

**PORTARIA CONJUNTA Nº 38,
DE 1º DE JULHO DE 2021.**

Institui e regulamenta o "Balcão Virtual", no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande Norte e determina outras providências.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE e o CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso das atribuições legais,

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, que dispõe sobre a plataforma de atendimento por videoconferência denominada "Balcão Virtual";

CONSIDERANDO que a implantação do "Balcão Virtual" deve ser compatibilizada com outros canais de atendimento virtual, tais como o atendimento por chatbot, agendamento, e-mail ou telefone;

CONSIDERANDO que a ampliação dos meios de atendimento promove o acesso à Justiça,

CONSIDERANDO a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias judiciais durante o horário de atendimento ao público;

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

CONSIDERANDO, por fim, a autorização contida no art. 7º da Resolução TJRN nº 22, de 16 de junho de 2021;

RESOLVEM:

Art. 1º Instituir e regulamentar o "Balcão Virtual", no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande Norte, destinado ao atendimento de partes, de advogados(as) ou de qualquer interessado(a) nos processos em tramitação nas suas unidades judiciárias e administrativas.

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

I - balcão virtual: sistema de atendimento virtual ao jurisdicionado, a ser disponibilizado em página específica do site do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Norte, permitindo imediato contato com cada unidade judiciária durante o horário de atendimento ao público;

II - ferramentas de comunicação assíncronas são aquelas que não exigem conexão simultânea em tempo real, tal como correio eletrônico (email);

III - ferramentas de comunicação síncronas são aquelas que exigem e possibilitam conexão simultânea em tempo real, tal como bate-papo.

Parágrafo único. Compõe o sistema do Balcão Virtual tanto as ferramentas síncronas, notadamente a plataforma de videoconferência adotada pelo Tribunal ou aplicativos de mensagem instantânea e Chat desenvolvidos pela Secretaria de Tecnologia da Informática e Comunicação (SETIC), quanto às ferramentas assíncronas, como correio eletrônico.

Art. 3º O horário de atendimento nesse canal será das 08h às 14h, de segunda-feira a sexta-feira, sem a necessidade de agendamento prévio, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

Art. 4º O primeiro atendimento será realizado através do chatbot no WhatsApp vinculado ao telefone +55 84 40420540 ou através do link wa.me/558440420540.

§ 1º O chatbot do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande Norte tem o propósito de facilitar o acesso a informações relevantes, propiciando o atendimento de partes, de advogados ou de qualquer interessado nos processos em tramitação nas unidades judiciárias e administrativas, oferecendo através de menus guiados o acesso aos contatos de telefone e chats de cada unidade, assim como o link de acesso direto ao canal de videoconferência das unidades.

§ 2º Mensagens enviadas fora do horário de atendimento serão desconsideradas pelo sistema.

§ 3º O(A) servidor(a) escalado(a) para o atendimento poderá prestá-lo em regime de trabalho remoto ou teletrabalho, e sua identificação ocorrerá, na plataforma de videoconferência, mediante a indicação do prenome e de um sobrenome, bem como da unidade a que está vinculado(a).

Art. Caso a parte, advogado(a) ou qualquer interessado(a) em processos em tramitação nas unidades judiciárias e administrativas do Poder Judiciário Estadual deseje contato através da plataforma de atendimento por videoconferência, de forma similar à do balcão de atendimento presencial, deverá solicitar, pelos canais de atendimento previstos nesta Portaria Conjunta, preferencialmente através do canal do chat para liberação da sala, tão logo esteja disponível, respeitando a ordem de chegada.

§ 1º Os(As) interessados(as) poderão optar pelo aprazamento do atendimento utilizando as ferramentas assíncronas.

§ 2º Deverão ser atendidos todos(as) os(as) solicitantes que ingressarem no chat da unidade até o horário de término do atendimento.

§ 3º Os(As) solicitantes deverão zelar pelas condições técnicas para a transmissão audiovisual de seu atendimento, não havendo qualquer responsabilidade da unidade judiciária ou administrativa no suporte técnico do equipamento a ser utilizado pelos(as) mesmos(as).

§ 4º Na hipótese de indisponibilidade do link de acesso ao "Balcão Virtual" na plataforma de videoconferência, o atendimento deverá ser realizado mediante e-mail, telefone ou presencial.

Art. 6º O(A) servidor(a) responsável pelo atendimento deverá solicitar ao(à) interessado(a) que se identifique, caso a consulta se refira a processo judicial ou administrativo que tramite sob sigilo ou sigilo, a fim de conferir se a prestação de informações é permitida.

Parágrafo único. Caso o atendimento se refira a um problema técnico relacionado ao sistema PJe, o(a) interessado(a) deverá ser orientado a acessar o canal de atendimento do PJe, localizado no site do Tribunal.

Art. 7º O "Balcão Virtual" não substitui o sistema de peticionamento do processo eletrônico, sendo vedado o uso para o protocolo de petições.

Art. 8º Os(As) servidores(as) designados(as) pelos(as) gestores(as) das unidades para atuar no "Balcão Virtual", seja no atendimento do chat da unidade ou na sala da plataforma de videoconferência, prestarão o primeiro atendimento aos(às) advogados(as) e às partes, podendo solicitar auxílio a outros(as) servidores(as) da Secretaria para a complementação do atendimento

solicitado.

§ 1º Se necessário, o atendimento poderá ser feito mediante agendamento junto à unidade ou por outros meios que atendam à solicitação.

§ 2º É vedado o uso do "Balcão Virtual" ou do chat para o protocolo de petições.

Art. 9º Compete à SETIC prestar o suporte técnico à gestão dos atendimentos.

Art. 10. O "Balcão Virtual" coexiste com as outras modalidades de atendimento, presenciais e virtuais, que podem ser acessadas pelos canais informados no site do Tribunal (endereço, e-mail ou telefone) ou no chatbot do Poder Judiciário do Estado do Rio Grande.

Art. 11. Questões relacionadas ao cumprimento desta Portaria Conjunta serão resolvidas pela Presidência do Tribunal, com o apoio da SETIC.

Art. 12. Esta Portaria Conjunta entra em vigor em 08 de julho de 2021.

Publique-se. Cumpra-se.

Desembargador VIVALDO PINHEIRO
Presidente

Desembargador DILERMANDO MOTA
Corregedor-Geral da Justiça