



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Gabinete da Presidência

PORTARIA Nº 337 de 24 de fevereiro de 2021.

Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas, criada pela Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça e dá outras providências.

O Desembargador **DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA**, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, no exercício da competência que lhe confere o inciso I, do art. 70, da Lei Complementar Estadual n.º 17, de 23 de janeiro de 1997, e

CONSIDERANDO as diretrizes da Lei nº 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências;

CONSIDERANDO que o TJAM deve 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 estabelecem 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 que a Presidência do Tribunal de Justiça do Amazonas editou a Portaria n. 1586, de 29 de julho de 2020, regulamentando o atendimento virtual durante o estado de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional – ESPIN, declarado em razão da pandemia pelo COVID-19;

CONSIDERANDO que, desde o dia 13 de janeiro de 2021, a Presidência do Tribunal de Justiça do Amazonas implantou o balcão de atendimento virtual aos jurisdicionados, nos gabinetes do Presidente e dos Juizes Auxiliares, experiência exitosa e que foi regulamentada pelo Conselho Nacional de Justiça pela Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021;

CONSIDERANDO o teor da Resolução n. 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça e que regulamentou o uso da plataforma de videoconferência denominada “balcão virtual”.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Gabinete da Presidência

RESOLVE:

Art. 1º Implantar o “Balcão Virtual” para o atendimento remoto direto e imediato dos usuários dos serviços da Justiça, nas secretarias das unidades jurisdicionais de primeiro e segundo grau, bem como nas secretarias, diretorias e coordenadorias das unidades administrativas do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas.

Parágrafo único. O Balcão Virtual deverá ser criado e disponibilizado pela plataforma de videoconferência Google Meet, sistema padrão adotado pelo Tribunal de Justiça do Amazonas.

Art. 2º O Balcão Virtual funcionará durante o horário de atendimento ao público (das 08h às 14h), de forma similar a do atendimento presencial nas unidades jurisdicionais e administrativas do Tribunal.

§1º As unidades jurisdicionais e administrativas que funcionem em regime de plantão também deverão criar e disponibilizar o Balcão Virtual na forma desta Portaria.

§2º As unidades mencionadas no *caput* do art. 1º, terão o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da publicação deste ato, para encaminhar à Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação, os links de acesso ao balcão virtual, através do endereço eletrônico: balcao.virtual@tjam.jus.br.

§3º Nas unidades jurisdicionais localizadas no interior do Estado do Amazonas onde a deficiência de infraestrutura tecnológica for notória e inviabilizar o atendimento por videoconferência, excepcionalmente, será utilizada ferramenta de comunicação assíncrona para o atendimento, hipótese em que a resposta ao solicitante deverá ocorrer em prazo razoável.

§4º A Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação prestará o apoio técnico necessário a criação dos links de acesso a plataforma de videoconferência Google Meet, através do *HelpDesk* localizado no endereço eletrônico: <https://helpdesk.tjam.jus.br/front/helpdesk.public.php>.

§5º O link de acesso ao balcão virtual será disponibilizado, em até 15 (quinze) dias da publicação deste ato, no sítio eletrônico oficial do Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, preferencialmente, junto aos telefones e endereços eletrônicos de cada unidade jurisdicional e administrativa, através de ícone de acesso rápido denominado “Balcão Virtual”, com a expressa menção de que o atendimento por



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Gabinete da Presidência

aquela via dar-se-á apenas durante o horário de atendimento ao público (das 08 às 14h).

Art. 3º O servidor designado para atuar no Balcão Virtual prestará o primeiro atendimento aos advogados e às partes, podendo convocar outros servidores da unidade ou realizar agendamento, pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação do atendimento solicitado.

§ 1º O Balcão Virtual não substitui os sistemas de processos eletrônicos deste Tribunal, sendo vedado o seu uso para o protocolo de petições.

§ 2º O atendimento remoto direto através do Balcão Virtual é ferramenta de prestação jurisdicional que se soma às demais formas de atendimento disponibilizadas pelo Poder Judiciário do Estado do Amazonas, como telefone, *e-mail* e aplicativos de mensagens.

Art. 4º Incumbe à Divisão de Tecnologia da Informação e Comunicação as providências necessárias para o cumprimento desta Portaria.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se. Publique-se.

Comunique-se o Conselho Nacional de Justiça.

Gabinete da Presidência do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas, em Manaus, 24 de fevereiro de 2021.

(assinado digitalmente)

Desembargador **DOMINGOS JORGE CHALUB PEREIRA**
Presidente