



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

## **DECRETO JUDICIÁRIO Nº 1.174/2021.**

Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual” no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

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

**CONSIDERANDO** o disposto nas Resoluções - CNJ 341/2020, 354/2020 e 372/2021;

**CONSIDERANDO** as diretrizes da Lei 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** as mudanças introduzidas nas relações e nos processos de trabalho em virtude do fenômeno da transformação digital;

**CONSIDERANDO** que os artigos 4º e 6º da Resolução - CNJ 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 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;

**CONSIDERANDO** ainda o que consta dos Proads n.º 202103000266966 e 202103000266968;

## **RESOLVE:**

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

**Art. 2º.** Considera-se atendimento virtual todas as modalidades de atendimento ao público externo realizadas de forma não presencial.

**Parágrafo único.** O atendimento virtual poderá ser realizado de forma:

I – Síncrona: por telefone ou videoconferência;

II – Assíncrona: por e-mail ou mensagem de texto, com posterior agendamento da videoconferência.

**Art. 3º.** O Balcão Virtual, on line ou por agendamento, destina-se ao atendimento de advogados públicos e privados, membros do Ministério Público, partes e demais usuários dos serviços judiciários.

**§ 1º.** 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.

**§ 2º.** Em autos físicos, o atendimento não implicará na exibição de peças ou escaneamento de documentos.

**Art. 4º.** 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.

**Art. 5º.** O serviço de atendimento virtual 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.

**§ 1º.** O servidor designado deverá, ainda que fora das instalações do Poder Judiciário, utilizar vestimenta compatível com o atendimento ao público, se necessário com “pano de fundo virtual” disponibilizado institucionalmente.

**§ 2º.** O Diretor do Foro, considerando o volume de atendimentos e a escassez de mão de obra para sua continuidade, poderá estabelecer horário reduzido para o atendimento síncrono por meio de portaria fundamentada, com prazo determinado e aprovada pela Corregedoria-Geral da Justiça.

**Art. 6º.** Deverá ser utilizada a plataforma de videoconferências Zoom, estando o link disponível na página deste Tribunal, juntamente com os outros meios de contato da respectiva unidade.

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

**Art. 7º.** Para fazer uso dos canais de atendimento virtual, o usuário deverá:

I – para atendimento síncrono, por telefone ou pelo Balcão Virtual, ter em mãos:

- a) número do processo;
- b) documento de identificação.

II – para atendimento assíncrono, por e-mail ou mensagem de texto, informar:

- a) número do processo;
- b) nome completo e documento de identificação;
- c) telefone de contato ou e-mail;
- d) qual a informação desejada;
- e) se há, ou não, emergência ou urgência no atendimento.

**Art. 8º.** O servidor responsável pelo atendimento virtual adotará 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.** Não serão disponibilizadas informações, por nenhum dos canais de atendimento virtual, sobre dados protegidos por sigilo, em especial sigilo bancário, fiscal ou de telecomunicações.

**Art. 9º.** O atendimento por meio do Balcão Virtual será realizado pelo acesso à sala de videoconferência da unidade judiciária, de forma contínua, respeitados os horários previstos no art. 5º.

**§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. 10.** 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 síncrono (telefone e Balcão 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.

**§3º.** O prazo de agendamento para Balcão Virtual assíncrono (e-mail e mensagem de texto) não deverá ser superior a cinco dias úteis, ressalvadas as situações que envolvam risco de perda de objeto ou tutela provisória de urgência, devidamente informadas e justificadas na solicitação eletrônica.

**Art. 11.** 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, síncronos e assíncronos.

**§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, não havendo disponibilidade de suporte técnico, de qualquer natureza, por parte do Poder Judiciário do Estado de Goiás.

**Art. 12.** 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, para fins de registro e de transparência da atuação do Poder Judiciário.

**Art. 13.** As unidades judiciárias deverão manter controle estatístico dos atendimentos realizados, tanto presenciais quanto virtuais, indicando sua modalidade e objeto.

**Parágrafo único.** A coleta de dados deverá ser realizada de forma sistemática, a fim de permitir a avaliação de outros modelos de atendimento aderentes à quantidade e natureza da demanda.

**Art. 14.** O atendimento virtual, conforme padrões estabelecidos neste ato e sem prejuízo das práticas em curso, será iniciado a partir de 17 de maio de 2021.

**Art. 15.** A adequação dos atuais serviços de atendimento ao

público aos novos padrões será precedida de fase experimental, de Balcão Virtual de tempo real, a ser realizada, no período de 60 (sessenta) dias, na UPJ das Varas de Família, na UPJ dos Juizados da Violência Doméstica e Familiar, bem como nas 04 Varas do Tribunal do Júri da Comarca de Goiânia.

**Art. 16.** A Diretoria de Tecnologia da Informação da Presidência adotará as providências necessárias para que seja disponibilizado aos servidores das Unidades Judiciárias responsáveis pelo atendimento virtual:

- a) capacitação para a realização do atendimento virtual;
- b) capacitação para utilização das soluções de tecnologia da informação relacionadas ao atendimento virtual;
- c) equipamentos adequados ao atendimento por meio do Balcão Virtual.

**Art. 17.** Ficam revogadas as disposições em contrário, devendo este ato ser interpretado em conjunto com o Decreto Judiciário nº 951/2020.

**Art. 18.** 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 405681985660 no endereço <https://proad-v2.tjgo.jus.br/proad/publico/validacaoDocumento>

Nº Processo PROAD: 202103000266966

**CARLOS ALBERTO FRANÇA**

PRESIDENTE

PRESIDENCIA

Assinatura CONFIRMADA em 30/04/2021 às 18:00







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

## **DECRETO JUDICIÁRIO Nº 2.537/2021.**

**Corrige o erro material constante no art. 12,  
parágrafo único do Decreto Judiciário nº  
1.174/2021.**

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

**CONSIDERANDO** o erro material constante no art. 12,  
parágrafo único do Decreto Judiciário 1.174/2021, pertinente ao Balcão Virtual.

**CONSIDERANDO** ainda o que consta do Proad n.º  
202102000292622;

### **RESOLVE:**

**Art. 1º.** O parágrafo único do artigo 12 do Decreto Judiciário  
1.174/2021 passa a vigorar com a seguinte redação:

**Art. 12. (...)**

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

**Art. 2º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Goiânia, *datado e assinado digitalmente.*

**Desembargador CARLOS ALBERTO FRANÇA**  
Presidente