



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 4ª REGIÃO
Rua Otávio Francisco Caruso da Rocha, 300 - Bairro Praia de Belas - CEP 90010-395 - Porto Alegre - RS - www.trf4.jus.br

PROVIMENTO Nº 102/2021

Dispõe sobre a implantação do Balcão Virtual no primeiro grau da Justiça Federal da 4ª Região.

A CORREGEDORA REGIONAL DA JUSTIÇA FEDERAL DA 4ª REGIÃO, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 16, incisos I e VIII, do Regimento Interno do Tribunal Regional Federal da 4ª Região, e considerando o que consta no Processo Administrativo 0001365-64.2021.4.04.8000;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ 372/2021, que dispõe sobre a plataforma de atendimento por videoconferência denominada “Balcão Virtual”;

CONSIDERANDO o previsto nos arts. 4º e 6º da Resolução CNJ no 345/2020, que regulamenta o atendimento ao público pelos servidores e magistrados lotados no “Juízo 100% Digital”;

CONSIDERANDO os termos das Resoluções CNJ nº 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 o sistema de agendamento eletrônico desenvolvido pelos Laboratórios de Inovação da Corregedoria Regional e das Seções Judiciárias e pelo Núcleo de Tecnologia da Informação da Seção Judiciária de Santa Catarina;

CONSIDERANDO a necessidade de que o atendimento a ser realizado pelas unidades seja célere, qualificado, responsivo e resolutivo, devendo ser adequado ao tipo de serviço solicitado;

CONSIDERANDO que a implantação do “Balcão Virtual” deve ser compatibilizada com outros canais de atendimento virtual, tais como, o atendimento por agendamento, telefone, aplicativo de mensagem ou chat *online*;

CONSIDERANDO a eficiência e a qualidade dos atendimentos presenciais prestados por centrais de atendimento ao público, modelo que também pode ser utilizado para o

atendimento no “Balcão Virtual”;

CONSIDERANDO a recomendação da Corregedoria Regional da 4ª Região às unidades do 1º grau de jurisdição de realização de atendimento ao público por telefone e/ou aplicativo de mensagens;

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

RESOLVE:

Art. 1º Implantar o “Balcão Virtual” no primeiro grau da Justiça Federal da 4ª Região para o atendimento ao público, de forma *online* ou agendada.

§ 1º O atendimento *online* será realizado em todas as unidades por meio de ingresso imediato organizado por fila no Balcão Virtual durante o horário do atendimento.

§ 2º O atendimento por agendamento será realizado por opção do interessado, diretamente na agenda da unidade, observados os horários nela disponibilizados.

Art. 2º A implantação do Balcão Virtual será realizada de forma coordenada pelas Seções e Subseções Judiciárias, observado o seguinte:

§ 1º O atendimento deverá ser realizado em cada unidade judiciária ou por meio de centrais virtuais de atendimento, que poderão abranger um ou mais grupos de unidades judiciárias ou ser especializadas por matérias ou assuntos.

§ 2º As centrais virtuais de atendimento poderão ser compostas por grupo de servidores de mais de uma unidade.

Art. 3º O atendimento será prestado por meio de de fila virtual ou agendamento.

§ 1º O atendimento será direcionado para a fila virtual ou para agendamento, segundo critérios informados no formulário.

§ 2º Quando disponível mais de uma forma de atendimento, o solicitante poderá optar por uma delas.

§ 3º O solicitante poderá, a qualquer momento, alterar a modalidade de atendimento.

§ 4º Enquanto não desenvolvido o formulário de que trata o § 1º, o atendimento

será direcionado para a fila virtual ou para agendamento, conforme a opção do usuário.

Art. 4º O atendimento *online* será organizado por meio de fila virtual e realizado em dias úteis, das 13h às 18h, podendo o horário ser estendido para todas as unidades ou parte delas, a critério da Direção do Foro da Subseção Judiciária.

§ 1º Deverão ser atendidos todos os solicitantes que ingressarem na fila virtual até o horário de término do atendimento.

§ 2º Havendo necessidade de redirecionamento, o solicitante ingressará no final da fila correta.

§ 3º A complementação do atendimento poderá ser realizada por meio de agendamento junto à unidade competente ou por outros meios que atendam a solicitação.

§ 4º Os solicitantes serão atendidos consoante a ordem de ingresso na fila virtual, observadas as preferências legais.

§ 5º Na ordenação do sistema serão observadas as preferências legais de atendimento, que deverão ser informadas pelo solicitante no acesso ao Balcão Virtual.

§ 6º No atendimento realizado por central, havendo urgência, o servidor responsável deverá entrar em contato com a unidade judiciária para continuidade.

Art. 5º Todas as unidades que realizam atendimento ao público deverão disponibilizar horários para a sua realização por meio de agendamento.

§ 1º O atendimento por meio de agendamento será prestado pela unidade em dias úteis entre 13h e 18h, podendo ser ampliado a critério desta.

§ 2º O atendimento que estiver agendado prefere ao atendimento imediato.

§ 3º A Corregedoria Regional poderá indicar tipos de atendimento que serão prestados preferencialmente por agendamento.

§ 4º Nos casos em que o atendimento seja preferencialmente por agendamento, havendo urgência, o solicitante deverá entrar em contato com a unidade pelo telefone disponibilizado no Portal ao lado do número da unidade.

Art. 6º O cadastro inicial das unidades ao sistema será efetivado pelos Núcleos de Tecnologia da Informação das respectivas Seções Judiciárias, com a inclusão do servidor administrador e a primeira inclusão de servidor atendente.

§ 1º Os cadastros posteriores ficarão a cargo do servidor administrador.

§ 2º As unidades judiciárias serão responsáveis pela gestão interna do sistema de “Balcão Virtual”, devendo designar servidor administrador, no perfil “secretário”, que terá por atribuições:

- a) a indicação e cadastro de servidor(es) incumbido(s) do atendimento, nos perfis “atendente” ou “provedor”;
- b) a formação de equipe(s) de trabalho e sua inserção no sistema, se necessário;
- c) a alimentação do sistema com os dados necessários para agendamentos;
- d) o acompanhamento dos atendimentos imediatos e agendados.

Art. 7º O atendimento por magistrados será realizado mediante agendamento, que poderá ser feito da seguinte forma:

I - Pelo sistema de agendamento, através de:

- a) disponibilização direta de agenda para atendimentos, no próprio sistema, permitindo ao solicitante escolher data e horário; ou
- b) intermediação pela Direção da Secretaria respectiva, que comunicará o solicitante em até 48 horas a data, o horário e o link para o atendimento agendado.

II - Em contato direto com a Secretaria da unidade respectiva, pelos demais meios disponibilizados no portal (e-mail, telefone ou WhatsApp), que comunicará em até 48 horas a data, o horário e o link para o atendimento agendado.

Art. 8º O Balcão Virtual coexiste com as outras modalidades de atendimento, presenciais e virtuais, que podem ser acessadas pelos canais informados nos sítios eletrônicos do Tribunal e das Seções Judiciárias (endereço, e-mail, telefone ou WhatsApp).

Art. 9º Questões relacionadas ao cumprimento deste Provimento serão resolvidas pela Corregedoria Regional.

Art. 10. Este Provimento entra em vigor no dia 20 de março de 2021.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.



Documento assinado eletronicamente por **Luciane Amaral Corrêa Münch, Corregedora Regional da Justiça Federal da 4ª Região**, em 16/03/2021, às 16:12, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site



<http://www.trf4.jus.br/trf4/processos/verifica.php> informando o código verificador **5526760** e o código CRC **04886044**.

0001365-64.2021.4.04.8000

5526760v12