



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

PORTARIA Nº 1724/2021-GP, DE 18 MAIO DE 2021

Institui o sistema de atendimento virtual denominado "Balcão Virtual", no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Pará, nos termos da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, e dá outras providências.

A Desembargadora Célia Regina de Lima Pinheiro, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, no uso de suas atribuições regimentais e legais, e

CONSIDERANDO que cabe ao Poder Judiciário implementar mecanismos que concretizem o princípio constitucional de amplo acesso à Justiça (art. 5º, incisos XXXV, da Constituição Federal de 1988);

CONSIDERANDO as diretrizes contidas na Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual";

CONSIDERANDO as diretrizes contidas na Resolução CNJ nº 345, de 9 de outubro de 2020, que autoriza os Tribunais a implementarem o "Juízo 100% Digital";

CONSIDERANDO os termos das Resoluções CNJ nº 313/2020, nº 314/2020, nº 318/2020 e nº 322/2020, que mantêm, preferencialmente, o atendimento virtual, adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário;

Pinheiro



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

CONSIDERANDO a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as unidades judiciárias e administrativas, durante o horário de atendimento ao público;

CONSIDERANDO que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nas unidades judiciárias e administrativas;

CONSIDERANDO as mudanças introduzidas nas relações e nos processos de trabalho em virtude do fenômeno da transformação digital,

RESOLVE:

Art. 1º Instituir o sistema de atendimento virtual denominado “Balcão Virtual”, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Pará, nos termos da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça, e dá outras providências.

Art. 2º O “Balcão Virtual” entrará em funcionamento em todas as unidades judiciárias e administrativas de primeiro e segundo graus do Poder Judiciário do Estado do Pará, a partir de 1º de junho de 2021, de 8 às 14 horas, durante todo o horário de atendimento ao público, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

§ 1º O “Balcão Virtual” não se aplica aos gabinetes dos magistrados.

§ 2º O acesso ao “Balcão Virtual” será disponibilizado ao público na página principal do Poder Judiciário do Estado do Pará, na *internet*, onde serão exibidos os *links*, correio eletrônico e telefones de cada unidade.

Finha



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

§ 3º Nas unidades judiciárias e administrativas localizadas no interior do Estado do Pará onde a deficiência de infraestrutura tecnológica for notória e inviabilizar o atendimento por videoconferência, excepcionalmente, será utilizada ferramenta de comunicação assíncrona para atendimento por meio do “Balcão Virtual”, hipótese em que a resposta ao solicitante deverá ocorrer no prazo disposto no art. 9º desta Portaria.

Art. 3º Considera-se atendimento virtual todas as modalidades de atendimento ao público externo realizadas de forma não presencial.

§ 1º O atendimento virtual poderá ser realizado mediante:

I – ferramentas de comunicação síncrona: são instrumentos que possibilitam comunicação simultânea em tempo real entre o emissor e o receptor, podendo ocorrer por aplicativos de videoconferência ou telefone;

II – ferramentas de comunicação assíncrona: são instrumentos que não exigem comunicação simultânea entre o emissor e o receptor, podendo ocorrer por e-mail ou mensagem de texto.

§ 2º O “Balcão Virtual”, como comunicação síncrona, deverá ser disponibilizado pela plataforma *Microsoft Teams*, já contratada pelo Poder Judiciário do Estado do Pará.

§ 3º Como comunicação assíncrona, deverá ser disponibilizado o correio eletrônico institucional e o “Balcão Virtual”, através de mensagem de texto (*chat*), de cada unidade judiciária e administrativa do Poder Judiciário.

Art. 4º O “Balcão Virtual” ou o agendamento *on line*, destina-se ao atendimento de representantes do Ministério Público, Defensores Públicos,

Sinhora



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

Advogados públicos e privados, partes e demais usuários dos serviços judiciários.

§ 1º O serviço de atendimento virtual consiste na disponibilização de informações e esclarecimentos relativos a demandas em trâmite nos sistemas processuais do Poder Judiciário.

§ 2º Em autos físicos, o atendimento não implicará na exibição ou escaneamento de documentos.

Art. 5º O “Balcão Virtual” destina-se ao atendimento de natureza informativa, não se destinando em qualquer situação:

I – ao peticionamento no processo judicial ou no sistema administrativo equivalente, sendo vedado para o protocolo de petições, inclusive pelo *chat*;

II – a pedidos verbais que devam ser solicitados via petição;

III – a pedido de tramitação preferencial de processo ou de conclusão imediata de petição;

IV – para substituir situações que exijam o comparecimento pessoal das partes em juízo.

Art. 6º Para fazer uso dos canais de atendimento virtual, o usuário deverá:

I – para atendimento síncrono, por telefone ou pelo “Balcão Virtual” ter em mãos:

- a) número do processo;
- b) documento de identificação.

Sinhato



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

II – para atendimento assíncrono, por e-mail ou mensagem de texto, informar:

- a) número do processo;
- b) nome completo e documento de identificação;
- c) telefone de contato ou e-mail;
- d) qual a informação desejada.

Art. 7º O servidor responsável pelo atendimento virtual adotará providências para confirmar a identidade do usuário que será atendido, solicitando a exibição de documento de identificação ou a confirmação de dados relativos a documentos constantes do processo.

Art. 8º O atendimento por meio do “Balcão Virtual” será realizado pelo acesso à sala de videoconferência da unidade judiciária ou administrativa, de forma contínua, respeitado o horário previsto no art. 2º.

§ 1º Ao acessar o ambiente virtual, o usuário permanecerá na sala de espera até o momento de seu atendimento.

§ 2º O servidor responsável pelo atendimento deverá monitorar a fila de espera, dentro ou fora da plataforma, admitindo os usuários para atendimento conforme sua ordem de chegada.

§ 3º O atendimento por videoconferência não ultrapassará o prazo de 10 (dez) minutos, salvo complexidade a ser avaliada pelo servidor responsável pelo atendimento.

Art. 9º O atendimento virtual assíncrono (e-mail ou mensagem de texto) não deverá ser superior a 2 (dois) dias úteis.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

Art. 10. As unidades judiciárias e administrativas organizarão internamente fluxo procedimental e escala de servidores para atendimento das demandas do “Balcão Virtual”, durante o horário de expediente regular, sendo designado pelo menos um servidor, podendo o atendimento ser prestado em regime de trabalho remoto.

§ 1º A identificação do servidor designado para o “Balcão Virtual” ocorrerá, na plataforma de videoconferência, mediante a indicação do prenome e de um sobrenome e número de matrícula, bem como da unidade judiciária ou administrativa a que está vinculado.

§ 2º O servidor designado deverá, ainda que fora das instalações do Poder Judiciário, utilizar vestimenta compatível com o atendimento ao público, se necessário com “pano de fundo virtual” disponibilizado institucionalmente.

§ 3º O servidor designado para atuar no “Balcão Virtual” prestará o primeiro atendimento, sem óbice de redirecionamento do atendimento a outro servidor, pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação, quando necessário.

§ 4º A adoção das salas virtuais permanentes não impede a criação de salas específicas para a continuidade do atendimento por outros servidores, liberando o “Balcão Virtual” para outros usuários.

§ 5º Para atendimento relacionado a processo que tramite em segredo de justiça, a pessoa atendida deverá apresentar documento original com foto assim que ingressar na sala de videoconferência, comprovando sua identidade e/ou habilitação para o acesso aos autos.

§ 6º Não serão disponibilizadas informações, por nenhum dos canais de atendimento virtual, sobre dados protegidos por sigilo, em especial sigilo bancário, fiscal ou de telecomunicações.

Handwritten signature



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
Gabinete da Presidência

Art. 11. O acesso aos canais de atendimento virtual importa em consentimento para registro das comunicações mantidas com os servidores do Poder Judiciário, por qualquer dos canais de atendimento, para fins de controle estatístico, de qualidade e de conformidade, de uso interno e exclusivo do Poder Judiciário do Estado do Pará.

Art. 12. O Poder Judiciário do Estado do Pará manterá as plataformas em condições adequadas de uso, cabendo ao solicitante do atendimento as condições técnicas para a transmissão audiovisual de seu equipamento, quando for o caso.

Art. 13. As unidades judiciárias e administrativas deverão manter controle estatístico dos atendimentos realizados, tanto presenciais quanto virtuais, indicando sua modalidade e objeto.

Art. 14. A Secretaria de Informática adotará as providências necessárias à implantação do sistema virtual de atendimento "Balcão Virtual".

Art. 15. Os casos omissos serão decididos pela Presidência.

Art. 16. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 17. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Belém, 17 de maio de 2021.


Desembargadora Célia Regina de Lima Pinheiro
Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Pará

