

## Treinamento Balcão Virtual

O Curso "Treinamento Balcão Virtual" é um serviço de atendimento online que permite a realização de diversos tipos de solicitações e consultas a processos sem a necessidade de comparecer fisicamente à unidade jurisdicional. "O Treinamento Balcão Virtual" é essencial para garantir o uso adequado desta ferramenta, pois com a crescente digitalização dos serviços jurisdicionais, é fundamental que os profissionais estejam bem informados sobre os principais regulamentos que regem o Balcão Virtual, assegurando que os atendimentos sejam realizados conforme as normas estabelecidas, evitando falhas e garantindo a conformidade legal. Compreender os objetivos e benefícios do Balcão Virtual é fundamental para que os profissionais reconheçam a sua importância e empenhem-se em utilizá-lo de maneira eficaz, melhorando os serviços, aumentando a acessibilidade para os usuários e reduzindo o tempo de espera.

### MODALIDADE

**EAD-Autoaprendizagem<sup>1</sup>**

### CARGA HORÁRIA

**10 horas**

### DISPONIBILIDADE<sup>2</sup>

**30 dias para concluir**

### PÚBLICO-ALVO

Magistrados(as), servidores(as) e estagiários(as) do TJRS

### INSTRUTORES(AS)

- Maria Fátima dos Santos Pereira
- Willian Bernardes da Silva Souza

### AVALIAÇÃO

Através de atividades disponibilizadas no ambiente virtual, de correção automatizada, que discorrem sobre os conteúdos do curso.

### CERTIFICADO

Para emitir, conclua o curso com média final mínima de 7.

## OBJETIVO

Desenvolver e ampliar conhecimentos a respeito dos principais regramentos do Balcão Virtual, com foco nos procedimentos operacionais, melhores práticas e conformidade legal, visando a aplicação prática para melhorar a qualidade do atendimento ao usuário.

## CONTEÚDO

Principais pontos da Regulamentação do CNJ, Provimento da CGJ e Recomendação nº 43/2023-CGJ. Objetivos e benefícios do uso do Balcão Virtual. Orientações sobre uso do Balcão Virtual. Gestão do atendimento. Como prestar atendimento por videoconferência. Sugestões de boas práticas no Balcão Virtual.

<sup>1</sup> A modalidade EAD-Autoaprendizagem não tem tutoria e tira-dúvidas de conteúdo.

<sup>2</sup> Prazo que o curso ficará disponível para conclusão a partir da inscrição, não é prorrogável.



E faça também parte da

COMUNIDADE

