



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

PORTARIA 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 precipuamente 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, atentarà 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