



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

PORTARIA Nº 85, DE 23 DE MARÇO DE 2021.

Regulamenta o atendimento telepresencial ao público externo por meio da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito da Justiça Eleitoral em Goiás.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 15, inciso XXXVIII, do Regimento Interno (Resolução nº 298, de 18 de outubro de 2018), e

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 a necessidade deste Tribunal implementar soluções de videoconferência para atender ao disposto nas Resoluções CNJ nº 341/2020 e nº 354/2020;

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 a Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”;

RESOLVE:

Art. 1º Os Cartórios Eleitorais e a Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás disponibilizarão atendimento telepresencial síncrono ao público externo, denominado de “Balcão Virtual”, nos termos da Resolução CNJ nº 372/2021, o qual funcionará de forma similar ao balcão de atendimento presencial.

§1º O Balcão Virtual atenderá questões atinentes à atividade judiciária-forense oriundas do público externo compreendido por partes, advogados, membros do Ministério Público Eleitoral, Defensoria Pública da União e autoridades policiais atuantes nos processos judiciais em trâmite nos respectivos graus de jurisdição.

Art. 2º No âmbito deste Tribunal, o Balcão Virtual funcionará perante a Seção de Protocolo e Expedição (SEPEX) da Secretaria Judiciária (SJD), no horário compreendido das 11:00 às 19:00.

§1º Caso o interessado busque informações de processo judicial que não estejam acessíveis ao servidor atendente, deverá encaminhar solicitação ao e-mail institucional da Unidade competente, a fim de que sejam disponibilizados maiores detalhes, ocasião em que a resposta ao solicitante deverá ocorrer em prazo não superior a 2 (dois) dias úteis, com cópia ao e-mail da Seção de Protocolo e Expedição.

§ 2º Caso o interessado busque informação diversa à finalidade do Balcão Virtual, o atendente deverá orientá-lo, com o fornecimento do ramal telefônico e e-mail institucional da Unidade competente para dirimir as dúvidas.

Art. 3º. O Balcão Virtual da Secretaria do Tribunal funcionará em sala virtual que permanecerá aberta durante o horário de atendimento ao público, em plataforma de videoconferência disponibilizada pela Secretaria de Tecnologia da Informação, cujo *link* estará publicado no sítio da Web deste Tribunal.

Parágrafo único. O endereço eletrônico das salas de atendimento virtual será publicado na página do sítio institucional do Tribunal, com a expressa menção de que o atendimento por Balcão Virtual se dará apenas no horário de atendimento presencial ao público.

Art. 4º A Secretaria Judiciária estabelecerá e comunicará os padrões de atendimento e de fluxo de trabalho do Balcão Virtual da Seção de Protocolo e Expedição.

Art. 5º Os Cartórios Eleitorais designarão servidores para atendimento ao Balcão Virtual, no horário das 12:00 às 18:00.

§1º O servidor designado para realizar o atendimento ao Balcão Virtual deverá, sem prejuízo de suas atribuições ordinárias, manter a ferramenta de videoconferência aberta em sua estação de trabalho, ou smartphone, tal como o atendimento ocorrido nas dependências do cartório eleitoral.

§ 2º Nas unidades judiciárias localizadas em regiões do interior onde a deficiência de infraestrutura tecnológica for notória e inviabilizar o atendimento por videoconferência, poderá ser utilizada a comunicação assíncrona, por meio de e-mail ou serviços mensageiros (como *WhatsApp*), hipótese em que a resposta ao solicitante deverá ocorrer em prazo não superior a dois dias úteis.

Art. 6º A Vice-Presidência e Corregedoria Regional Eleitoral estabelecerá os padrões de atendimento e de fluxo de trabalho a serem observados pelos Cartórios Eleitorais.

Art. 7º O atendimento prestado no Balcão Virtual poderá ser realizado mediante regime de trabalho remoto.

§1º O atendente designado deverá utilizar vestimentas adequadas, bem como pano de fundo virtual neutro ou disponibilizado institucionalmente, compatível com o ambiente de trabalho.

§2º O servidor designado para atuar no Balcão Virtual prestará o primeiro atendimento aos advogados e às partes, podendo convocar outros servidores da unidade ou realizar agendamento, pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação do atendimento solicitado.

§3º A identificação do servidor designado para o Balcão Virtual ocorrerá, na plataforma de videoconferência, com a indicação do prenome e de um sobrenome, bem como da Secretaria do órgão judicante a que está vinculado, assim como encerrará o atendimento com as saudações de estilo.

Art. 8º Antes de encerrar a videoconferência, o atendente da solicitará o preenchimento de formulário de avaliação do atendimento.

Art. 9º É vedado o uso do Balcão Virtual para a realização de operações de alistamento, revisão ou transferência de domicílio eleitoral, sendo permitido aos Cartórios Eleitorais realizar prévia triagem das demandas por meio de formulário disponibilizado antes da abertura da vídeo-chamada.

Art. 10 É vedado o uso do Balcão Virtual para o protocolo de petições, que deverão ser encaminhadas pelo Processo Judicial Eletrônico (PJe).

Art. 11 O Balcão Virtual não é aplicável aos gabinetes dos Juízes Membros do Tribunal e aos Juízes Eleitorais, os quais informarão em página eletrônica específica os meios

de contato disponíveis para atendimento.

Art. 12 A Secretaria de Tecnologia da Informação prestará o suporte técnico necessário à implantação do Balcão Virtual e à sua utilização pelos servidores da Justiça Eleitoral.

Art. 13 Caberá ao solicitante (cliente externo da Justiça Eleitoral) zelar pelas condições técnicas que possibilitem a transmissão audiovisual de seu atendimento, não havendo qualquer responsabilidade do TRE-GO quanto ao suporte técnico de equipamento externo.

Art. 14 Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente ou pelo Vice-Presidente e Corregedor deste Tribunal, a depender da matéria.

Art. 15 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, 23 de março de 2021.

Desembargador **LEANDRO CRISPIM**

Presidente

Desembargador **LUIZ EDUARDO DE SOUSA**

Vice-Presidente e Corregedor Regional Eleitoral



Documento assinado eletronicamente por **GERALDO LEANDRO SANTANA CRISPIM, PRESIDENTE**, em 23/03/2021, às 18:52, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUIZ EDUARDO DE SOUSA, CORREGEDOR**, em 23/03/2021, às 19:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0067929** e o código CRC **3EBCB1D7**.