



JUSTIÇA FEDERAL NA PARAÍBA

PORTARIA DA DIREÇÃO DO FORO

Nº115/2021

Adota a ferramenta *WhatsApp Business* como canal oficial de comunicação entre a Justiça Federal - Seção Judiciária da Paraíba e os jurisdicionados e implementa o “Balcão Virtual” instituído pela Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021.

O JUIZ FEDERAL DIRETOR DO FORO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DA PARAÍBA, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei nº 5.010/66 e a Resolução do CJF nº 79, de 19 de novembro de 2009, alterada pela Resolução CJF nº 243/2013, de 09 de maio de 2013 e,

CONSIDERANDO o disposto no inciso LXXVIII do art. 5º da Constituição Federal, que assegura a todos, no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação;

CONSIDERANDO a informatização do processo judicial, prevista na Lei 11.419, de 19 de dezembro de 2006 e regulamentada pelo Conselho Nacional de Justiça através da Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013;

CONSIDERANDO as novas tecnologias em meios de comunicação via internet, cada vez mais acessíveis à população, associadas à necessidade de modernização dos serviços públicos à novel realidade;

CONSIDERANDO que os artigos 4º e 6º da Resolução CNJ nº 345/2020, de 09 de outubro de 2020, preveem que os tribunais regulamentarão o atendimento eletrônico durante o horário fixado para atendimento ao público pelos servidores e magistrados lotados no “Juízo 100% Digital”;

CONSIDERANDO os termos das Resoluções CNJ nº 313/2020, nº 314/2020, nº 318/2020 e nº 322/2020, que mantêm,

preferencialmente, o atendimento virtual, adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário;

CONSIDERANDO a Resolução CNJ nº 372/2021, de 12 de fevereiro de 2021 que criou a 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;

CONSIDERANDO a experiência das Varas Federais na utilização do atendimento através do WhatsApp durante o regime especial de trabalho e a manifestação favorável dos magistrados integrantes da Seção Judiciária da Paraíba, **RESOLVE**:

Art. 1º Estabelecer critérios para a implantação e operacionalização da ferramenta *WhatsApp Business* como canal oficial de comunicação entre a Justiça Federal - Seção Judiciária da Paraíba e os jurisdicionados durante o horário regular de expediente e implementar o funcionamento do “Balcão Virtual” instituído pela Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021.

Parágrafo único. O atendimento através das ferramentas *WhatsApp Business* e “Balcão Virtual” deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público definido pela Administração, de forma similar ao atendimento presencial.

Art. 2º Para a implementação do serviço, as Secretarias, setores administrativos e o CEJUSC deverão disponibilizar número de telefone (fixo ou celular) que será vinculado a uma conta de *WhatsApp Business*.

Art. 3º Caberá aos gestores, com o auxílio do Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI e Escritório de Inovação, organizar e coordenar o atendimento eletrônico através das ferramentas *whatsapp business* e “Balcão Virtual”, facultada a descentralização/delegação do atendimento aos servidores, mediante supervisão imediata do gestor.

Art. 4º A Seção de Comunicação (Secom) disponibilizará na página da Justiça Federal na *internet* os números/*links* de acesso ao “Balcão Virtual”/atendimento eletrônico, com acesso direto através de *banner*, fazendo constar, ainda, que o atendimento dar-se-á apenas durante o horário de atendimento ao público estipulado pela Administração.

Art. 5º Caberá às unidades, considerando as peculiaridades e especificidades de cada setor, elaborar mensagens automáticas de resposta para o atendimento eletrônico, se necessário, com o auxílio do Núcleo de Tecnologia da Inovação - NTI e do Escritório de Inovação.

Art. 6º Eventual atendimento por meio de chamada de vídeo com Juiz Federal, Diretor ou servidor específico dependerá de prévio agendamento, observadas as prioridades legais e a ordem cronológica.

Art. 7º O atendimento através da ferramenta "Balcão Virtual"/atendimento eletrônico não substitui a forma de peticionamento dos sistemas de processo eletrônico, sendo vedado o seu uso para o protocolo de petições.

Art. 8º Caso o jurisdicionado opte pelo atendimento através do "Balcão Virtual"-videoconferência, deverá entrar em contato através do atendimento eletrônico e especificar sua opção. Será disponibilizada videochamada através do *WhatsApp (chat)* ou enviado um *link* para uma sala de videoconferência onde um servidor irá atendê-lo.

Art. 9º Eventual adoção de outras modalidades de atendimento está inserida na autonomia das Secretarias.

Art. 10. O Núcleo de Tecnologia da Informação e o Escritório de Inovação prestarão auxílio às unidades que necessitarem quanto à implementação e aperfeiçoamento dos serviços, observada a ordem cronológica das solicitações.

Art. 11. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

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

Documento assinado eletronicamente por **BRUNO TEIXEIRA DE PAIVA, DIRETOR DO FORO**, em 15/03/2021, às 15:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_externo=0 informando o código verificador **2011810** e o código CRC **FAE316B7**.