à Corregedoria Geral da Justiça de Pernambuco, e dá outras providências.

O **CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA DE PERNAMBUCO**, **Desembargador FRANCISCO BANDEIRA DE MELLO**, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que a Corregedoria Geral da Justiça é o órgão competente para orientar, disciplinar e fiscalizar os serviços judiciais de 1º grau e os serviços públicos delegados, com jurisdição em todo o Estado de Pernambuco, conforme o artigo 35 da Lei Complementar nº 100, de 21 de novembro de 2007 (Código de Organização Judiciária do Estado de Pernambuco);

CONSIDERANDO a necessidade de aprimorar os serviços judiciários e garantir a efetividade dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, conforme previsto no art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Diretriz nº 4 das Corregedorias para 2025, estabelecida pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que consiste em estimular e acompanhar ações voltadas ao enfrentamento de todas as formas de violência contra a mulher e ao cumprimento da Política de Prevenção e Enfrentamento do Assédio Moral, do Assédio Sexual e da Discriminação no Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 351, de 28 de outubro de 2020);

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar o fluxo de atendimento e a recepção de comunicações, dúvidas, reclamações e sugestões na Corregedoria Geral da Justiça;

CONSIDERANDO a missão institucional do TJPE de assegurar o acesso à justiça, visando à paz social, atribuindo a máxima eficiência operacional e a melhoria contínua da prestação jurisdicional e demais serviços postos à disposição da população;

RESOLVE :

Art. 1º Implementar o Sistema "FaleCom", canal oficial de comunicação da Corregedoria Geral da Justiça de Pernambuco, disponível na rede mundial de computadores, no endereço eletrônico <https://scase.tjpe.jus.br/falecom>.

CAPÍTULO I**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 2º Para os fins desta Portaria, considera-se:

I - módulo público: parte do sistema destinada ao cadastro e ao registro das solicitações dos(as) usuários(as) solicitantes;

II - módulo interno: área restrita, acessível apenas a usuários(as) internos(as) das unidades de triagem ou solucionadoras, para o gerenciamento e atendimento das solicitações;

III - solicitações: requisições de atendimento registradas pelos(as) usuários(as) solicitantes no sistema;

IV – universo: Corregedoria-Geral da Justiça - CGJ, destinatária das solicitações;

V – assuntos: temas sobre os quais poderão ser feitas as solicitações;

VI – unidade de triagem: responsável pelo recebimento e encaminhamento das solicitações às unidades solucionadoras competentes;

VII – unidades solucionadoras: encarregadas do tratamento e atendimento das solicitações;

VIII - usuários(as) administradores(as): servidores(as) responsáveis pela inclusão, alteração e exclusão de assuntos, unidades e usuários(as) internos(as);

IX - usuários(as) internos(as): servidores(as) lotados(as) na CGJ responsáveis pelo tratamento e atendimento das solicitações no sistema;

X - usuários(as) solicitantes: pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado sem vínculo com este Tribunal, bem como magistrados(as), servidores(as) e colaboradores(as) do Tribunal de Justiça de Pernambuco;

XI - número de protocolo: código numérico sequencial gerado automaticamente pelo sistema para identificar, de forma única e exclusiva, cada solicitação;

XII - informação sigilosa: dados restritos (sem acesso público), classificados como reservados, secretos ou ultrassecretos;

XIII - informação restrita: dados sujeitos a tratamento confidencial, abrangidos por outras hipóteses legais de sigilo, de acesso restrito às unidades organizacionais que dela necessitem;

Art. 3º O sistema "FaleCom" disponibilizará os seguintes tipos de assuntos principais para as solicitações:

I - "inclusão ou exclusão nos sistemas" do Conselho Nacional de Justiça - CNJ e dos Poderes Executivos Federal e Estadual, destinado aos(às) usuários(as) sem vínculo com este Tribunal;

II - "agendamento de atendimento";

III - "certidão";

IV - "dúvida/consulta";

V - "encaminhar expediente";

VI - "fraude", para relatar sua ocorrência no âmbito das atividades das serventias extrajudiciais;

VII - "PJeCor", para pedidos de habilitação ou de informações sobre o andamento processual;

VIII - "Núcleo de Monitoramento de Demandas Predatórias - NUMOPED";

IX - "reclamação/denúncia", para registrar o atendimento inadequado ou moroso, bem como casos de assédio moral, assédio sexual ou qualquer forma discriminação praticados por magistrados(as), servidores(as) e colaboradores(as);

X - "selo do Sistema de Controle da Arrecadação das Serventias Extrajudiciais - SICASE", para solicitar a desvinculação de selos ou a alteração da natureza jurídica do ato realizado.

§ 1º O pedido de acesso ou exclusão aos sistemas corporativos do Conselho Nacional de Justiça por usuários(as) vinculados(as) ao Tribunal deverá ser realizado por meio de SEI, conforme a Instrução Normativa Conjunta nº 08, de 29 de julho de 2024.

§ 2º Os assuntos previstos neste artigo poderão ser alterados, acrescidos ou excluídos pela Secretaria-Geral da CGJ, conforme necessidade ou exigência.

CAPÍTULO II

GESTÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 4º A Central de Atendimento da CGJ será responsável por esclarecer dúvidas dos(as) usuários(as) solicitantes sobre a operacionalização, a utilização e as funcionalidades do sistema "FaleCom".

Art. 5º O sistema "FaleCom" deverá permanecer disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, ininterruptamente.

Parágrafo único. Em caso de indisponibilidade que cause prejuízo ao(à) usuário(a) solicitante, a solicitação poderá ser enviada por meio de correio eletrônico.

Seção I

Da Unidade de Triagem e Das Unidades Solucionadoras

Art. 6º Caberá a Secretaria-Geral da CGJ funcionar como unidade de triagem.

Art. 7º São unidades solucionadoras todos os órgãos, assessorias, comitês e centrais existentes na estrutura organizacional da CGJ, nos termos do Provimento nº 11, de 26 de agosto de 2022 – Regimento Interno da CGJ.

Seção II

Dos(as) Usuários Solicitantes

Art. 8º Para o primeiro acesso ao sistema "FaleCom", os(as) usuários(as) solicitantes deverão cadastrar-se, preenchendo o formulário disponível no sistema.

Parágrafo único. O cadastramento previsto no *caput* deste artigo é ato pessoal e intransferível.

Art. 9º O login e a senha de acesso ao sistema "FaleCom" serão gerados pelo(a) próprio(a) usuário no momento da solicitação de seu cadastro.

Art. 10. As informações e documentações fornecidas pelo(a) usuário(a) solicitante serão de sua inteira responsabilidade.

Art. 11. São deveres dos(as) usuários(as) solicitantes cadastrados(as):

I – encaminhar solicitações conforme os assuntos previstos no art. 3º, observando as orientações específicas, quando disponíveis;

II - acompanhar as solicitações por eles(as) geradas;

III – manter seus dados atualizados;

IV – receber notificações por correio eletrônico;

V – manter o sigilo da senha de acesso ao sistema, não sendo admitida, em hipótese alguma, a alegação de uso indevido.

Seção III

Dos(as) Usuários(as) Internos(as)

Art. 12. Os(As) usuários(as) internos(as) deverão acessar o sistema "FaleCom" utilizando o Cadastro de Pessoa Física - CPF e a senha de rede.

§ 1º Os(As) usuários(as) internos serão vinculados(as) à unidade solucionadora correspondente à sua lotação.

§ 2º A Secretaria-Geral da CGJ poderá requerer a inclusão de usuário(a) interno em unidade distinta da sua lotação para fins de atribuição manual do(a) usuário(a) administrador(a).

Art. 13. Compete aos(às) usuários(as) internos(as) do sistema "FaleCom":

- I – verificar, a cada expediente, se há solicitações pendentes de providências por parte do(a) próprio(a) usuário(a) ou de sua unidade;
 - II – manter sigilo sobre informações restritas ou sigilosas de que tenham conhecimento por meio do sistema, em decorrência das respectivas atribuições;
 - III – utilizar o sistema consoante às diretrizes da CGJ;
 - IV – devolver à unidade de triagem solicitações erroneamente distribuídas;
 - V – devolver ao(à) usuário solicitante a solicitação que necessite de complementação de informações ou anexação de documentos;
 - VI - encerrar a sessão de uso ao se afastar do computador, evitando o acesso indevido de terceiros às informações do sistema;
 - VII - evitar a impressão de documentos e solicitações, promovendo a economicidade e a responsabilidade socioambiental;
 - VIII - participar dos programas de capacitação;
 - IX - sugerir melhorias nas rotinas de trabalho;
 - X - observar os prazos administrativos para o tratamento adequado das solicitações;
 - XI – abrir processo no Sistema Eletrônico de Informações - SEI ou no PJeCor, quando a demanda assim o exigir;
 - XII – comunicar imediatamente a perda da senha ou qualquer indício de comprometimento da segurança para o imediato bloqueio do acesso ao sistema.
- Parágrafo único. O(A) usuário(a) interno(a) poderá ser responsabilizado(a) por eventuais problemas decorrentes da inobservância das obrigações dispostas neste artigo.

Seção IV **Das Solicitações**

Art. 14. As solicitações à CGJ, relativas aos assuntos previstos no art. 3º, deverão ser realizadas preferencialmente por meio do sistema “FaleCom”, sendo seu uso obrigatório para usuários(as) solicitantes sem vínculo com o Tribunal.

§ 1º Poderão ser recebidos pelo Sistema Malote Digital ou SEI Federação os documentos e comunicações:

- I – quando enviados pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ e por outros tribunais, nos termos da [Resolução CNJ nº 100, de 24 de novembro de 2009](#) ;
- II – quando enviados pelos Poderes Executivos Federal, Estaduais ou Municipais;
- III - nos casos em que houver previsão em normas internas;
- IV - em hipóteses excepcionais, a critério do(a) Corregedor(a)-Geral da Justiça.

§ 2º Serão admitidas solicitações realizadas pessoalmente ou por telefone por pessoas físicas hipossuficientes que não disponham de acesso aos meios telemáticos para protocolamento no sistema “FaleCom”.

§ 3º Na hipótese do § 2º, a Central de Atendimento da CGJ será responsável pela digitalização de todos os documentos, se houver, e pelo protocolo da solicitação.

§ 4º Ficam vedados a formalização e o atendimento de solicitações por meio diverso do previsto neste artigo pelos(as) usuários(as) externos, devendo o(a) usuário(a) interno comunicar ao(à) interessado(a) a forma adequada de envio e, quando for o caso, devolver os documentos recebidos.

§ 5º Na hipótese do § 4º, caso os documentos não sejam retirados pelo(a) destinatário(a) no prazo de 30 (trinta) dias, deverão ser descartados conforme as orientações sobre destinação ambiental adequada.

Art. 15. A solicitação poderá ser protocolada pelos(as) usuários(as) solicitantes cadastrados(as), mediante o preenchimento do formulário disponível no sistema e o envio dos documentos necessários.

§ 1º Os formatos e tamanhos de arquivos aceitos no "FaleCom" serão os mesmos suportados pelo PJeCor.

§ 2º O(A) usuário(a) solicitante poderá acompanhar a tramitação de sua solicitação mediante CPF e senha, utilizando o número do respectivo protocolo.

Art. 16. No momento da abertura da solicitação, caberá ao(à) usuário(a) solicitante assegurar que todos os dados inseridos são verídicos, completos e atualizados.

Art. 17. Verificada a necessidade de complementação de informações ou documentos, a solicitação deverá ser devolvida ao(à) usuário(a) solicitante para que promova o saneamento no prazo assinalado.

Parágrafo único. Após a regularização, o(a) usuário(a) poderá solicitar a continuidade do atendimento.

Art. 18. As solicitações serão consideradas concluídas após o encerramento do atendimento, seja com solução positiva ou negativa.

§ 1º As solicitações que exijam complementação de informações ou documentos e cujo(a) solicitante permaneça inerte serão consideradas concluídas por decurso de prazo.

§ 2º A ação de conclusão da solicitação é ato irreversível, não sendo possível sua reabertura.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. As comunicações aos(às) usuários(as) solicitantes serão realizadas por correio eletrônico e consideradas pessoais para todos os efeitos legais.

Art. 20. Os dados pessoais coletados e armazenados no sistema "FaleCom" serão protegidos nos termos da legislação vigente sobre proteção de dados.

Art. 21. A Corregedoria Geral da Justiça poderá realizar atualizações e manutenções no sistema "FaleCom", com interrupções temporárias de serviço.

Art. 22. Os casos omissos serão resolvidos pelo(a) Corregedor(a)-Geral da Justiça.

Art. 23. Este Provimento entra em vigor na data de sua publicação.

Recife, 19 de fevereiro de 2025.

Des. Francisco Bandeira de Mello

Corregedor-Geral da Justiça

PORTARIA Nº 034, DE 19 DE FEVEREIRO DE 2025.

Implementa o Programa “Justiça Eficiente: conciliando gestão eficaz e cidadania” no âmbito do Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo da Comarca de Limoeiro, com o objetivo de garantir a excelência da prestação dos serviços, redução do acervo e das taxas de congestionamento.

O CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA DO ESTADO DE PERNAMBUCO, Desembargador FRANCISCO BANDEIRA DE MELLO, no exercício de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO que a Corregedoria Geral da Justiça é órgão competente para orientar, disciplinar e fiscalizar os serviços judiciais e extrajudiciais em todo o Estado de Pernambuco;

CONSIDERANDO as metas prioritárias definidas pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ, cuja finalidade maior é a concretização do preceito constitucional da “razoável duração do processo”, salvaguardando esse direito fundamental do cidadão - jurisdicionado, inscrito no art. 5º, LXXVIII, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o plano de gestão da Corregedoria Geral da Justiça, especialmente os Macrodesafios 01, 02, 04 e 05, referentes à efetividade, produtividade e celeridade da prestação jurisdicional, assegurando direitos de cidadania mediante a adoção de métodos adequados de solução dos conflitos;

CONSIDERANDO o Provimento nº 01, de 7 de janeiro de 2025, da Corregedoria Geral da Justiça, que reformulou o Programa “Justiça Eficiente: conciliando gestão eficaz e cidadania”, no âmbito da Corregedoria Geral da Justiça de Pernambuco, visando à excelência da prestação dos serviços, redução do acervo e da taxa de congestionamento, mediante orientação, suporte e capacitação em gestão;

CONSIDERANDO o monitoramento regular e constante realizado pela Corregedoria Auxiliar para o Sistema de Juizados Especiais, constatando relevante número de audiências unas pendentes de realização, sendo mister implementar medidas de suporte à unidade judiciária, aliado ao firme propósito do Juiz Titular do Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo da Comarca de Limoeiro em aderir ao Programa Justiça Eficiente no escopo de reduzir o tempo de tramitação dos feitos;

CONSIDERANDO o plano de ação elaborado pela Corregedoria Auxiliar para o Sistema de Juizados Especiais em conjunto com o Juiz Titular do Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo da Comarca de Limoeiro, estabelecendo pautas extraordinárias de esforço concentrado de audiências unas, assegurando o menor tempo de tramitação dos feitos por meio do estímulo à conciliação;

RESOLVE :

Art. 1º Implantar, nos períodos de **10 a 11 de março de 2025 e 14 a 16 de abril de 2025**, o Programa “Justiça Eficiente: conciliando gestão eficaz e cidadania” no âmbito do Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo da Comarca de Limoeiro, no intuito de realizar cerca de 60 (sessenta) audiências unas, de modo a garantir a excelência da prestação dos serviços, redução do acervo e das taxas de congestionamento.

Art. 2º Designar o magistrado titular da unidade, Enrico Duarte da Costa Oliveira, para coordenar e atuar no Programa, nos termos do art. 1º desta Portaria, sob a supervisão da Juíza Assessora Especial da Corregedoria Geral da Justiça, Hélia Viegas Silva, e da Juíza Corregedora Auxiliar para o Sistema de Juizados Especiais, Fernanda Pessoa Chuahy de Paula.

Art. 3º No exercício das atividades referentes ao Programa, o magistrado coordenador deverá:

I – definir as metas para a prática dos atos a serem realizados pela equipe de apoio da Corregedoria e dos(as) servidores(as) lotados(as) na unidade;

II - promover os atos prévios necessários ao implemento e organização das atividades;

III – organizar as pautas extraordinárias de audiências unas;

IV - observar o disposto no Provimento CGJ nº 01, de 7 de janeiro de 2025.

Art. 4º Para atuar na unidade, no período estabelecido no art. 1º, ficam designados(as) os(as) seguintes servidores(as):