

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

PORTARIA 02783/2023

Disponibilização: 07/12/2023 às 09h25m

ESTADO DO CEARÁ

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

GABINETE DO PRESIDENTE

PORTARIA Nº 2787/2023

Dispõe sobre a implantação da plataforma de videoconferência “Balcão Virtual” da ferramenta *Microsoft Teams* no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº 372, de 12 de fevereiro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada Balcão Virtual;

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial nº 12/2021, regulamenta o atendimento ao público externo por meio do Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará, alterada pela Resolução do Órgão Especial nº 06/2023;

CONSIDERANDO a necessidade de desativar a plataforma de Videoconferência **VDC** para atendimento remoto aos(às) usuários(as) dos serviços da Justiça substituindo-a;

RESOLVE:

Art. 1º Determinar a substituição da ferramenta de videoconferência “VDC” pela plataforma “Balcão Virtual” da ferramenta *Microsoft Teams*, para a realização do atendimento remoto de cada unidade administrativa e judiciária aos(às) usuários(as) dos serviços da Justiça, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

Parágrafo Único. A Secretaria de Tecnologia da Informação – SETIN providenciará a descontinuação da ferramenta de videoconferência VDC no dia **31 de janeiro de 2024**.

Art. 2º As unidades administrativas e judiciárias ficarão responsáveis por pesquisar, na ferramenta *Microsoft Teams*, plataforma Balcão

Virtual, a existência da “Fila de Atendimento” da respectiva unidade, e inserir o link no sistema Sin-Retorno, até o dia **20 de dezembro de 2023**:

I - A lotação dos servidores na unidade de modo que possa acessar o novo link de atendimento será precedida da abertura de chamados, seguindo-se padrão disponível na intranet em: <https://tjnet/central-conhecimento/balcao-virtual/>.

II - As unidades cujos links do Balcão Virtual da ferramenta *Microsoft Teams* não estão criados deverão solicitar a sua criação, por intermédio CATI – Central de Atendimento em TI, mediante abertura de chamado;

II - As unidades cujos links já estão criados deverão substituir o respectivo link no sistema Sin-Retorno.

Art. 3º. As unidades administrativas e judiciárias deverão solicitar, por intermédio da CATI – Central de Atendimento em TI, os acessos necessários, devendo indicar os respectivos perfis do sistema de cada usuário, observada a política de acesso disponível na intranet em: <https://tjnet/central-conhecimento/balcao-virtual/>.

Parágrafo único. São perfis de usuários internos da plataforma “Balcão Virtual” da ferramenta *Microsoft Teams*:

I - Gestor da Unidade: Responsável pela edição de informações de nome da unidade e de data e horário, bem como pela desabilitação de fila e pela inclusão dos botões de assunto;

II - Atendente: Responsável pela realização do atendimento remoto, por videoconferência, aos(às) usuários(as) dos serviços da Justiça.

Art. 4º O Balcão Virtual funcionará durante o horário de atendimento ao público, das 11h às 18h na capital (1º e 2º Graus) e das 8h às 15h horas no interior, de forma similar ao atendimento presencial usualmente prestado nas unidades jurisdicionais vinculadas ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Art. 5º A Central de Atendimento Judicial (CAJ) deverá disponibilizar ferramenta de coleta de dados para operacionalização das avaliações de satisfação dos usuários, refletindo a experiência individual de uso dos serviços.

Art. 6º A Secretaria de Tecnologia da Informação deverá providenciar suporte e treinamento para as unidades judiciais e administrativas quanto à utilização da plataforma “Balcão Virtual” da ferramenta *Microsoft Teams*.

Art. 7º Ficam designados os gestores da plataforma de videoconferência “Balcão Virtual” da ferramenta *Microsoft Teams*:

I - Gestor da Ferramenta: Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão, Secretário-Geral Judiciário, Matrícula: 7146

II - Gestor Suplente: Carlos Olegário Cavalcante Pinheiro, Diretor II da Diretoria de Apoio às Atividades Judiciais Estaduais, Matrícula: 7859

Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do TJCE

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em Fortaleza, 23 de novembro de 2023.

Desembargador Antônio Abelardo Benevides Moraes

Presidente do Tribunal de Justiça do Ceará

Para visualizar a matéria completa, acesse o link <https://djea-con.tjce.jus.br/materias/2604> ou realize a leitura do QR-Code ao lado.

