



SEÇÃO JUDICIÁRIA DA BAHIA

PROPOSTA

PORTARIA XX/2026

Regulamenta os procedimentos de atendimento presencial e remoto (Balcão Virtual) ao público externo no âmbito da Justiça Federal da Bahia, Seccional e Subseções.

O Juiz Federal **EDUARDO GOMES CARQUEIJA**,
no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer e uniformizar rotinas para o atendimento ao público externo, via sistema BALCÃO VIRTUAL (BV), com vistas a otimizar os serviços e garantir a eficiência, a presteza e a urbanidade no âmbito das Secretarias das Unidades da Justiça Federal da Bahia, Capital e Interior;

CONSIDERANDO o disposto na [Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ](#), que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual” nos órgãos do Poder Judiciário;

CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar o uso da ferramenta “Balcão Virtual”, instituída no âmbito do Tribunal Regional Federal da 1ª Região, como meio de atendimento remoto prestado por servidores e estagiários a advogados, procuradores e partes, no respeito aos princípios da eficiência, publicidade, transparência e urbanidade que regem a Administração Pública e a prestação jurisdicional;

CONSIDERANDO o elevado número de solicitações que são encaminhadas diariamente à maioria das Unidades, através dos canais de atendimento de toda a Justiça Federal, bem como a necessidade de que seja observada a ordem cronológica de

tramitação processual, medida que visa dar tratamento isonômico e imparcial a todos os interessados;

CONSIDERANDO ainda a existência de demandas de natureza previdenciária e assistencial envolvendo pessoas idosas, incapazes ou com doenças graves, que, portanto, possuem igualmente prioridade legal de tramitação processual, nos termos do [art. 1.048 do Código de Processo Civil](#);

RESOLVE:

Art. 1º. Regular e uniformizar os procedimentos para o atendimento ao público externo, na modalidade remota, no âmbito da Seção Judiciária da Bahia e Subseções Judiciárias no Estado.

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º. O atendimento ao público externo via VB será prestado por servidores ou estagiários durante o horário entre 9h e 13h, ressalvadas as interrupções por motivos técnicos.

Art. 3º. O atendimento destina-se à prestação de informações gerais sobre a movimentação processual, ao esclarecimento de dúvidas sobre procedimentos cartorários e ao encaminhamento de solicitações que não demandem peticionamento formal nos autos.

Art. 4º. A análise das solicitações e o impulsionamento dos feitos seguirão a ordem cronológica de tramitação processual em Secretaria, medida que visa garantir tratamento isonômico e imparcial a todos(as) os(as) interessados(as). O critério cronológico aplica-se inclusive aos processos com prioridade legal de tramitação ([art. 1.048 do Código de Processo Civil](#)), que serão analisados por ordem de chegada dentre aqueles que possuem prioridade equivalente.

§ 1º. Em caso de alegação de urgência excepcional ou insistência do usuário na análise de petição ou impulsionamento do feito que

implique em não observância da ordem cronológica, o(a) atendente deverá orientar o(a) usuário(a) a apresentar sua solicitação mediante petição nos autos – contendo justificativa para o tratamento excepcional pretendido em detrimento de outros feitos que gozam de igual ou superior prioridade e que se encontram na frente na ordem cronológica de processos –, e/ou diretamente ao(à) magistrado(a), seja por meio de prévio agendamento na [página específica da Seção Judiciária da Bahia](#), seja presencialmente.

§ 2º. Para que as manifestações das partes sejam analisadas em tempo razoável, cumpre aos advogados e procuradores, em cooperação com o Juízo ([art. 6º do Código de Processo Civil](#)), observar os procedimentos necessários para a correta utilização do Processo Judicial Eletrônico (PJe), previstos no [Manual do Advogado](#), especialmente que:

I - Ao se manifestar nos autos, deverá realizar a classificação do [tipo de documento](#) correspondente à espécie ou finalidade da respectiva petição, evitando-se o uso de classificação genérica (como, por exemplo, “petição intercorrente”) para petição para a qual há uma classificação específica, sob pena de o sistema não identificar a sua juntada nos autos, o que acarretará maior demora na análise da petição/documento;

II - A habilitação de novo procurador nos autos eletrônicos por substabelecimento com ou sem reserva de poderes deverá ser feita pelo próprio procurador substabelecente, independentemente de ato da Secretaria, através de [rotina própria prevista no PJe](#);

IV - Quando da resposta a qualquer intimação ou expediente do processo (inclusive juntada de contestação, recurso, contrarrazões ou qualquer outra espécie de petição diversa), a petição de resposta deverá ser vinculada à respectiva intimação, através de [rotina própria prevista no PJe](#), sob pena de o sistema lançar a movimentação de decurso de prazo, o que acarretará maior demora na análise da petição. As petições que não forem vinculadas à respectivas intimações somente serão analisadas após o decurso automático de todos os prazos em aberto.

CAPÍTULO II

ESPECIFICAMENTE SOBRE O ATENDIMENTO REMOTO VIA BALCÃO VIRTUAL (BV)

Art. 5º. O atendimento remoto ao público externo será realizado por meio da ferramenta "Balcão Virtual", disponibilizada pelo Tribunal Regional Federal da 1ª Região, cujo acesso deve ser realizado exclusivamente pela [página oficial da Seção Judiciária da Bahia na internet](#).

Art. 6º. O atendimento ocorrerá estritamente de acordo com a ordem cronológica de entrada do usuário na sala de espera virtual. Ao chegar a sua vez, o sistema notificará o usuário, que disporá do tempo máximo de 1 (um) minuto para ingressar na sala de atendimento. Ocorrendo a perda da vez, o interessado deverá, caso ainda necessite do atendimento, retornar ao final da fila de espera.

Art. 7º. Ao ingressar na sala de atendimento virtual, o usuário deverá se identificar nominalmente e apresentar seu documento de identidade com foto e, tratando-se de advogado, a sua carteira profissional com registro na Ordem dos Advogados do Brasil – OAB, nos termos do [art. 10, caput, da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação](#), do [art. 13 da Lei nº 8.906/1994 – Estatuto da Advocacia e da OAB](#) e do [art. 32 do Regulamento Geral da OAB](#).

Parágrafo único. Tratando-se de processo sujeito à sigilo, somente serão prestadas informações ao usuário caso este seja parte do processo ou seu advogado devidamente habilitado.

Art. 8º. Em virtude da grande demanda diária de atendimento via Balcão Virtual, para viabilizar o atendimento de todos ou do máximo possível de usuários que se encontram na fila, o tempo de duração de cada atendimento será limitado a 5 (cinco) minutos, período no qual poderão ser consultados até 5 (cinco) processos distintos pelo mesmo usuário.

Art. 9º. As solicitações feitas através do Balcão Virtual serão encaminhadas aos setores responsáveis e terão seu andamento de acordo com a ordem cronológica de tramitação processual e as prioridades legais.

Parágrafo único. A reiteração da solicitação não altera a ordem cronológica de tramitação processual nem torna prioritário o processo consultado, sem prejuízo das penalidades referidas no art. 19 desta Portaria.

Art. 10º. O Balcão Virtual é um canal de atendimento para informações e esclarecimentos, não substituindo o sistema de Processo Judicial Eletrônico (PJe) para o protocolo de petições ou documentos, nos termos do [art. 4º, parágrafo único, da Resolução CNJ nº 372/2021](#).

Art. 11º. Ao ingressar na sala de atendimento do Balcão Virtual, o usuário consente e está ciente de que o atendimento audiovisual poderá ser gravado pelo(a) atendente para fins de registro e segurança, independentemente de autorização expressa adicional do usuário.

CAPÍTULO III - DOS DEVERES DO USUÁRIO E DO ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

Art. 12º. É dever de todo(a) usuário(a) dos serviços de atendimento, seja na modalidade presencial ou remota, tratar servidores e estagiários com urbanidade, respeito e decoro.

Art. 13º. Fica o atendente autorizado a encerrar imediatamente a chamada ou o atendimento nos seguintes casos:

I - Caso o usuário não ingresse na sala de atendimento em até 1 (um) minuto, nos termos do art. 9º, ou excedido o limite de tempo de 5 (cinco) minutos de atendimento e/ou o número de 5 (cinco)

processos por atendimento, conforme previsto no art. 11 desta Portaria;

II - Recusar-se o usuário a se identificar nominalmente ou a apresentar seu documento de identificação com foto ou carteira profissional de advogado, nos termos do art. 10.

III - O usuário apresentar comportamento desrespeitoso, agressivo ou inadequado, incluindo, mas não se limitando a:

a) Utilizar tom de voz elevado, gritos ou palavras de baixo calão;

b) Proferir agressões verbais, ofensas ou ameaças;

c) Praticar assédio moral, exigir ou de qualquer outra forma tentar persuadir o atendente a obedecer a sua solicitação, ainda que a pretexto de cumprir exigência legal ou prerrogativa profissional;

d) Praticar atos que possam ser tipificados como desacato, injúria ou outra infração penal.

CAPÍTULO III - DAS PROVIDÊNCIAS ADMINISTRATIVAS

Art. 14º. O servidor(a) ou estagiário(a) que encerrar um atendimento com base no art. 16, inciso III, deverá comunicar o fato imediatamente ao(à) superior(a) hierárquico ou ao(à) Diretor(a) de Secretaria ou seu substituto. No caso do Balcão Virtual, a gravação do atendimento deverá ser preservada para posterior averiguação.

Art. 15º. Constatada a gravidade da conduta, o(a) Diretor(a) de Secretaria ou seu(sua) substituto(a) fica autorizado(a) a adotar as seguintes providências, sem prejuízo de outras que se mostrem cabíveis:

I - Certificar o ocorrido nos autos do processo objeto da consulta, tomando, se possível, o depoimento do atendente e eventuais testemunhas, além de anexar o arquivo de vídeo da gravação do atendimento, se disponível;

II - Instaurar incidente de segurança através do Sistema Eletrônico de Informações - SEI da Justiça Federal, caso a conduta tenha sido

praticada presencialmente, dando ciência aos órgãos competentes para que adotem as providências pertinentes;

III - Expedir ofício ao Ministério Público Federal, comunicando a ocorrência para apuração de eventual prática de crime contra a Administração Pública, inclusive quando se tratar de desacato;

IV - Expedir ofício à Ordem dos Advogados do Brasil - OAB, se o usuário for advogado, para apuração de infração ético-disciplinar.

Art. 16º. O uso reiterado dos canais de atendimento na Seccional ou Subseções Judiciárias Federais como forma de sobrepor indevidamente a ordem cronológica de tramitação processual, ou a prática de quaisquer das condutas exemplificadas acima, poderá, a critério do magistrado condutor do processo, sujeitar a parte ou terceiro às penas previstas para a litigância de má-fé ou por ato atentatório à dignidade da jurisdição, conforme o caso, nos termos dos [arts. 77, 80 e 81 do Código de Processo Civil](#), sem prejuízo das comunicações a que se referem os incisos do art. 18 desta Portaria.

CAPÍTULO IV - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17º. Os casos omissos serão resolvidos pelo Juiz Federal Diretor do Foro, caso o fato ocorra na Capital, ou se no Interior do estado ao Juiz Federal Diretor da Unidade ou Diretor da Secretaria respectiva ou seu(sua) substituto(a).

Art. 18º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.