

# HABEAS BOCA

INFORMATIVO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS - FEVEREIRO e MARÇO/2012

## “Balcão: o bom atendimento faz toda a diferença”



Se há um lugar que podemos classificar como a linha de frente da Justiça Federal, este lugar é o balcão de varas, protocolos e informações em geral. São advogados, estagiários, partes do processo (autor/réu) ou o próprio cidadão comum que procuram por uma resposta clara, objetiva e atualizada sobre aquilo que é de competência da instituição. Por isso, o atendimento carismático, com educação e cordialidade é fundamental e tem grande significado no resultado final do trabalho.

O consultor em etiqueta empresarial Cláudio Pelizari já treinou centenas de profissionais em empresas nacionais e multinacionais. Em entrevista a “Web Rádio Em Tempo”, transmitida via intranet para os fóruns da Justiça Federal de São Paulo, falou sobre a chamada “inteligência social”, habilidade de fazer com que as outras pessoas cooperem com a gente.

“Quando um cliente chega para ser atendido, se ele tiver o elevado grau de inteligência social, levará em conta algumas questões que fazem parte dessa inteligência. Ele vai olhar como está o ambiente para ter algumas informações sobre o contexto. A partir daí agirá de acordo com essas informações. É uma característica de inteligência que pode gerar cooperação”.

Cláudio dá um exemplo de como isso funciona. “Você chega numa sala para ser atendido e as pessoas estão um pouco alteradas, alguns com o rosto avermelhado, e se indaga o que está acontecendo naquele ambiente. Está havendo uma discussão. Se eu chego ignorando esse fato, não estou vendo o contexto da situação. Eu preciso levar isso em conta para saber como agir.”

Dentro do componente inteligência social é preciso considerar a autenticidade (capacidade de enxergar e se mostrar ao outro como uma pessoa honesta e confiável), a clareza (capacidade de colocar claramente as idéias) e a empatia (colocar-se no lugar do outro).

“A inteligência social é uma qualidade que deveria ser desenvolvida desde a escola. Se chego a um local e dou um sorriso para a pessoa, estou passando a mensagem de que também gostaria de receber um sorriso. Temos, por exemplo, a lei da retribuição que diz: aquilo que eu faço sinaliza o que eu quero receber. Também acontece o oposto e muitas vezes a pessoa é um pouco arrogante, fora de contexto, mas ela quer ser bem tratada. Ela não cumprimenta ninguém, mas ela quer que as pessoas a cumprimentem sem passar essa mensagem diretamente.”

Todas essas dicas podem ser trazidas para o ambiente da Justiça Federal, especialmente aos balcões de atendimento. O técnico judiciário Francisco Gifoli atua no

balcão da 7ª Vara Federal Cível em São Paulo há doze anos e conta como é essa experiência. “O balcão é uma escola para quem trabalha no Judiciário. Devemos ter a melhor postura possível, agir com urbanidade é primordial. A paciência é uma virtude a ser conquistada, entretanto, por complicada que seja a situação, devemos nos colocar no lugar de quem está do outro lado. Afinal de contas não conhecemos nosso interlocutor, não sabemos por quais problemas está passando... Manter a serenidade é sempre a melhor saída, falar somente o necessário e “saber ouvir” é essencial.

Francesco lembra-se de uma história em meados de 2003, quando um advogado chegou ao balcão nervoso, agitado e “regurgitando” impérios contra tudo e todos. “Após o ilustre senhor ter falado tudo o que achava ser de direito, fiz a seguinte pergunta: “Em que posso lhe ser útil?” Nesse momento, aquele que antes estava em franco desequilíbrio renovou seu semblante, desculpou-se e solicitou informações sobre como preencher determinado formulário. Percebi que ele não era assim como se apresentou de início, estava apenas indignado, pois explicou que em todos os locais em que passou não foi atendido com atenção e muito menos com respeito. O que ele queria era apenas ser ouvido e esclarecido”, conta.

A diretora da 2ª Vara Federal em Santos, Sílvia Maria Aidar Ferreira, dá uma dica para contornar situações difíceis. “Nos casos que podem gerar algum tipo de confronto o atendente deve solicitar a presença do diretor de Secretaria, a quem caberá contornar a situação. O servidor nunca deve discutir no balcão, pois naturalmente perderá a razão.”

O consultor Cláudio Pelizari oferece outras dicas interessantes. “Se eu estou falando ao telefone ou ocupado com outras tarefas e o cliente se aproxima do balcão preciso sinalizar que o vi, esse é o primeiro ponto. Você está vendo o cliente. Só isso já mudará o comportamento de quem está chegando. Se isso não acontece, quem chega ali e traz na cabeça todo aquele ranço de que o serviço público é demorado, burocrático, que será mal atendido etc., ele reagirá negativamente. Portanto devo sinalizar que o vi, dar um sorriso, saudá-lo com um “bom dia, como vai o senhor, em que posso ajudá-lo? Só isso eliminará quase 80% de sua tensão.”

*Ricardo Acedo Nabarro*  
 (“in” *Justiça em Revista*, número 26, 2011, publicação bimestral da *Justiça Federal/SP*)

## INAUGURAÇÃO DA 16ª VARA FEDERAL



A Justiça Federal inaugurou, no último dia 05.03, no edifício Gama Dias, Setor Oeste, a 16ª Vara Federal, especializada em Juizado Especial Federal, cuja

# HABEAS BOCA

INFORMATIVO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS - FEVEREIRO e MARÇO/2012

solenidade contou com a presença de diversas autoridades, entre elas o Presidente do TRF/1ª Região, desembargador federal Olindo Menezes, que presidiu a cerimônia de instalação, auxiliado pelo Diretor do Foro, juiz federal Carlos Augusto Tôrres Nobre e pelo coordenador dos Juizados Especiais Federais da Primeira Região, Tourinho Neto.

O diretor do foro da seccional de Goiás, juiz federal Carlos Augusto Tôrres Nobre comemorou o ganho para o judiciário federal goiano já que a nova vara representa um reforço para melhor atendimento ao jurisdicionado. “É uma oportunidade, que nós temos, de apresentar à sociedade um serviço mais célere, combater as dificuldades que temos enfrentado historicamente, que têm sido a morosidade da Justiça”, afirmou.

Prestigiaram a solenidade o representante do governador do Estado de Goiás, Edemundo Dias Filho, a deputada federal Flávia Moraes, o presidente da Ajufe Roberto Veloso, os desembargadores federais João Batista Moreira e Reynaldo Fonseca, o juiz federal auxiliar da Presidência, José Alexandre Franco, magistrados, membros do Ministério Público, representantes da OAB, da Polícia Federal e da Caixa Econômica Federal, diretores e servidores da Justiça Federal.

Criada pela Lei 12.011 de 04.08.2009, a 16ª Vara da Seção Judiciária de Goiás será dirigida pelo juiz federal Márcio Barbosa Maia, removido da Seção Judiciária do Estado da Bahia e contará com o auxílio de 14 servidores, sendo que 02 foram empossados no dia da instalação da vara; os demais foram cedidos pelos juízes das diversas varas que compõem a JF/GO.

Até o dia 26 de março, a nova vara funcionará apenas com expediente interno, a fim de concluir as últimas providências de ordem material, tecnológica e operacional.

## POSSE NA TURMA RECURSAL



No dia 15.02, tomou posse na Presidência da Turma Recursal de Juizados Especiais Federais, a juíza federal Luciana Laurenti Gheller, em substituição à juíza federal Alcioni Escobar da Costa Alvim que aproveitou a oportunidade para se despedir de Seção Judiciária de

Goiás, tendo em vista sua remoção para Juiz de Fora/MG, sua terra natal.

A sessão também marcou a despedida do juiz federal substituto da 5ª Vara, dr. Marcelo Lobão, que assumiu uma vara em Rondônia como juiz titular.

## ITINERANTE EM SÃO MIGUEL DO ARAGUAIA



O município de São Miguel do Araguaia recebeu nos últimos dias 1º e 02 de março o coordenador dos Juizados Especiais Federais da Seção Judiciária do Estado de Goiás, Paulo Ernane Moreira Barros, que deu início aos trabalhos do Juizado Especial Federal Itinerante naquela cidade.

O atendimento é extensivo aos cidadãos das cidades de Mara Rosa, Novo Planalto, Mutunópolis, Bonópolis, Amaralina, Campos Verdes, Nova Crixás e Mundo Novo.

O Juizado Itinerante em São Miguel do Araguaia será realizado em três fases. Na primeira fase, foram firmadas parcerias com as prefeituras, universidades, instituições públicas, organizações civis e autoridades locais e colhidas as informações necessárias para montagem da infra-estrutura e definição do lugar de realização dos trabalhos que inclui o ajuizamento de ações, perícias e julgamentos.

Na segunda fase, que ocorrerá entre os dias 16 e 20 de abril de 2012, serão realizadas as atermações. Nessa etapa, serão ajuizadas ações com valor da causa de até 60 salários mínimos (teto do Juizado), com especial atenção às ações previdenciárias (aposentadoria por idade, aposentadoria por invalidez, pensão por morte, salário maternidade, revisão de benefícios etc) e assistenciais (benefícios previdenciários a idosos, a deficientes físicos ou mentais).

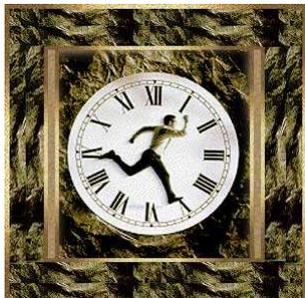
A terceira etapa, prevista para o período de 18 a 23 de junho de 2012, consistirá na realização de audiências de conciliação. Caso as partes não entrem em acordo, serão realizadas audiências de instrução e julgamento das ações propostas na fase de atermação.

# HABEAS BOCA

INFORMATIVO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS - FEVEREIRO e MARÇO/2012

## O TEMPO

\*José Alberto Nunes da Mota



Qualquer um de nós se sente à vontade para dizer coisas sobre o tempo, pois o que fazemos é analisar as sensações que ele nos causa. E ninguém pode dizer, com sensatez, do sentimento do outro.

Durante cerimônia religiosa ecumênica pela formatura da turma do Curso de Direito do ano de 2003, da então Faculdade Anhanguera (hoje, Centro Universitário Anhanguera – UNIGOIÁS), da qual eu era integrante, uma imagem me marcou de forma a suscitar em mim reflexões sobre os efeitos do tempo em nós. Conquanto seja corriqueiro o aspecto temporal em nossas vidas, ele nos é como a morte: causa-nos estranheza pelo efeito peremptório que provoca nas pessoas e coisas.

O tempo, olho que tudo vê e comporta, está à nossa espreita para decidir quando lhe convém nos devorar. Ele é definitivamente sutil: na infância, quase que nos é indiferente, nem percebemos a sua presença; na adolescência, ele nos é passageiro, passa por nós num egoísmo extremo a ponto de nos causar falsa sensação de eternidade; na maturidade, ele nos é excessivamente exigente, acha que já nos deu demais e começa então a nos cobrar de volta. Nessa fase, tendemos a evitá-lo como se fosse uma presença com marca indesejável em nós. Mas o privilégio é única e exclusivamente dele: está em tudo e em qualquer lugar. Fora dele, a inexistência.

Pois bem, a imagem. O cerimonial programou a coisa de forma que os formandos ficassem à frente para recepcionar os seus ascendentes, a começar pelos pais até chegar aos avós (com eventuais representantes, para um caso ou outro de capricho do tempo). Comprido o corredor da igreja (tratava-se da catedral-matriz de Campinas), dava perfeitamente para delimitar o tempo nas pessoas, à medida que iam sendo chamadas: chamavam-se os pais - era como se o algodoal estivesse começando a desabrochar, algo a lembrar o branco sem ainda defini-lo; chamavam-se os avós - o algodoal definitivamente branco, cansado, deixando-se levar pelo tempo e o vento, se alguém do tempo-agora ali não fosse estender-lhe a mão. Formava-se então o contraste formandos-pais-avós. Na ordem inversa: o ontem, o hoje e o amanhã.

Todos buscando lugar no tempo, ansiando pela vida. Ah, a vida. Que é mesmo a vida? Que pergunta mais tola. É comum anteciparmos as imagens das coisas que pretendemos definir. Então, por que a pergunta? Fiquemos com as imagens, que a definição fica a cargo do Tempo.

(\*) José Alberto Nunes da Mota, servidor da 10ª Vara, é co-autor das antologias Travessias (Contos, Crônicas e Poesias), Edições AG (SP); Enredos e Desenredos (Crônicas e Textos Humorísticos), Editora Guemanisse (RJ); e Microcosmos (Contos e Poesias), idem.

## DIA DA MULHER



No dia 08 de março, Dia Internacional da Mulher, a Justiça Federal de Goiás recebeu, em sua sede, o grupo de Teatro Guará, da PUC/GO, que apresentou, no auditório, o espetáculo "Amor por Anexins", de Artur Azevedo, dirigido pelo premiado Samuel Baldani.

Encenada pelos atores Sara Eugênia e Vitor Duarte, a peça se desenvolve através de um elaborado jogo de palavras e ditados populares.

A platéia, composta quase totalmente por mulheres servidoras, terceirizadas e estagiárias da Justiça Federal, deliciou-se com a performance dos atores e ainda recebeu rosas do Sinjufego que também anunciou o resultado de sorteio que contemplou servidoras da JF pelo seu dia.

A apresentação do Grupo Guará foi patrocinada pelo Programa Vida Legal desta Seccional.



Fotos de Joelton Godoy (servidor da 9ª Vara)

# HABEAS BOCA

INFORMATIVO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DE GOIÁS - FEVEREIRO e MARÇO/2012

## MULHER

Mulher ser angelical criado por Deus  
Seu corpo dotado de grande beleza  
Mulher que cria os amados filhos seus  
Ensinando-lhes viver com fortaleza.

Mulher que na dor ou na alegria chora  
Mostrando a sua índole sentimental.  
Mulher que nas dores não vai embora.  
Sabe que sua presença é fundamental.

Mulher que age pelo o que diz o coração  
Enfrentando os problemas com coragem.  
Mulher que também tem muita ilusão  
Nesta vida passa como se fosse viagem.

Mulher que luta para vencer na vida  
Enfrentado os obstáculos sem fim.  
Mulher vencedora, mesmo que sofrida.  
No amor ou na dor sempre diz sim.

JOSÉ DOS REIS PIMENTA - 07/03/2012

## Bem-vindos!



Lorena Rodrigues Vaz Siqueira  
Turma Recursal



Elizângela Machado Cortes  
16ª Vara



Paulo Pedroso Mendes  
Turma Recursal



Maria Graziela Belo Araripe  
Luziânia



Nicole Araújo Belchior Teixeira  
12ª Vara



Renata Rodrigues Silva e Lima  
16ª Vara

**Juruá Editora**  
*Convite!*

A Juruá Editora tem a honra de convidá-lo para a sessão de autógrafos e lançamento da 2ª Edição do Livro:

Data: 29 de Março de 2012  
Horário: 19h30  
Local: Livraria Janina - Shopping Pantanal  
Endereço: Jardim Aclimação, R. 3.300 - Loja 204  
Cuiabá/MT  
Contato: (65) 3632-8888

**Antônio Veloso Peleja Júnior**  
**MANUAL DE PROCESSO CIVIL**  
Fase Postulatória

- Jurisdição Processual
- Processo
- Recursos
- Interlocutórios de Impugnação
- Julgamento de Casos Repercutientes
- Atos Processuais Incidentes

2ª Edição (Atualizada e Ampliada)  
Com comentários e resoluções de Priscilla LOPES

**www.juruia.com.br**

Av. Manoel de Barros, 141 - CEP 04020-070 - JARDIM PAU D'ASSIS - SÃO PAULO - SP - FONE: (11) 3332-7288 - FAX: (11) 3331-0811

Pelo Livro também pode ser adquirido pelo telefone: (61) 3332-7288 ou pelo site: [www.juruia.com.br](http://www.juruia.com.br)

Nosso ex-colega da 6ª Vara, Antônio Peleja Júnior, atualmente juiz no Mato Grosso, está lançando o livro Manual de Processo Civil que pode ser adquirido através do site: [www.juruia.com.br](http://www.juruia.com.br).