

## PORTARIA TRT 18 SGP/SGJ N° 414/2021 \*



### PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

\* Texto compilado após as alterações promovidas pela Portaria TRT18 SGP/SGJ n° 751/2021.

*Dispõe sobre o atendimento ao usuário por intermédio de plataforma de videoconferências (Balcão Virtual) nas unidades judiciárias no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região.*

**O DESEMBARGADOR-PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO**, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

**CONSIDERANDO** a Resolução n° 372, de 12 de fevereiro de 2021, que determina aos tribunais “disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.” (“Balcão Virtual”).

**CONSIDERANDO** os termos das Resoluções CNJ nos 313/2020, 314/2020, 318/2020 e 322/2020, e PORTARIA TRT 18ª GP/SCR N° 643/2020, que mantêm, preferencialmente, o atendimento virtual, adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário;

**CONSIDERANDO** que os tribunais devem manter soluções de videoconferência para atender ao disposto nas Resoluções CNJ no 341/2020 e no 354/2020;

**CONSIDERANDO** que os artigos 4º e 6º da Resolução CNJ no 345/2020 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** 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 jurisdicionais;

**CONSIDERANDO** que o “Balcão Virtual” consiste em acesso por meio de qualquer ferramenta tecnológica que se mostre adequada para o atendimento virtual;

**CONSIDERANDO** que este Tribunal possui contrato em vigor para utilização da plataforma *Google Meet*, incluída no pacote *Google Workspace* (antigo *G Suite*), a qual vem sendo utilizada para realização das audiências neste Regional, bem como da plataforma *Zoom Meetings*, que passará a ser a “plataforma oficial de videoconferência para a realização de audiências e sessões de julgamento nos órgãos da Justiça do Trabalho” a partir de 30 de abril de 2021, conforme definido no Ato Conjunto TST.CSJT.GP Nº 54/2020;

**CONSIDERANDO** a quantidade limitada de câmeras disponíveis e a necessária priorização da estrutura para realização das audiências e sessões;

**CONSIDERANDO** que o atendimento nos moldes atuais (telefone, e-mail, aplicativo de mensagem) não tem sido suficiente para o atendimento ao usuário;

**RESOLVE** *ad referendum* do Egrégio Tribunal Pleno:

**Art. 1º** Instituir nas unidades judiciárias, na Secretaria-Geral Judiciária e na Ouvidoria do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, o “Balcão Virtual”, consistente em uma sessão aberta, com link específico, em plataforma de videoconferência, destinada ao atendimento de usuários internos e externos, na qual deverá estar presente no mínimo um(a) atendente da unidade, durante todo o horário de funcionamento dos órgãos da Justiça do Trabalho da 18ª Região. **(Caput alterado pela Portaria TRT18 SGP/SGJ nº 751/2021)**

§ 1º O horário de funcionamento é o fixado pela Resolução Administrativa Nº 47/2017, que referendou a Portaria TRT 18ª GP/DG Nº 966/2017 (8 às 16 horas, de segunda a sexta-feira).

§ 2º Consideram-se unidades judiciárias, conforme definido na Resolução 219/2016 do CNJ (art. 2º, II e III), as Varas do Trabalho, Postos Avançados, Juízo Auxiliar de Execução, Centros Judiciários de Métodos Consensuais de Solução de Disputas – CEJUSCs, secretarias de órgãos fracionários (Turmas e Tribunal Pleno).

§ 3º Fica facultada a adesão de qualquer outra unidade do Tribunal ao atendimento por intermédio do “Balcão Virtual”, mediante manifestação expressa do gestor da unidade, o qual poderá refluir da opção a qualquer momento **(Parágrafo alterado pela Portaria TRT18 SGP/SGJ nº 751/2021)**

§ 4º O servidor designado deverá utilizar vestimenta adequada ao atendimento ao público, bem como pano de fundo virtual disponibilizado institucionalmente. **(Parágrafo incluído pela Portaria TRT18 SGP/SGJ nº 751/2021)**

**Art. 2º** Para os atendimentos do “Balcão Virtual” deverá ser utilizada a plataforma de videoconferências Zoom. **(Artigo alterado pela Portaria TRT18 SGP/SGJ nº 751/2021)**

§ 1º O link de acesso estará disponível na página eletrônica deste Tribunal, na rede mundial de computadores, na sub-página “CONTATO”, bem como outros meios de contato da respectiva unidade.

§ 2º Em caso de indisponibilidade do Zoom ou de outro impedimento, ou ainda por solicitação do usuário por intermédio dos outros meios disponíveis (e-mail, telefone, aplicativo de mensagens), deverá ser realizado o atendimento, observado o horário agendado, podendo, para tal fim, ser utilizada qualquer ferramenta tecnológica adequada ao atendimento virtual, inclusive o Google Meet ou chamada por aplicativo de mensagens, com disponibilização do link ao usuário, se for o caso.

**Art. 3º** Caso seja necessária a complementação do atendimento, deverá o atendente solicitar, se possível, o ingresso imediato do servidor(a) responsável pela informação na sessão ou o atendimento por outro meio acertado com o usuário, ou, ainda, agendar o atendimento para o mesmo dia, caso o contato ocorra até as 12:00 , ou para o dia útil seguinte, se posterior às 12:00.

**Parágrafo único** O atendimento ou a sua complementação, por meio do Balcão Virtual, não é exigível em face dos magistrados, cuja regulamentação consta da PORTARIA TRT 18ª GP/SCR Nº1208/2020, nem de seus assistentes e assessores. **(Parágrafo alterado pela Portaria TRT18 SGP/SGJ nº 751/2021)**

**Art. 4º** O Balcão Virtual deverá funcionar de forma similar ao presencial, ressalvados os atos insuscetíveis de prática por essa via, ressaltando-se que o sistema não se destina ao peticionamento.

**Art. 5º** O Balcão Virtual deverá ser disponibilizado em todas as unidades previstas no artigo 1º a partir do dia 22/03/2021.

**Art. 6º** Caso o usuário não consiga atendimento na forma prevista nesta Portaria, poderá, em formulário eletrônico disponível na mesma página do balcão, registrar seu nome, número do processo e meio de contato (e-mail, número de telefone etc.), devendo o(a) atendente da unidade, até o dia seguinte, por um dos canais de comunicação eletrônica informados, efetivar o atendimento desejado.

**Art. 7º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.

*Assinado Eletronicamente*

**DANIEL VIANA JÚNIOR**  
Desembargador-Presidente  
TRT da 18ª Região