



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### PORTEARIA CONJUNTA PRESID/CRE Nº 02/2021

Estende o atendimento aos eleitores e inclui a Ouvidoria como unidade de atendimento por meio do Balcão Virtual na Justiça Eleitoral do Paraná.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ e o CORREGEDOR REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ, no uso de suas atribuições,

**CONSIDERANDO** as mudanças introduzidas nas relações e nos processos de trabalho e de atendimento em virtude do fenômeno da transformação digital;

**CONSIDERANDO** a disponibilidade de ferramentas eletrônicas modernas de comunicação;

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

**CONSIDERANDO** a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os eleitores e os cartórios eleitorais durante o horário de atendimento ao público;

**CONSIDERANDO** que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nos Cartórios e na Ouvidoria;

**CONSIDERANDO** a Portaria Conjunta PRESID/CRE nº 01/2021 que implantou o Balcão Virtual neste Tribunal, consistente em ferramenta de atendimento telepresencial síncrono a advogados e partes, por meio de sala de conversa textual e videoconferência com os Cartórios Eleitorais e com a Secretaria Judiciária;



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Portaria Conjunta PRESID/CRE nº 002/2021**

**CONSIDERANDO** o contido no PAD nº 3325/2021,

**RESOLVEM**

**Art. 1º** Estender o atendimento aos eleitores e incluir a Ouvidoria como unidade de atendimento por meio do Balcão Virtual, sem prejuízo de atendimento pelos meios e canais já disponíveis, durante o horário de expediente - das 12 às 19 horas, de segunda a sexta-feira, exceto feriados.

**Parágrafo único.** O canal deverá ser utilizado precípuamente para auxiliar o eleitor a acessar os serviços disponibilizados pela Justiça Eleitoral.

**Art. 2º** O Balcão Virtual consiste em ferramenta de atendimento telepresencial síncrono, por meio de sala de conversa textual e videoconferência.

**§ 1º** Para iniciar o atendimento o usuário deverá preencher um formulário de acesso no portal da internet.

**§ 2º** Caso não haja atendente disponível, o usuário será direcionado para a sala de espera.

**§ 3º** Após iniciado o atendimento na sala virtual, a qualquer momento o atendimento poderá prosseguir por videoconferência, por meio de */link* que será enviado à sala virtual, pelo atendente.

**§ 4º** O atendimento por videoconferência funcionará mediante a utilização de canal privado de comunicação de dados entre a Justiça Eleitoral e o usuário interessado, sendo de responsabilidade desse providenciar a infraestrutura adequada prevista no termo de uso.

**Art. 3º** A competência para atendimento inicial será da central de atendimento ou do cartório eleitoral, quando não houver central, da inscrição do eleitor ou do endereço do interessado, devendo o atendente



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### Portaria Conjunta PRESID/CRE nº 002/2021

redirecionar o chamado em caso de ingresso em unidade errada ou necessidade de conclusão do atendimento por unidade diversa.

**Art. 4º** Cada unidade deverá organizar escala e sistemática de atendimento para garantir o atendimento síncrono do Balcão Virtual, durante o horário de expediente, sob pena de responsabilidade.

**§ 1º** A identificação do atendente ocorrerá mediante login institucional e adesão ao respectivo grupo de atendimento da unidade a que vinculado.

**§ 2º** O atendente prestará o atendimento inicial, podendo convocar outros atendentes da unidade para participação imediata ou realizar agendamento em complementação ao atendimento realizado.

**Art. 5º** É vedado o uso do Balcão Virtual para formalizar requerimentos ou protocolos, que deverão observar as regras específicas de protocolo.

**Art. 6º** Eventual fornecimento de dado pessoal somente poderá ocorrer para o próprio eleitor, desde que comprovada a sua identidade, e limitado aos dados necessários ao atendimento, respeitada a legislação vigente.

**Art. 7º** O atendente do “Balcão Virtual” deverá zelar pela cordialidade no tratamento, eficiência e presteza.

**Parágrafo único.** Caso o atendente preste o atendimento por videoconferência, especialmente quando em regime de teletrabalho, atentará à adequada vestimenta e à neutralidade do ambiente visual e sonoro, inclusive quanto ao fundo da imagem, compatível com a apresentação da respectiva unidade.

**Art. 8º** Na eventualidade de deficiência de infraestrutura tecnológica a inviabilizar o atendimento por videoconferência, utilizar-se-á outra ferramenta de comunicação para o atendimento.

**Art. 9º** A Secretaria da Corregedoria Regional Eleitoral estabelecerá e comunicará os padrões de atendimento e de fluxo de



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### Portaria Conjunta PRESID/CRE nº 002/2021

trabalho a serem observados pelas Centrais de Atendimento e Cartórios Eleitorais.

**Art. 10.** A Secretaria de Tecnologia da Informação, visando à padronização dos procedimentos técnicos, à integridade dos sistemas e à segurança da infraestrutura de informática e da rede do Tribunal, deverá:

I – emitir manual de uso da ferramenta disponibilizada;

II – emitir instruções de observância obrigatória pelos usuários, para sua conscientização e capacitação, bem como para apresentação dos riscos e possíveis vulnerabilidades referentes ao uso da ferramenta;

III – realizar monitoramento e análise constante quanto aos acessos, tráfego dos arquivos, links e dados pela rede do Tribunal, reportando à Diretoria-Geral eventual inoperância ou descontinuidade da ferramenta;

IV – relatar à Diretoria-Geral alerta, indício ou ocorrência de uso em desconformidade com esta Portaria e eventuais instruções emitidas, que coloque em risco a segurança da rede e a integridade dos sistemas;

V – bloquear, provisoriamente, parcial ou totalmente, o uso do serviço da plataforma na rede de comunicação de dados da Justiça Eleitoral do Paraná, conforme seja diagnosticado relevante ou elevado risco à segurança, submetendo imediatamente à apreciação da Diretoria-Geral.

**Art. 11.** As conversas de textos realizadas na sala virtual serão gravadas e mantidas em arquivo pelo prazo de 180 (cento e oitenta) dias, após o qual os dados serão eliminados.

**Parágrafo único.** A informação descrita no caput será divulgada por texto no portal em que for disponibilizado o Balcão Virtual, bem como em termo de uso aceito no preenchimento do formulário de acesso.



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**  
**Portaria Conjunta PRESID/CRE nº 002/2021**

**Art. 12.** Os casos omissos serão resolvidos pela Diretoria-Geral, no âmbito da Secretaria do Tribunal, pelo Corregedor Regional Eleitoral, relativamente à atuação das Centrais de Atendimento e Cartórios Eleitorais e pelo Juiz Ouvidor, na Ouvidoria.

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

Curitiba, 20 de abril de 2021.

**Des. TITO CAMPOS DE PAULA**  
**Presidente**

**Des. VITOR ROBERTO SILVA**  
**Corregedor Regional Eleitoral**