



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
Praça Mal Deodoro, 55 - CEP 90010-908 - Porto Alegre - RS - www.tjrs.jus.br

PROVIMENTO Nº 018/2021-CGJ

REGULAMENTA O BALCÃO VIRTUAL NO ÂMBITO DO 1º GRAU DE JURISDIÇÃO, NOS TERMOS DA RESOLUÇÃO Nº 372 DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ.

A Excelentíssima Senhora Desembargadora **Vanderlei Teresinha Tremeia Kubiak**, Corregedora-Geral da Justiça, no uso de suas atribuições legais, nos autos do expediente SEI n.º 8.2021.0010/000242-7;

Considerando o disposto na **Resolução nº 372 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ** determina a regulamentação do atendimento telepresencial ao público externo (**Balcão Virtual**) no âmbito dos Tribunais de Justiça; e

Considerando o disposto no **art. 2º, inc. IX, alínea “d” da Resolução nº 531/2005-COMAG**, que trata do Regimento Interno desta Corregedoria-Geral da Justiça;

Provê:

Art. 1º A contar de **29 de março de 2021**, as unidades judiciais e as direções do foro das Comarcas do 1º grau de jurisdição disponibilizarão atendimento telepresencial ao público externo (**Balcão Virtual**), por meio do aplicativo *WhatsApp* ou, ainda, mediante a utilização de plataforma de videoconferência a ser disponibilizada pelo Tribunal de Justiça, observado o disposto na [Resolução nº 372 do CNJ](#).

Art. 2º Cada unidade deverá designar, no mínimo, um servidor lotado no cartório, para o atendimento do **Balcão Virtual**, podendo o atendimento ser prestado tanto em expediente presencial ou em trabalho remoto.

Parágrafo único entende-se por unidade todas as Varas jurisdicionais e Direções dos Foros, bem como os Centros Judiciais de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) e as Centrais de Atendimento ao Público (CAPs).

Art. 3º O **Balcão Virtual** funcionará durante o horário de atendimento ao público externo.

§1º O atendimento poderá ser feito, inicialmente, via contato telefônico ou com o envio de mensagem pelo *WhastApp*.

§2º Se necessário, poderá ser agendada a realização de videochamada:

I – através do aparelho celular recebido pelas unidades, cujos números estão indicados na listagem disponibilizada no site do TJRS (link); ou

II - com ferramenta de videoconferência a ser oportunamente disponibilizada pela Administração, quanto às unidades que ainda não receberam o aparelho celular.

Art. 4º O atendimento telepresencial estabelecido neste ato:

I - não abrange o atendimento pelo Gabinete e sua assessoria;

II - não está limitado às informações disponíveis nos sistemas de processo eletrônico, sendo realizado como se fosse atendimento presencial; e

III - não deve ser utilizado para o protocolo de petições e outros documentos, ainda que urgentes.

Art. 4º O servidor designado prestará o primeiro atendimento, podendo convocar outros servidores da unidade ou realizar agendamento, pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação do atendimento solicitado.

§1º Em caso de atendimento em **trabalho remoto**, o servidor deverá utilizar vestimenta adequada ao atendimento ao público.

§2º A identificação do servidor designado para o Balcão Virtual ocorrerá, na plataforma de videoconferência, mediante a indicação do prenome e de um sobrenome, bem como da unidade a qual está vinculado.

§3º Quando o atendimento ocorrer através de aplicativo, o servidor deverá se identificar ao início do contato.

Art. 5º O atendimento pelo **Balcão Virtual** só deixará de ser realizado se a unidade não dispuser de celular com aplicativo que permita o serviço, ou de equipamento para videoconferência instalado na unidade.

Art. 6º - Este provimento entrará em vigor na data de sua publicação no Diário da Justiça Eletrônico.

Publique-se.

Cumpra-se.

Des.^a Vanderlei Teresinha Tremeia Kubiak
Corregedora-Geral da Justiça



Documento assinado eletronicamente por **Vanderlei Teresinha Tremeia Kubiak, Corregedora-Geral da Justiça**, em 18/03/2021, às 18:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www.tjrs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2660371** e o código CRC **13B7E291**.