



**PODER JUDICIÁRIO**  
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás  
Gabinete da Presidência



## DECRETO JUDICIÁRIO Nº 632/2024.

Dispõe sobre Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

**O DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE GOIÁS**, no exercício de suas atribuições legais e regimentais;

**CONSIDERANDO** a criação do “Balcão Virtual” pela Resolução-CNJ 372/2021, alterada pelas Resoluções 403/2021 e 473/2022;

**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 o art. 18 da Lei nº 11.419/2006 autoriza os órgãos do Poder Judiciário a regulamentarem a informatização do processo judicial;

**CONSIDERANDO** que a tramitação de processos em meio eletrônico promove o aumento da celeridade e da eficiência da prestação jurisdicional;

**CONSIDERANDO** a necessidade de racionalização da utilização de recursos orçamentários pelos órgãos do Poder Judiciário;

**CONSIDERANDO** ainda o que consta do Proad n.º 202210000364513.

**RESOLVE:**

**Art. 1º.** Regulamentar o “Balcão Virtual” com o objetivo de disponibilizar um canal permanente de atendimento virtual síncrono aos jurisdicionados durante o horário de atendimento ao público.

**Art. 2º.** O Balcão Virtual destina-se ao atendimento de advogados públicos e privados, membros do Ministério Público, partes, interessados e demais usuários dos serviços judiciários, mediante abertura de sala de videoconferência ou similar.

**Parágrafo único.** O serviço de atendimento virtual consiste na disponibilização de informações e esclarecimentos processuais relativos a ações em trâmite nas Unidades Judiciárias do Estado de Goiás que não estejam disponíveis no site do Tribunal ou no Sistema de Processo Eletrônico.

**Art. 3º.** O serviço disponibilizado pelo atendimento virtual tem natureza informativa e:

I – não substitui, em nenhuma hipótese, o peticionamento regular, sendo vedado seu uso para o protocolo de petições;

II – não substitui situações que exijam o comparecimento pessoal das partes em juízo;

III – não é aplicável aos gabinetes dos magistrados, sendo facultativa a criação da ferramenta conexa denominada Gabinete Virtual ( regulada pelo Decreto Judiciário 1.591/2023).

**Art. 4º.** O serviço de atendimento virtual síncrono será disponibilizado, de regra, durante o horário de atendimento ao público, nas instalações do Poder Judiciário ou fora, conforme as normas em vigor, de forma similar ao atendimento presencial.

**Parágrafo único.** O servidor designado deverá, ainda que fora das instalações do Poder Judiciário, utilizar vestimenta compatível com o atendimento ao público, se necessário com “plano de fundo virtual” disponibilizado institucionalmente.

**Art. 5º.** O atendimento previsto neste ato normativo deverá utilizar a sala da plataforma de videoconferências vigente no Tribunal, que será aberta ou agendada sempre que o usuário externo o solicitar.

**Parágrafo único.** Em caso de indisponibilidade da ferramenta ou de outro impedimento noticiado pelo usuário externo, poderá ser realizado por

outro meio tecnológico.

**Art. 6º.** Para fazer uso do Balcão Virtual, o usuário deverá ter em mãos o número do processo e o documento de identificação, para aferição pelo atendente, salvo situações especiais de emergência, urgência ou inabilidade tecnológica do usuário externo, em que não deverá ser exigida qualquer documentação prévia.

**Art. 7º.** O responsável pelo atendimento virtual síncrono poderá, durante a videoconferência, no caso de dúvida, adotar providências para confirmar a identidade do usuário que será atendido, tais como solicitação da exibição de documento de identificação ou a confirmação de dados relativos a documentos constantes do processo.

**§ 1º.** Informações processuais sobre processos que tramitam em sigilo ou sob segredo de justiça somente serão disponibilizadas para pessoas previamente autorizadas nos autos, mediante criteriosa confirmação de identidade.

**§ 2º.** Os dados e informações protegidos por sigilo não serão disponibilizados pelo Balcão Virtual.

**Art. 8º.** O atendimento por meio do Balcão Virtual será síncrono, iniciado pelo serviço de mensageria e realizado pelo acesso à sala de videoconferência da unidade judiciária, de forma contínua, respeitado o horário regulamentar de atendimento ao público no Tribunal.

**§ 1º.** Ao acessar o ambiente virtual, o usuário permanecerá na sala de espera até o momento de seu atendimento.

**§ 2º.** O servidor responsável pelo atendimento deverá monitorar a fila de espera, dentro ou fora da plataforma, admitindo os usuários para atendimento conforme sua ordem de chegada.

**§ 3º.** O atendimento por videoconferência não ultrapassará o prazo de 10 (dez) minutos, salvo complexidade a ser avaliada pelo servidor responsável pelo atendimento.

**Art. 9º.** As unidades judiciárias deverão organizar as equipes responsáveis pelo atendimento virtual, de modo a garantir:

a) a disponibilidade e continuidade do atendimento virtual;

b) a entrega de resposta ao usuário em tempo razoável.

**§ 1º.** Caso o servidor responsável pelo atendimento virtual não disponha das informações solicitadas pelo usuário, deverá solicitar o ingresso da pessoa adequada ou realizar agendamento para complementação do atendimento.

**§ 2º.** Excepcionalmente, o atendimento poderá ser encaminhado para o setor especialista da unidade, responsável pela informação solicitada.

**Art. 10.** Será disponibilizada, na página principal do site do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, a relação das Unidades Judiciárias com indicação dos respectivos canais de atendimento virtual.

**§ 1º.** No mesmo local, serão divulgadas:

I – orientação para acesso ao balcão virtual, com indicação da ferramenta adotada, requisitos para instalação, instruções de instalação e configuração, bem como guia de uso;

II – intercorrências e indisponibilidades do serviço.

**§ 2º.** Os recursos técnicos necessários para utilização do balcão virtual são de exclusiva responsabilidade do usuário externo, não havendo disponibilidade de suporte técnico, de qualquer natureza, por parte do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

**Art. 11.** O acesso aos canais de atendimento virtual importa em consentimento para registro das comunicações mantidas com os servidores do Poder Judiciário, por qualquer dos canais de atendimento, para fins de controle estatístico, de qualidade e de conformidade, de uso interno e exclusivo do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

**Parágrafo único.** O atendimento poderá, a critério do juízo ou servidor responsável, ser gravado para fins de registro e de transparência da atuação do Poder Judiciário.

**Art. 12.** A implantação e a alteração do Balcão Virtual são obrigatórias, independem de portaria e serão formuladas, via PROAD, com indicação do nome completo da Unidade Judiciária e o contato do serviço de mensageria eletrônica (recomendado pelo Tribunal), ao Juiz Auxiliar da Presidência responsável pela Gestão de Tecnologia da Informação, que monitorará a implantação junto ao Núcleo Técnico de Internet, Intranet e Design,

vinculado à DTI.

**§ 1º** Operada a hospedagem no site, a DTI prestará informação sintética, subordinando o PROAD à avaliação final do Juiz Auxiliar da Presidência e eventual arquivamento por delegação.

**§ 2º** A unidade judiciária é responsável pela realização de testes de funcionamento para manter a eficiência da ferramenta, em periodicidade compatível com a dinâmica da tecnologia (mensal).

**Art. 13.** Ficam revogadas as disposições em contrário, especialmente os Decretos Judiciários 1.174/2021 e 2.537/2021.

**Art. 14.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, *datado e assinado digitalmente.*

**Desembargador CARLOS ALBERTO FRANÇA**  
Presidente

## ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Para validar este documento informe o código 808690342232 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202210000364513 (Evento nº 53)

**CARLOS ALBERTO FRANÇA**

PRESIDENTE

PRESIDENCIA

Assinatura CONFIRMADA em 15/02/2024 às 00:06

