



**PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO**  
**GABINETE DA PRESIDÊNCIA**  
**Secretaria-Geral Judiciária**  
**Coordenadoria de Comunicação Processual**

Dispõe sobre a regulamentação do uso da Plataforma Integrada de Atendimento (Omnichannel) 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, tendo em vista o que consta do Processo Administrativo (Proad) nº 597/2024,

CONSIDERANDO o Estudo Técnico Preliminar – ETP, o qual demonstrou a viabilidade técnica e econômica da contratação de solução em nuvem (SaaS) para a implementação da Plataforma Integrada de Atendimento (Omnichannel);

CONSIDERANDO a importância de fortalecer a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), de otimizar recursos institucionais, de uniformizar fluxos de atendimento e de ampliar a transparência e a eficiência na comunicação entre o Tribunal e a sociedade;

CONSIDERANDO, ainda, a necessidade de alinhar os serviços prestados às diretrizes constitucionais e legais da Administração Pública, em especial os princípios da eficiência, publicidade e acessibilidade,

RESOLVE:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica regulamentado o uso da Plataforma Integrada de Atendimento (Omnichannel) como ferramenta oficial e de uso obrigatório para centralização do atendimento, registro e gestão das interações internas e externas no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região (TRT-18).

Art. 2º A Plataforma Omnichannel tem por finalidade:

I – integrar os canais de atendimento utilizados pelo Tribunal, em especial telefonia, e-mail, WhatsApp, bem como outros que venham a ser incorporados;

II – centralizar, padronizar e monitorar o atendimento prestado pelas unidades do TRT18;

III – gerar e disponibilizar relatórios gerenciais consolidados e dados estatísticos de atendimento;

IV – assegurar celeridade, qualidade, acessibilidade e transparência no atendimento.

## CAPÍTULO II DA GESTÃO DA PLATAFORMA

Art. 3º A unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação é responsável pela gestão técnica da Plataforma, observadas as competências das demais unidades do Tribunal, cabendo-lhe as seguintes atribuições:

I – implantar novos fluxos de atendimento e realizar os ajustes necessários ao pleno funcionamento da Plataforma, conforme definição e solicitação da Secretaria-Geral Judiciária e da unidade de Comunicação Social, gestoras negociais da Plataforma;

II – executar a manutenção preventiva e corretiva, bem como atender às demandas de suporte técnico e orientação aos usuários;

III – monitorar continuamente a disponibilidade, o desempenho e a estabilidade da ferramenta;

IV – realizar a gestão contratual da Plataforma Omnichannel;

V – cadastrar, habilitar e gerenciar os perfis de usuários, de acordo com critérios institucionais e com as diretrizes definidas pela gestão negocial.

Art 4º A gestão negocial da Plataforma Omnichannel compete, de forma conjunta, à Secretaria-Geral Judiciária e à Comunicação Social, cabendo a cada uma as atribuições definidas nos arts. 5º e 6º desta Portaria.

Art. 5º Cabe à Secretaria-Geral Judiciária a gestão negocial no tocante à área judicial do TRT-18, incluindo:

I - a definição de diretrizes e procedimentos internos para a utilização da Plataforma Omnichannel;

II - a elaboração e a atualização da política de uso da ferramenta, em parceria com a unidade de Comunicação Social;

III – a definição de fluxos de atendimento e regras de negócio relacionados ao atendimento de partes, advogados e demais usuários externos vinculados a processos judiciais;

IV – a centralização do recebimento das demandas de melhoria e de novas funcionalidades oriundas das unidades judiciais, com a respectiva análise, priorização e encaminhamento formal à unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Art. 6º Cabe à unidade de Comunicação Social a gestão negocial relativa à área administrativa do TRT-18, incluindo:

I – a manutenção, nos meios oficiais do Tribunal, das informações de acesso à Plataforma sempre atualizadas;

II – a gestão das listas institucionais de transmissão no WhatsApp, as quais poderão ser destinadas à divulgação de notícias e comunicados relevantes, conforme disciplinado na Portaria TRT 18ª GP/CCS Nº 1589/2020;

III – a definição dos fluxos de atendimento e das regras de negócio aplicáveis ao público interno (servidores, estagiários e terceirizados);

IV – o recebimento, a análise e a priorização das demandas de melhoria oriundas das unidades administrativas, com o encaminhamento formal à unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação competente.

### CAPÍTULO III DAS RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO

Art. 7º Compete às unidades do Tribunal responsáveis pelo atendimento:

I - utilizar a Plataforma obrigatoriamente;

II – manter atualizados os dados e perfis de acesso de seus atendentes na plataforma;

III - observar os protocolos e os prazos de atendimento definidos;

IV- cumprir as normas de segurança da informação e proteção de dados pessoais (Lei n.º 13.709/2018 - LGPD);

V - assegurar a continuidade do atendimento durante todo o horário de expediente, organizando a escala de sua equipe para evitar a ausência de atendentes disponíveis na plataforma;

VI - monitorar os indicadores de atendimento relativos à sua área de atuação, de modo a garantir a qualidade e a padronização da comunicação.

Parágrafo único. A definição das unidades que prestarão atendimento por meio do Omnichannel, bem como das respectivas datas de início serão fixadas pelas unidades de gestão negocial.

#### CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES COMPLEMENTARES

Art. 8º Compete à Ouvidoria monitorar, periodicamente, os relatórios de atendimento disponibilizados pela Plataforma Omnichannel e encaminhá-los à Presidência do Tribunal para ciência e determinação das providências cabíveis;

Art. 9º Compete à Escola Judicial promover capacitações periódicas e sob demanda, em parceria com as unidades de gestão negocial e de Tecnologia da Informação e Comunicação, destinadas à adequada utilização da Plataforma.

#### CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Os ramais definidos para atendimento, conforme página "Contato" do Portal do TRT-18, não poderão ser alterados sem prévia autorização da gestão negocial.

Art. 11. Os atendimentos realizados por meio da Plataforma Omnichannel devem observar os princípios da cortesia, da transparência, da eficiência e da acessibilidade, bem como as normas de proteção de dados pessoais, conforme as regras operacionais previstas no Anexo

Parágrafo único. Eventuais alterações das regras previstas no Anexo deverão ser submetidas à aprovação da Presidência.

Art. 12. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência, após consulta às unidades competentes.

Art. 13. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)  
Des. EUGÊNIO JOSÉ CESÁRIO ROSA  
Presidente TRT18 Goiás

## ANEXO REGRAS DE USO DA PLATAFORMA OMNICHANNEL

### 1. Finalidade

Este anexo estabelece regras de uso da Plataforma Omnichannel no âmbito do TRT-18, com o objetivo de assegurar a padronização, a eficiência, a acessibilidade, a segurança e a transparência do atendimento prestado ao público interno e externo.

### 2. Protocolos de Atendimento

I – O primeiro atendimento será realizado pelo canal escolhido pelo usuário, com mensagem automática de saudação que apresentará as seguintes opções:

1. Consulta Processual;
2. Atendimento ao Cidadão;
3. Suporte Técnico do PJe;
4. Ouvidoria;
5. Plantão Judicial.

II – Ao selecionar a opção desejada, o usuário será direcionado automaticamente ao atendente da respectiva área.

III – Na opção 1 (Consulta Processual), o usuário deverá informar o número do processo para obter o extrato de movimentação processual, facultado ao usuário o atendimento humano na respectiva unidade judiciária.

IV – Cada unidade terá filas específicas de atendimento, com possibilidade de transferência entre unidades.

V – O tempo médio de resposta deve ser compatível com os prazos a seguir, observados os seguintes limites:

- a) atendimento imediato por telefonia (VoIP), conforme a capacidade da unidade;
- b) até 2 (duas) horas para início de atendimento via WhatsApp;

c) até 24 (vinte e quatro) horas para atendimento por e-mail.

VI – A escala de priorização do atendimento obedecerá à seguinte ordem:

a) telefonia (VoIP);

b) WhatsApp;

c) e-mail.

VII – Os atendimentos serão registrados e categorizados pelo sistema, de forma a assegurar a rastreabilidade dos dados. As gravações de chamadas (VoIP) terão prazo de armazenamento de 90 (noventa) dias.

VIII – O horário de funcionamento da Plataforma corresponderá ao expediente do Tribunal (das 8h às 16h, de segunda a sexta-feira).

IX – Atendimentos iniciados fora do expediente receberão mensagem automática que informará o horário de funcionamento e o prazo para retorno.

X – O encerramento do atendimento ocorrerá nas seguintes hipóteses:

a) conclusão do atendimento;

b) duplicidade de chamado;

c) desistência do usuário;

d) inatividade superior a 2 (duas) horas após a última manifestação.

XI – O encerramento deverá ser realizado pelo atendente responsável, mediante modelos padronizados de encerramento.

XII – Após o encerramento, o usuário será convidado a responder à pesquisa de satisfação automática.

### 3. Monitoramento e Relatórios

I – Os gestores das unidades terão acesso a relatórios contendo:

a) número de atendimentos realizados;

- b) tempo médio de atendimento;
- c) nível de satisfação do usuário;
- d) volume por canal;
- e) tempo médio de espera;
- f) taxa de abandono (voz);
- g) atendimentos por atendente.

II – Os relatórios consolidados serão encaminhados mensalmente à Ouvidoria e às unidades estratégicas.

#### 4. Segurança da Informação e LGPD

I – O acesso à Plataforma será feito mediante perfis diferenciados (administrador, gerente e atendente).

II – As informações de atendimento serão restritas à unidade responsável.

III – É vedado o compartilhamento de senhas de acesso.

IV – Os dados pessoais coletados deverão ser tratados conforme a Lei n.º 13.709/2018 (LGPD).

V – Informações sigilosas não devem ser registradas na Plataforma.

#### 5. Capacitação

I – Os servidores designados para atendimento deverão participar dos treinamentos oferecidos pela empresa contratada, durante a vigência do contrato, e, posteriormente, dos treinamentos promovidos pela Escola Judicial, em parceria com a unidade de TIC.

II – Serão promovidos treinamentos iniciais e reciclagens periódicas, que abrangerão boas práticas de atendimento e uso da Plataforma.

#### 6. Disposições Finais

I – O descumprimento das regras estabelecidas neste Anexo poderá ensejar restrição de acesso à Plataforma, sem prejuízo da apuração de responsabilidade funcional.

II – Os casos omissos relativos às regras deste Anexo serão resolvidos pelas unidades de gestão negocial, com apoio da unidade de Tecnologia da Informação e Comunicação e ciência da Presidência.