



PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA
Corregedoria-Geral da Justiça
Núcleo II – Estudos, Planejamento e Projetos

MANUAL PRÁTICO

Do usuário externo da Central de
Atendimento do Primeiro Grau de Jurisdição



Sumário

1. Introdução	2
2. <i>Software</i>	2
3. <i>Link</i> de acesso	2
4. Formulários de preenchimento.....	3
5. Andamento da consulta.....	6
6. Resposta	7
7. Anexos	8
7.1 Resolução Conjunta GP/CGJ n. 18, de 13 de julho de 2020	8
7.2 Título V do Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça	11



1. Introdução

A Central de Atendimento Eletrônico do Primeiro Grau é um instrumento que permite contato direto de membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, procuradores, advogados e jurisdicionados com as unidades do Poder Judiciário em todo o Estado. Além de registrar solicitações, esclarecimentos, sugestões, reclamações e comunicações.

2. Software

O sistema é hospedado na *web*, ou seja, não há necessidade de baixar nenhuma espécie de arquivo ou dado, para acessá-lo basta que o interessado disponha de um dispositivo com acesso à internet (*notebook, smartphone, tablet*, entre outros).

3. Link de acesso

O acesso ao painel de atendimento está disponível: a) no [Portal do Advogado e Cidadão](#), localizado à direita da página principal do Tribunal de Justiça de Santa Catarina; b) em banner na [página inicial da Corregedoria-Geral da Justiça](#); e c) no menu de acessos rápidos constantes da margem direita da página deste Órgão.

Ao acessar o [link](#) serão exibidos os três acessos à central, dois destinados ao contato com o Órgão Correcional - Foro Judicial e Extrajudicial - e aquele destino ao [Primeiro Grau de Jurisdição](#), logo abaixo.

Atendimento [Início](#)

PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA
de Santa Catarina

Central de Atendimento Eletrônico

CENTRAL DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Corregedoria-Geral da Justiça - Foro Judicial
Para atendimentos, sanar dúvidas, encaminhar sugestões e reclamações relativas aos serviços judiciais utilize esta opção
[CLIQUE AQUI](#)

Corregedoria-Geral da Justiça - Foro Extrajudicial
Para atendimentos, sanar dúvidas, encaminhar sugestões e reclamações relativas às serventias extrajudiciais utilize esta opção
[CLIQUE AQUI](#)

Comarcas/Fóruns - Primeiro Grau de Jurisdição
Para atendimentos, sanar dúvidas, encaminhar sugestões e reclamações às unidades judiciais do primeiro grau de jurisdição utilize esta opção
[CLIQUE AQUI](#)



4. Formulários de preenchimento

O consulente não necessita de cadastro prévio, basta selecionar a opção desejada e será exibido o formulário de atendimento que contém três telas:

a) **identificação**: destinada às informações pessoais do consulente, a saber: CPF ou CNPJ, nome, e-mail, telefone e endereço.

- É importante mencionar a necessidade de checagem do correto preenchimento do endereço de e-mail, porquanto a resposta à providência solicitada será encaminhada à conta de e-mail informada.

1 Identificação 2 Tipo de atendimento 3 Finalizar

Dados pessoais 🔒 Acesso Restrito

Você deve informar seu nome completo, seu CPF e o seu e-mail para retorno. Você pode informar seu endereço e um telefone de contato. Clique aqui e faça o login se você for magistrado(a) ou servidor(a) do poder judiciário.

Campos Obrigatórios *

Pessoa:* Física Jurídica

Nome:*

E-mail:* **CPF/CNPJ:***

Telefone: **OAB:**

Endereço

CEP:

Logradouro: **Número:**

Bairro/Complemento:


Cidade: **Estado:**



b) tipo de atendimento: onde deverá ser informado o assunto principal e o assunto complementar, de acordo com o art. 431-H, § 2º, do Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça, como também o número do processo (nos casos em que o atendimento se refira a um único processo).

- O preenchimento preciso destes dados permite o adequado direcionamento da demanda e reduz o tempo de resposta da unidade judicial.

Atendimento PG [Início](#) Login



PODER JUDICIÁRIO
de Santa Catarina

Central de Atendimento Eletrônico
Poder Judiciário de Santa Catarina



CENTRAL DE
ATENDIMENTO
ELETRÔNICO
Primeiro Grau

1 Identificação2 Tipo de atendimento3 Finalizar

Tipo e a comarca do atendimento

Você deve informar o assunto principal e complementar, se for o caso. Você pode informar número do processo.

Campos Obrigatórios *

Assunto principal:*	<input type="text" value="DÚVIDA"/>
Assunto complementar:	<input type="text" value="CUMPRIMENTO DE MANDADO"/>
Número processo unificado:	<input type="text" value="0000000-00.00000.0.00.00000"/>

← Anterior Próximo →



c) finalização: neste momento, deverá ser selecionado o setor da comarca a que se destina o pedido, como também preenchida a mensagem com o teor da consulta. Ao concluir o preenchimento e salvar os dados o consulente receberá o registro de protocolo que é composto por números e letras.

- É permitido fazer o *upload* de arquivos, a exceção de petições ou documentos relativos a processos em andamento.

1 Identificação 2 Tipo de atendimento 3 Finalizar

Finalizar e enviar pedido de atendimento

Informe a mensagem do pedido de atendimento e para qual setor da comarca que será dirigido. Se desejar faça o *upload* de arquivos. Clique no botão **Salvar atendimento** para finalizar.

Campos Obrigatórios *

Setor de destino da comarca:* Seleccione o setor da comarca

Mensagem:*

Aviso importante
É possível enviar até 20 arquivos. Cada arquivo enviado poderá ter até 20 MegaBytes. Os formatos válidos de arquivos para *upload* são: pdf, xlsx, docx, xls, doc, zip, rar, rtf, txt ou imagens gif, png, jpg.

Upload de arquivos:

Clique no botão Procurar

Selecionar arquivos... Procurar...

← Anterior Salvar atendimento



5. Andamento da consulta

Esta funcionalidade permite o acompanhamento pelo consulente do andamento da providência. O *link* de acesso está disponível abaixo do [formulário](#) destinado ao protocolo da consulta.

1 Identificação 2 Tipo de atendimento 3 Finalizar

Dados pessoais

Você deve informar seu nome completo, seu CPF e o seu e-mail para retorno. Você pode informar seu endereço e um telefone de contato.

Campos Obrigatórios *

Pessoa: * Física Jurídica

Nome: *

E-mail: * CPF/CNPJ: *

Telefone: OAB:

Endereço


CEP:


Logradouro: Número:

Bairro/Complemento:

Cidade: Estado:

[← Anterior](#) [Próximo →](#)

 **Consulta Atendimento**
Clique aqui para acompanhar o andamento de um pedido de atendimento.

 **Acesso Restrito**
Clique aqui e faça o login se você for magistrado(a) ou servidor(a) do poder judiciário.

Ao clicar no ícone indicado o usuário externo é remetido para uma [tela](#) em que é solicitada a informação do registro de protocolo, somente quem possuir este dado poderá acompanhar o andamento da providência.

Atendimento PG [Início](#) [Consulta](#) [Login](#)

PODER JUDICIÁRIO de Santa Catarina

Central de Atendimento Eletrônico
Poder Judiciário de Santa Catarina

CENTRAL DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO
Primeiro Grau

Protocolo:

[Consultar](#)

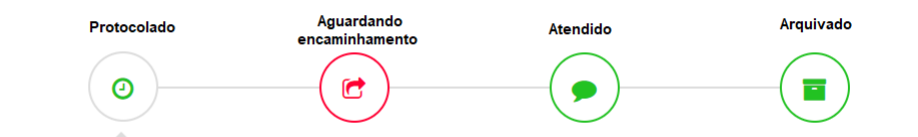


Ao inserir os dados e clicar em consultar é exibida a tela de andamentos que contém quatro ícones: protocolado, aguardando encaminhamento, atendido e arquivado.

- Os ícones serão exibidos na cor cinza e na medida em que o atendimento possuir andamentos serão alterados para as cores exibidas abaixo.
- a)** protocolado: aguarda recebimento por um dos usuários internos.
- b)** aguardando encaminhamento: a consulta foi recebida e aguarda análise pelo servidor responsável.
- c)** atendido: a resposta foi formulada e enviada ao e-mail cadastrado no pedido.
- d)** arquivado: a tramitação da providência foi encerrada.



Protocolo:



6. Resposta

As respostas são enviadas ao endereço de e-mail cadastrado pelo consulente, como já dito, e os setores dispõem do prazo de 5 (cinco) dias úteis para prestar o esclarecimento solicitado. Esse prazo facilita a organização interna e auxilia na criação de uma rotina de acesso ao sistema, como também otimiza a força de trabalho.

- Exceção: os pedidos urgentes de agendamento de atendimento por videoconferência deverão ser respondidos no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, consoante art. 4º, II, da Resolução Conjunta GP/CGJ n. 18, de 13 de julho de 2020.
- O sistema permite que sejam adicionados anexos à resposta, de modo que, enquanto perdurar a suspensão do atendimento presencial, as certidões poderão ser solicitadas e disponibilizadas por meio da ferramenta.



7. Anexos

7.1 Resolução Conjunta GP/CGJ n. 18, de 13 de julho de 2020

RESOLUÇÃO CONJUNTA GP/CGJ N. 18 DE 13 DE JULHO DE 2020

Dispõe sobre o atendimento a membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, a procuradores e a advogados durante a situação excepcional de trabalho em regime de *home office* de servidores e magistrados no âmbito do primeiro grau de jurisdição do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA E A CORREGEDORA-GERAL DA JUSTIÇA, considerando a necessidade de manutenção das medidas de isolamento social; as possibilidades tecnológicas que permitem a realização de trabalho remoto; o princípio da eficiência administrativa; as iniciativas que viabilizam a cooperação institucional; a classificação da situação mundial da Covid-19 como pandemia; as recomendações expedidas pelas autoridades de saúde para manter o isolamento social como medida pertinente e eficaz para a redução do pico de contágio comunitário pela Covid-19, a fim de evitar o colapso do sistema de saúde; a natureza essencial da atividade jurisdicional e a necessidade de assegurar condições mínimas para sua continuidade, compatibilizando-a com a preservação da saúde dos magistrados, servidores, agentes públicos, advogados e jurisdicionados; as plataformas virtuais de comunicação existentes e franqueadas pelo Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina para uso durante o período de combate à pandemia; a Resolução n. 313, de 19 de março de 2020, do Conselho Nacional de Justiça, que autoriza aos tribunais a adoção das medidas necessárias e urgentes para a preservação da saúde dos magistrados, servidores, agentes públicos, advogados e jurisdicionados; a Resolução n. 318, de 7 de maio de 2020, do Conselho Nacional de Justiça, que prorroga a vigência do regime instituído pelas Resoluções n. 313, de 19 de março de 2020 e 314, de 20 de abril de 2020, do Conselho Nacional de Justiça; a Resolução Conjunta GP/CGJ n. 5 de 23 de março de 2020, que consolida as medidas de caráter temporário para a mitigação dos riscos decorrentes da doença causada pelo coronavírus (Covid-19) no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina; e o exposto no Processo Administrativo n. 0022127-92.2020.8.24.0710,

RESOLVEM:

Art. 1º Esta resolução regulamenta o atendimento a membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, a procuradores e a advogados durante a situação excepcional de trabalho em regime de *home office* de



servidores e magistrados no âmbito do primeiro grau de jurisdição do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

Parágrafo único. O atendimento de que trata o *caput* deste artigo será realizado preferencialmente por meio da Central de Atendimento Eletrônico do Primeiro Grau de Jurisdição, disponível na página eletrônica da Corregedoria-Geral da Justiça do Estado de Santa Catarina e no Portal do Advogado e Cidadão, disponível na página eletrônica do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, sem prejuízo dos demais canais disponíveis de comunicação direta com as unidades judiciais.

Art. 2º A Central de Atendimento Eletrônico do Primeiro Grau de Jurisdição poderá ser utilizada pelo interessado em diversas providências de caráter não processual, como:

- I – solicitações;
- II – esclarecimentos;
- III – sugestões;
- IV – reclamações;
- V – comunicações; e
- VI – agendamentos.

Parágrafo único. O atendimento de que trata esta resolução não se destina ao encaminhamento de peças processuais e/ou expedientes para protocolo, de forma que seu recebimento será desconsiderado para efeitos jurídicos e legais.

Art. 3º Para o fim exclusivo de agendamento de videoconferência, caberá ao interessado solicitá-lo por meio da Central de Atendimento Eletrônico do Primeiro Grau de Jurisdição e atentar para a necessidade de:

- I – utilizar “solicitação” como assunto principal;
- II – utilizar “atendimento por videoconferência” como assunto complementar;
- III – apontar os participantes do ato; e
- IV – indicar o número do processo a que se refere o atendimento.

§ 1º Após o preenchimento dos campos necessários e a finalização da solicitação, o interessado receberá, no endereço eletrônico informado, a confirmação da solicitação e o número do protocolo, que servirá para acompanhar seu atendimento.

§ 2º A resposta da unidade judicial será encaminhada ao endereço eletrônico informado pelo interessado.

Art. 4º Compete à unidade judicial:

- I – acessar o painel de atendimentos diariamente, podendo ser estabelecido, para tanto, rodízio entre os servidores lotados na unidade;
- II – responder às solicitações de agendamento de videoconferência em até 24 (vinte e quatro) horas nos casos urgentes, e, nos demais casos, em até 5 (cinco) dias úteis;

III – quando for possível o agendamento, indicar na resposta a data e o horário da realização da videoconferência, e o *link* de acesso à sala virtual; e



IV – quando não for possível o agendamento, indicar na resposta as razões da impossibilidade.

Parágrafo único. A data e o horário de realização da videoconferência serão fixados a critério do magistrado, de acordo com a urgência da demanda e as particularidades de cada unidade judicial.

Art. 5º O atendimento por videoconferência, a ser realizado pelo magistrado será efetuado por meio do aplicativo PJSC-Conecta e na forma definida nesta resolução e, se houver, em regulamentação complementar; e ocorrerá no horário do expediente forense.

§ 1º O magistrado poderá disponibilizar, a seu critério, horários fora do expediente forense para o atendimento por videoconferência.

§ 2º Consideradas as peculiaridades do objeto do atendimento, o magistrado poderá, a seu critério, estabelecer tempo máximo para a videoconferência.

§ 3º Na data e no horário agendados, o solicitante e o magistrado acessarão o aplicativo PJSC-Conecta para a realização da videoconferência, e, não sendo possível o contato, o atendimento poderá ser reagendado, a critério do magistrado.

§ 4º Se houver necessidade, a confirmação da identidade dos membros do Ministério Público e da Defensoria Pública, dos procuradores e dos advogados poderá ser feita por meio da apresentação de documentos pessoais.

§ 5º Os atendimentos por videoconferência, a critério do magistrado, poderão ser gravados e armazenados, mas não serão juntados aos autos.

Art. 6º Compete ao magistrado zelar pelo cumprimento dos prazos estabelecidos nesta resolução.

Parágrafo único. O cumprimento do disposto no *caput* deste artigo poderá ser fiscalizado pela Corregedoria-Geral da Justiça por meio da extração de relatórios da Central de Atendimento Eletrônico do Primeiro Grau de Jurisdição.

Art. 7º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Desembargador Ricardo Roesler
Presidente

Desembargadora Soraya Nunes Lins
Corregedora-Geral da Justiça



7.2 Título V do Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça

TÍTULO V ATENDIMENTO AO PÚBLICO

(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)

Art. 431-A. O atendimento ao público nas unidades judiciais de primeiro grau será efetuado presencialmente, por telefone ou por meio eletrônico. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-B. O atendimento presencial será efetuado no balcão do cartório judicial, ou em local indicado pelo setor competente, observadas as preferências legais. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-C. O fornecimento de informações por telefone restringe-se às situações excepcionais, devidamente justificadas, e que não possam ser esclarecidas por consulta no sistema informatizado ou por meio eletrônico. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-D. O atendimento eletrônico será efetuado pelos seguintes meios: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

I - Central de Atendimento Eletrônico; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

II - PJSC Conecta; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

III - aplicativo whatsapp business; e *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

IV - e-mail. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Parágrafo único. É vedado o envio de petição ou documentos relativos a processos em andamento pelos meios eletrônicos de atendimento previstos neste artigo. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-E. É vedado prestar informações sobre processos que tramitam em segredo de justiça por qualquer meio eletrônico ou por telefone. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-F. É vedado ao juiz expedir ato administrativo destinado a restringir o direito ao atendimento. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

CAPÍTULO II

CENTRAL DE ATENDIMENTO ELETRÔNICO

(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)



Art. 431-G A Central de Atendimento Eletrônico estará hospedada no portal da Corregedoria-Geral da Justiça na internet e haverá link de acesso pelo Portal do Advogado e do Cidadão. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-H Toda providência enviada pela Central de Atendimento Eletrônico receberá um registro de protocolo composto por números e letras. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 1º O consulente deverá informar obrigatoriamente: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

I – a natureza da pessoa (física ou jurídica) e o número do CPF ou CNPJ; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

II – endereço de e-mail válido para o qual será enviada a resposta ao atendimento; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

III – número de telefone, preferencialmente celular, para permitir contato pelo aplicativo *whatsapp*; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

IV – assunto principal e, se houver, assunto complementar; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

V – a comarca e o setor específico; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 2º A raiz de assuntos será composta por assunto principal e assunto complementar, da seguinte forma: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

I – agendamento de atendimento presencial: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

a) assistência social e psicológica; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

b) cartório; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

c) direção do foro; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

d) gabinete do juiz; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

e) oficiais da infância e juventude; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

f) oficiais de justiça. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

II – comunicação: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

a) atuação como defensor dativo; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

b) atuação como perito; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

c) cejusc virtual – formulário; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*



- d) envio de ofício; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
- e) interna. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
- III – dúvida: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - a) alvará; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - b) assistência judiciária gratuita; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - c) certidão; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - d) cumprimento de mandado; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - e) custas processuais; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - f) digitalização; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - g) distribuição de mandado; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - h) ordem cronológica de cumprimento; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - i) ordem cronológica de julgamento; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - j) plantão; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - k) portaria administrativa; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - l) outros/especificar. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
- IV – outros/especificar; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
- V – reclamação; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
- VI – solicitação: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - a) audiência de conciliação; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - b) atendimento por videoconferência; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - c) certidão; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - d) informação; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - e) lei de acesso à informação (Lei n. 12.527/2011); *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*
 - f) senha do processo. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*



§ 3º Quando se tratar de solicitação de senha do processo, o consulente deverá, obrigatoriamente, anexar cópia de documento de identificação válido (RG, CNH, carteira da OAB ou Passaporte). *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-I Os setores do primeiro grau de jurisdição estarão habilitados na Central de Atendimento Eletrônico para tramitação da providência, com exceção do Gabinete do Juiz Substituto e do Setor de Informática. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 1º A entrada dos atendimentos e o envio de resposta aos consulentes estarão habilitados exclusivamente para três setores: *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

I - cartório; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

II - gabinete do juiz; *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

III - secretaria do foro. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 2º A secretaria do foro centralizará o recebimento e a resposta dos atendimentos destinados aos setores a ela vinculados, consoante manual do sistema. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 3º Competirá ao técnico de suporte em informática a habilitação dos usuários em seus respectivos setores de atuação. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 4º Fica expressamente vedada a habilitação de estagiários, residentes judiciais, terceirizados e voluntários na central de atendimento eletrônico. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 5º O setor que receber atendimento e verificar que não é o adequado para fornecer a resposta ao consulente deverá movimentar a consulta ao local competente, sendo possível, inclusive, movimentar para outra comarca, se for o caso. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 6º Caso a dúvida esteja relacionada a outros setores do Tribunal de Justiça, o atendente deverá indicar os contatos disponíveis (e-mail e telefone) ao consulente e encerrar o atendimento. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

§ 7º Não haverá possibilidade de movimentar a consulta à Corregedoria-Geral da Justiça, hipótese em que o consulente deverá ser orientado a utilizar o canal específico de atendimento do Órgão, nos moldes da legislação em vigor. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*

Art. 431-J O prazo para resposta aos atendimentos recebidos será de 5 (cinco) dias úteis.

Parágrafo único: Na hipótese de agendamento de atendimento por videoconferência, o prazo de resposta deverá atender ao normativo próprio. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*



PODER JUDICIÁRIO DE SANTA CATARINA
Corregedoria-Geral da Justiça
Núcleo II – Estudos, Planejamento e Projetos

Art. 431-K A central de atendimento eletrônico é meio de comunicação oficial e pode ser utilizada para troca de informações, envio de ofícios e outros documentos entre as unidades judiciais do primeiro grau de jurisdição. *(redação acrescentada por meio do Provimento n. 44, de 10 de julho de 2020)*