



JUSTIÇA FEDERAL NO RIO GRANDE DO NORTE

PORTARIA DA DIREÇÃO DO FORO

Nº232/2023

Disciplina o serviço de atendimento ao público no âmbito da Justiça Federal no Rio Grande do Norte.

O DIRETOR DO FORO DA SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições e,

CONSIDERANDO a necessidade de conferir eficiência, celeridade e segurança à comunicação entre jurisdicionados, advogados e unidades que prestam atendimento ao público no âmbito da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte;

CONSIDERANDO a importância de otimizar e de padronizar a comunicação externa, regulamentando a utilização dos canais para melhoria de gestão e de qualidade no atendimento;

CONSIDERANDO a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias das unidades judiciais durante o horário de expediente;

CONSIDERANDO que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nas unidades judiciais;

CONSIDERANDO as estatísticas resultantes da análise realizada pelo corpo técnico desta Seccional;

CONSIDERANDO as disposições estabelecidas pelo Marco de Ética e Conduta da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte preconizadas pela Portaria nº 56/2019/JFRN/DF e alterações posteriores;

CONSIDERANDO a criação do "Balcão Virtual" pelo Conselho Nacional de Justiça através da Resolução nº 372/2021 - CNJ, de 12 de fevereiro de 2021, e a sua utilização obrigatória para todo o Poder Judiciário nacional;

CONSIDERANDO os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018, com as alterações da Lei nº 13.853/2019, de 08 de julho de 2019.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Regulamentar o serviço de atendimento ao público no âmbito da Justiça Federal no Rio Grande do Norte, nos termos dos capítulos e artigos seguintes.

Art. 2º Para os efeitos desta Portaria, considera-se:

I Plataforma de videoconferência e teleatendimento: ferramenta utilizada para reuniões on-line. As plataformas permitem interação entre pessoas através de microfone, webcam, chat e compartilhamento de tela. A plataforma precisa ser compatível com os principais navegadores de internet e sistemas operacionais do mercado.

II Aplicativo de mensagem instantânea: aplicativo multiplataforma de mensagens instantâneas e chamadas de voz e vídeo para smartphones e computadores.

III Canais de atendimento: atendimento presencial, Assistente Virtual de Atendimento, Balcão Virtual e telefone.

IV Assistente Virtual de Atendimento : solução de atendimento automatizado ao cidadão, simulando a interação humana, construída com base na carta de serviços institucional e perguntas frequentes submetidas pelo cidadão.

V Unidade judiciária: Varas Federais e Turma Recursal.

VI Unidade administrativa: unidades que integram a Secretaria Administrativa.

VII Usuários internos: magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e colaboradores da Justiça Federal no Rio Grande do Norte.

VIII Usuários externos: advogados, membros do Ministério Público e da Defensoria Pública federal e estadual, procuradores da União e suas autarquias, do Estado e dos Municípios, e os cidadãos em geral.

IX E-mail institucional: endereços de e-mail com o domínio jfrn.jus.br.

X Marco de Ética e Conduta: Normas constantes na Portaria nº 056/2019-DF, de 27 de março de 2019 e alterações posteriores.

CAPÍTULO II

DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO, DO EXPEDIENTE E DO PLANTÃO JUDICIÁRIO, E DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

SEÇÃO I

DO HORÁRIO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO EXTERNO

Art. 3º O atendimento ao público, nos dias úteis, será realizado no horário das 08h às 14h pelas unidades judiciárias, administrativas e Central de Atendimento, devendo ser observados os normativos pertinentes editados pelo Conselho Nacional de Justiça e Conselho de Justiça Federal e Tribunal Regional Federal da 5ª Região.

§1º O horário de funcionamento da Central de Perícias, localizada no prédio-sede, será das 08h às 17h.

§2º O horário de funcionamento do Assistente Virtual de Atendimento é em período integral.

SEÇÃO II

DO HORÁRIO DE EXPEDIENTE E DO PLANTÃO JUDICIÁRIO

Art. 4º O expediente forense regular, nos dias úteis, será no horário das 8h às 17h, com funcionamento das unidades judiciárias e administrativas, bem ainda da Central de Atendimento, por meio de suas equipes de trabalho durante todo o período.

Parágrafo Único De segunda a sexta-feira, das 14h01 às 17h00, haverá expediente interno regular, ficando eventual atendimento ao público restrito às medidas de urgência por meio da central de telefonia.

Art. 5º Na Seção Judiciária do Rio Grande do Norte, o plantão judiciário funcionará durante os períodos em que não haja expediente forense regular, conforme art. 145, do Provimento 19/2022, da Corregedoria-Regional da Justiça Federal da 5ª Região.

Parágrafo Único O plantão judicial no ano jurisdicional dá-se entre 17 horas e 1 minuto do dia do plantão e 7 horas e 59 minutos do dia seguinte, sendo dia útil, e de 9 horas às 8 horas e 59 minutos, sendo dia não útil, excetuando-se as Audiências de Custódia, que segue normativo próprio.

SEÇÃO III

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO

Art. 6º A Justiça Federal no Rio Grande do Norte disponibiliza canais de atendimento ao usuário externo na forma presencial e virtual.

§1º O atendimento presencial será prestado na sede da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte e nas Subseções Judiciárias, nos endereços indicados no site institucional.

§2º Os canais virtuais de atendimento da Justiça Federal no Rio Grande do Norte (JFRN) são o assistente virtual, o balcão virtual e o telefone.

Art. 7º O **Assistente Virtual** será disponibilizado no site oficial da JFRN, como primeiro nível de atendimento ao público, para consulta de informações, o qual ficará acessível em tempo integral.

Parágrafo Único Quando o Assistente Virtual de Atendimento não fornecer a resposta satisfatória, o usuário será direcionado para um atendimento humano personalizado, via Balcão Virtual.

Art. 8º As unidades judiciárias atenderão o público externo por meio do **Balcão Virtual**, que será disponibilizado no horário de atendimento ao público, por meio de plataforma oficial de videoconferência e teletendimento, cujo link de acesso estará disponível no sítio eletrônico desta Seção Judiciária, junto aos telefones de cada unidade judiciária.

§1º O usuário externo deverá acessar o site da Justiça Federal, clicando no link do balcão virtual disponibilizado, interagindo com a unidade jurisdicional selecionada.

§2º A unidade judiciária prestará o atendimento ao usuário externo, podendo, para sua complementação, realizar agendamento imediato, pelos meios eletrônicos disponíveis.

§3º Cada unidade judiciária terá um link individual para atendimento do público pelo Balcão Virtual.

§4º O usuário externo que estiver sendo atendido pelo Balcão Virtual deverá portar documento oficial com foto, para o fim de identificação, devendo ligar o microfone e a câmera da plataforma de videoconferência ou teleatendimento, a fim de preservar a segurança e privacidade dos dados pessoais e sensíveis das partes envolvidas.

§5º Em caso de processos protegidos por sigilo ou segredo de justiça, bem como em caso de informações sensíveis, o atendimento do Balcão Virtual fica restrito apenas às pessoas devidamente habilitadas nos autos.

§6º Caso o link acessado para ingresso no Balcão Virtual esteja ocupado, a pessoa aguardará sua vez para atendimento, realizando nova tentativa após prazo razoável.

§7º O usuário externo deverá zelar pelas condições técnicas para a transmissão audiovisual de seu atendimento, não havendo qualquer responsabilidade da unidade judiciária no suporte técnico do equipamento a ser utilizado pelos mesmos.

§8º Na hipótese de indisponibilidade do link de acesso ao "Balcão Virtual" na plataforma de videoconferência, o atendimento deverá ser realizado de forma presencial.

§ 9º O servidor responsável pelo atendimento no balcão virtual deverá manter o microfone e a câmera da plataforma de videoconferência ligados, utilizando o plano de fundo padrão da JFRN, atentando-se para os protocolos do Marco de Ética e Conduta.

Art. 9º A fim de preservar a segurança e a privacidade dos dados pessoais e sensíveis envolvidos, o atendimento por meio de **telefone** será restrito a matérias de consulta pública, conforme os princípios estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Parágrafo Único No caso de informação não disponível em consulta pública, o atendimento deverá ser direcionado para a modalidade presencial ou para o Balcão Virtual.

Art. 10 Os canais de atendimento, tanto presenciais quanto virtuais, não possuem a função de substituir os sistemas de peticionamento utilizados pelos tribunais nos processos eletrônicos, ficando vedada sua utilização para o protocolo de petições e pedidos de movimentação processual.

Art. 11 O e-mail institucional não é um canal de atendimento para o serviço de fornecimento de informações processuais ao usuário externo.

§1º As unidades judiciárias poderão adotar o e-mail para fins de notificação, citação, intimação e convocação, devendo ser considerados documentos institucionais para todos os fins legais.

§2º A Central de Atendimento permanecerá com o e-mail como canal para recebimento de documentos para ajuizamento de ação e petições de autores sem advogado, enquanto o programa *Acesso Fácil* não dispuser dessa função.

Art. 12 As unidades judiciárias poderão adotar o aplicativo de mensagens instantâneas para fins de notificação, citação, intimação e convocação, devendo ser considerados documentos institucionais para todos os fins legais.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13 Os gestores das unidades judiciárias deverão tomar as devidas providências, no âmbito de suas unidades, para o fiel cumprimento do determinado na presente Portaria.

Art. 14 Para garantir a segurança da informação e preservar a ética profissional, deverão ser observadas, respectivamente, as diretrizes previstas no Marco de Ética e Conduta e na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 15 Revogam-se os dispositivos em contrário das Portarias nº 103/2022, 33/2021, 93/2022 e 28/2023.

Art. 16 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

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



Documento assinado eletronicamente por **HALLISON RÊGO BEZERRA, DIRETOR DO FORO**, em 15/09/2023, às 15:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **3779632** e o código CRC **33A004F7**.