

**GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ.**Desembargador **JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA**

Presidente do Tribunal de Justiça do Piauí

Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 23/03/2021, às 16:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

**1.16. Provimento Conjunto Nº 35/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE**

Institui o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí, e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, Desembargador **JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA**, O **CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA**, Desembargador **FERNANDO LOPES E SILVA NETO**, e o **COORDENADOR DO OPALA-LAB**, Desembargador **OLÍMPIO JOSÉ PASSOS GALVÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** que a sociedade atual, impulsionada pela revolução tecnológica, é cada vez mais digital, interconectada, rápida, sem fronteiras, demandando serviços públicos mais acessíveis, ágeis e resolutivos;

**CONSIDERANDO** o dever de contínuo aperfeiçoamento e ganho de eficiência na produção de resultados das atividades do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;

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

**CONSIDERANDO** as diretrizes da Lei no 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** que o art. 18 da Lei no 11.419/2006 autoriza os órgãos do Poder Judiciário a regulamentarem a informatização do processo judicial;

**CONSIDERANDO** as diretrizes contidas na Resolução CNJ nº 345, de 09 de outubro de 2020, que autoriza os Tribunais a implementarem o "Juízo 100% Digital";

**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** os termos das Resoluções CNJ nos 313/2020, 314/2020, 318/2020 e 322/2020, que mantêm, preferencialmente, o atendimento virtual, adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário;

**CONSIDERANDO** a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias e serventias 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** o respeito às normas processuais que definem as competências dos órgãos judiciais;

**CONSIDERANDO** o princípio basilar da Separação dos Poderes, que proíbe a Administração Judicial Superior tratar de questões estritamente processuais previstas na legislação adjetiva civil e penal;

**RESOLVEM:**

Art. 1º Instituir o Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário em 1º e 2º graus de jurisdição, nos termos da Resolução CNJ nº 345, de 09 de outubro de 2020, da Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, e do presente normativo.

Art. 2º Para fins deste Provimento Conjunto, considera-se:

I - balcão virtual: sistema de atendimento virtual ao jurisdicionado, a ser disponibilizado em página específica do sítio eletrônico deste Tribunal de Justiça, 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 (e-mail);

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

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, como o WhatsApp Business e Chat desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informática e Comunicação, quanto as ferramentas assíncronas, como correio eletrônico.

Art. 3º. As unidades judiciais organizarão internamente fluxo procedimental e escala de servidores para resolução das demandas do Balcão Virtual durante o expediente regular.

§ 1º A primeira manifestação da unidade judicial, reportando, ao menos, a recepção da demanda, deverá ocorrer o mais breve possível, ou, em caso de impossibilidade, em até 24 (vinte e quatro) horas úteis do seu protocolo.

§ 2º Conforme a hipótese, a resolução da demanda poderá se dar por meio de agendamento ou atribuição de tarefas a outros servidores, desde que os encaminhamentos necessários se sucedam em até 24 (vinte e quatro) horas úteis, contadas da primeira manifestação da unidade judicial.

§ 3º O servidor escalado 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.

§ 4º É vedado o uso do Balcão Virtual para o protocolo de petições, que deverão ser encaminhadas pelo sistema judicial competente ou pelo Processo Judicial Eletrônico (PJe).

Art. 4º. O registro das solicitações de atendimento presencial ou não presencial e o fluxo procedimental para satisfação das demandas poderão ser operacionalizados em sistemas adquiridos pelo Tribunal de Justiça ou desenvolvidos pela Secretaria de Tecnologia e Comunicação (STIC).

§ 1º Ao tempo do registro da solicitação, o sistema gerenciador de atendimento indicará as formas disponíveis, sendo preferenciais as virtuais ou eletrônicas, tais como videoconferência, aplicativos de mensagem instantânea, bate-papo e correio eletrônico.

§ 2º O servidor escalado para atendimento do balcão virtual ficará responsável pelo gerenciamento do sistema de solicitação, incluindo as chamadas de videoconferência e resposta aos correios eletrônicos.

§ 3º O atendimento telefônico será preterido pelas opções eletrônicas ou virtuais, exceto quando os sistemas estiverem inoperantes ou faltar o sinal de internet.

§ 4º Portaria da Presidência, no âmbito do 2º grau, e da Corregedoria, no âmbito do 1º grau, poderão prever regras complementares sobre a dinâmica do atendimento no balcão virtual.

Art. 5º. O Tribunal disponibilizará o aparato tecnológico necessário aos atendimentos virtuais conforme as possibilidades, tais como notebooks e celulares.

§ 1º O telefone celular institucional deverá permanecer ligado durante todo o horário do expediente regular; quando pertencer a unidade judicial, deverá estar disponível, também, enquanto perdurar eventual plantão judicial ao qual estiver escalada.

§ 2º O servidor designado para o Balcão Virtual que estiver em trabalho remoto ou teletrabalho poderá ter consigo o telefone celular ou outro equipamento necessário, desde que assine termo de responsabilidade.

Art. 6º. Portaria Conjunta da Presidência, Corregedoria Geral de Justiça e Coordenação do Opala-Lab relacionará as unidades judiciais aptas à adoção do Balcão Virtual e cronograma de implantação.

Art. 7º. Será criada página no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça sobre a temática Justiça Virtual, na qual constarão todas as informações pertinentes a este Provimento, ao Justiça 100% Digital, ao Balcão Virtual e as respectivas unidades judiciais que o adotarem.

Parágrafo único. Dentre as informações disponibilizadas, constarão link de acesso ao Balcão Virtual da unidade, telefones, endereços eletrônicos



e a expressa menção de que o atendimento por essa via se dará apenas durante expediente regular.

Art. 8º. Até que seja definida e adquirida a plataforma de atendimento virtual e adotadas as ferramentas de comunicação assíncrona, portaria da Presidência indicará alternativa provisória, com instruções necessárias.

Art. 9º. Os casos omissos serão resolvidos pelo chefe da unidade que prestar o atendimento em Balcão Virtual.

Art. 10. Este Provimento Conjunto entra em vigor na data de sua publicação.

Teresina, 22 de março de 2021.

Des. José Ribamar Oliveira

Presidente

Des. Fernando Lopes e Silva Neto

Corregedor-Geral

Des. Olímpio José Passos Galvão

Coordenador do Opala-Lab

Documento assinado eletronicamente por **Olímpio José Passos Galvão, Desembargador(a)**, em 22/03/2021, às 18:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Fernando Lopes e Silva Neto, Corregedor Geral da Justiça**, em 22/03/2021, às 20:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **José Ribamar Oliveira, Presidente**, em 23/03/2021, às 14:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **2284542** e o código CRC **64AFD76D**.

## 1.17. Portaria Nº 714/2021 - PJPI/TJPI/SECPRE, de 22 de março de 2021

Operacionaliza o **Balcão Virtual** no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí, nos termos do Provimento Conjunto nº 35 de 22 de março de 2021, e dá outras providências.

O **PRESIDENTE DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ**, Desembargador JOSÉ RIBAMAR OLIVEIRA, O **CORREGEDOR GERAL DE JUSTIÇA**, Desembargador FERNANDO LOPES E SILVA NETO, e o **COORDENADOR DO OPALA-LAB**, Desembargador OLÍMPIO JOSÉ PASSOS GALVÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** os termos do Provimento Conjunto nº 35 de 22 de março de 2021;

**CONSIDERANDO** o dever de contínuo aperfeiçoamento e ganho de eficiência na produção de resultados das atividades do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;

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

**CONSIDERANDO** as diretrizes contidas na Resolução CNJ nº 345, de 09 de outubro de 2020, que autoriza os Tribunais a implementarem o "Juízo 100% Digital";

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

RESOLVEM:

Art. 1º Operacionalizar Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Piauí, nos termos do Provimento Conjunto nº 35 de 22 de março de 2021, e desta portaria conjunta.

Parágrafo único. O sistema Balcão Virtual será adotado em todas as unidades judiciais e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Piauí, conforme protocolo estabelecido nesta portaria e Plano de Ação em anexo.

Art. 2º As unidades utilizarão a plataforma TEAMS da Microsoft para o atendimento, tendo como usuário o respectivo correio eletrônico institucional.

Parágrafo único. Cada Secretaria ou unidade judicial terá disponível sala para audiência com os servidores, cujo link de acesso será publicado na página eletrônica do Tribunal de Justiça.

Art. 3º O Tribunal de Justiça disponibilizará, conforme as possibilidades, telefone celular a cada unidade judicial e administrativa para viabilizar o atendimento por meio de aplicativos de mensagem instantânea, tal como o WhatsApp Business ou, preferencialmente, Chat desenvolvido pela Secretaria de Tecnologia da Informática e Comunicação (STIC).

Parágrafo único. Enquanto não disponibilizado o celular institucional para a unidade ou desenvolvido o aplicativo de Chat pela STIC, será utilizado o WhatsApp Business para computador, nos termos do manual para instalação adotado pela Corregedoria Geral de Justiça e art. 2º, parágrafo único, do seu Provimento nº 25/2019.

Art. 4º A Secretaria poderá adotar escala entre seus servidores para atendimento ao balcão virtual e para acesso diário às caixas do correio eletrônico da unidade.

Parágrafo único. É obrigatório que todo magistrado e servidor acesse sua caixa pessoal de correio eletrônico institucional diariamente ao menos duas vezes ao dia.

Art. 5º Para solicitar audiência com o magistrado, o interessado deverá enviar correio eletrônico à Secretaria, indicando no título o número do processo, e no corpo da mensagem o nome completo, sua qualidade em relação ao processo e a finalidade.

§ 1º Atendendo aos requisitos legais e regimentais pertinentes, a Secretaria, em até 24 horas úteis, enviará em resposta ao correio eletrônico o link da videoconferência, com a data e hora designadas.

§ 2º Na hipótese em que a unidade dispor de telefone celular, a audiência poderá ser solicitada por meio de aplicativo de mensagem instantânea, como Telegram, WhatsApp ou Chat desenvolvido pela STIC.

§ 3º Em qualquer caso, as informações processuais poderão ser fornecidas por meio de aplicativo de mensagem instantânea.

Art. 6º O Tribunal de Justiça disponibilizará página eletrônica com todas as informações pertinentes ao Juízo 100% Digital e Balcão Virtual, inclusive com tutoriais para magistrados e servidores e para o jurisdicionado em geral.

Art. 7º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se. Publique-se.

Comunique-se o Conselho Nacional de Justiça.

Teresina, 22 de março de 2021.

Des. José Ribamar Oliveira

Presidente

Des. Fernando Lopes e Silva Neto

Corregedor-Geral