



DA TRADIÇÃO À MODERNIDADE,  
HISTÓRIA DE VALOR CONSTRUÍDA  
POR MUITAS MÃOS.

OF. OAB – MA N° 147/2022-GP

São Luís, 01 de setembro de 2022.

Ao Excelentíssimo Senhor Desembargador  
**JOSÉ DE RIBAMAR FRÓZ SOBRINHO**  
Corregedor-Geral do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão

**Assunto: Melhoria no atendimento remoto aos jurisdicionados e advogados**

Senhor Corregedor-Geral,

**Considerando** que cabe ao Poder Judiciário implementar mecanismos que concretizem o princípio constitucional de amplo acesso à Justiça (art. 5º, XXXV, da Constituição Federal);

**Considerando** que os tribunais devem manter soluções de videoconferência para atender ao disposto nas Resoluções CNJ n° 341/2020 e n° 354/2020;

**Considerando** que os artigos 4º e 6º da Resolução CNJ n° 345/2020 preveem 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** os termos das Resoluções CNJ n°s 313/2020, 314/2020, 318/2020 e 322/2020, que mantêm, preferencialmente, o atendimento virtual, adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário;

**Considerando** a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias e serventias judiciais durante o horário de atendimento ao público;

**Considerando** que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nas unidades jurisdicionais;

**Considerando** a necessidade de redução dos custos indiretos decorrentes do ajuizamento da demanda (custos de transação), o que poderá se dar por meio da diminuição do deslocamento físico das partes e dos advogados para as dependências do fórum;



DA TRADIÇÃO À MODERNIDADE,  
HISTÓRIA DE VALOR CONSTRUÍDA  
POR MUITAS MÃOS.

Considerando que o TJMA, por sua Corregedoria, tem como meta aproximar cada vez mais a sociedade do Poder Judiciário, o que tem sido demonstrado por ações como o programa “Justiça de Todos”, e que o bom atendimento remoto é essencial para efetivação dessas ações;

Considerando, ainda, que a OAB através de seus canais de atendimento da Comissão de Defesa das prerrogativas dos advogados tem recebido incontáveis reclamações relativas ao funcionamento dos balcões virtuais, com destaque para:

- a. Demora no atendimento;
- b. Artifícios para não atendimento através dos balcões virtuais, tais como, “sala ainda não está aberta” fazendo com que advogados tentem contatos dois ou três dias sem sucesso;
- c. Restrições ao pleno atendimento via balcão virtual, limitando-o somente através do chat e causando uma demora desnecessária no atendimento;
- d. Recusa de servidores em utilizar o áudio e o vídeo, mesmo quando solicitado o uso dessas ferramentas para uma comunicação mais apropriada;

REQUER-SE, a esta douta Corregedoria que adote as providências necessárias para garantir o efetivo funcionamento da ferramenta de atendimento virtual e videoconferência em todas as varas do Estado, denominada balcão virtual, que permita imediato contato visual e de áudio.

Ainda, importante que esse Egrégio tribunal empenhe todos os esforços para que nas unidades nas quais hajam deficiência de infraestrutura tecnológica que inviabilize o atendimento por videoconferência ou o uso do Balcão Virtual, se estabeleça comunicação via aplicativo como WhatsApp ou por outro assíncrono para o atendimento remoto, que tenha resposta instantânea para colher as demandas, em no máximo 24 (vinte e quatro) horas, como determina o CNJ.

Por fim, assegurado o atendimento, requer-se também que seja determinado que as varas mantenham o atendimento remoto em funcionamento durante todo o horário de expediente e que em caso de apresentação de problemas técnicos/estruturais que impossibilitem a comunicação por esse canal, que seja imediatamente comunicada à Corregedoria para solução, restabelecimento e disponibilização de outros canais de atendimento ao público e aos advogados, a ser publicada no site oficial.

Ao ensejo, expresso a Vossa Excelência protestos de elevado apreço e distinta consideração.

Atenciosamente,

**Kaio Vyctor Saraiva Cruz**  
**Presidente**