



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PIAUÍ
SECRETARIA DA PRESIDÊNCIA
Avenida Padre Humberto Pietrogrande, nº 3509, São Raimundo,
CEP 64.075-065 - Teresina-PI
Fone: (86) 3218 0877 – E-mail: sec.presidencia@tjpi.jus.br

Provimento Conjunto Nº 35/2021

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

Alterado pelo Provimento Conjunto Nº 61/2022

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;

¹ Publicado no DJe nº 9099 Disponibilização: Terça-feira, 23 de Março de 2021 Publicação: Quarta-feira, 24 de Março de 2021

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 judiciais;

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.~~

Art. 3º As unidades judiciais, bem como as unidades de apoio direto do Tribunal que prestam atendimento às partes, advogados ou a qualquer interessado em processos judiciais e administrativos, deverão manter o funcionamento ininterrupto do “Balcão Virtual”, durante o horário do expediente, sob pena de responsabilidade do servidor. [\(alterado pelo Provimento Conjunto Nº 61/2022 - PJPI/TJPI/SECPRE\)](#)

§ 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).

§5º Competirá ao magistrado de cada unidade judicial e, em se tratando de unidade administrativa, ao seu respectivo gestor, designar o servidor responsável pelo atendimento no Balcão Virtual, podendo ser estabelecido rodízio. [\(incluído pelo Provimento Conjunto Nº 61/2022 - PJPI/TJPI/SECPRE\)](#)

§6º Quando não for possível realizar o atendimento, em razão de eventuais problemas técnicos, o servidor deverá abrir um chamado no GLPI, relatando as intercorrências apresentadas. [\(incluído pelo Provimento Conjunto Nº 61/2022 - PJPI/TJPI/SECPRE\)](#)

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

* Este texto não substitui o Publicado no DJe Nº 9.099 e demais alterações*



Se você encontrou um erro, tem alguma dúvida, crítica ou sugestão, solicitamos que nos comunique através do e-mail sec.presidencia@tjpi.jus.br