



Superior Tribunal de Justiça

INSTRUÇÃO NORMATIVA STJ/GP N. 7 DE 18 DE MARÇO DE 2021.

Regulamenta o serviço de Balcão Virtual no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, destinado ao atendimento de partes, advogados e quaisquer interessados nos processos judiciais deste Tribunal.

O PRESIDENTE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, usando da atribuição conferida pelo art. 21, inciso XXXI, do Regimento Interno e considerando o que consta do Processo STJ n. 4.719/2021,

CONSIDERANDO a Resolução CNJ n. 372, de 12 de fevereiro de 2021, que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”;

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 a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre o Tribunal da Cidadania e os jurisdicionados durante o horário de atendimento ao público;

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

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 n. 345, de 9 de outubro de 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. 313, de 19 de março de 2020, n. 314, de 20 de abril de 2020, n. 318, de 7 de maio de 2020, e n. 322, de 1º de junho de 2020, que mantêm, preferencialmente, o atendimento virtual, adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário;

CONSIDERANDO que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado pelo atendimento judicial deste Tribunal;

CONSIDERANDO que os tribunais devem manter soluções de videoconferência para atender ao disposto nas Resoluções CNJ n. 341, de 7 de outubro de 2020, e n. 354, de 19 de novembro de 2020;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do CNJ no Processo n. 0000092-70.2021.2.00.0000, na 324ª sessão ordinária, realizada em 9 de fevereiro de 2021,

RESOLVE:

Art. 1º Fica regulamentado o serviço de Balcão Virtual no âmbito do Superior Tribunal de Justiça, destinado ao atendimento, em plataforma de videoconferência, de partes, advogados e quaisquer interessados nos processos judiciais deste Tribunal.

Parágrafo único. O Balcão Virtual poderá ser utilizado pela Presidência e pela Vice-Presidência nos processos judiciais de suas respectivas competências, para atendimento, mediante agendamento, de advogados regularmente habilitados, de membros do Ministério Público e de quaisquer interessados, sem prejuízo de outra ferramenta que se mostre adequada ao atendimento virtual. ([Incluído pela Instrução Normativa STJ/GP n. 25 de 29 de setembro de 2022](#))

Art. 2º O acesso ao Balcão Virtual ficará disponível no sítio eletrônico do STJ, por meio de *link* próprio que direcionará o usuário do serviço a atendimento em plataforma de videoconferência, possibilitando o acesso imediato à unidade de atendimento judicial deste Tribunal.

Art. 3º O atendimento virtual será disponibilizado durante o horário regular de atendimento ao público, sem necessidade de agendamento, bastando para tanto o preenchimento de formulário de identificação do usuário e a observância da ordem de chegada no ambiente virtual.

§ 1º O Balcão Virtual funcionará em salas individualizadas com o intuito de manter o sigilo profissional dos advogados e preservar a intimidade das respectivas partes.

§ 2º Para usufruir do serviço, o usuário deverá providenciar as condições técnicas para transmissão audiovisual de seu atendimento, não havendo qualquer responsabilidade do Tribunal no suporte técnico do equipamento a ser utilizado.

Art. 4º O servidor designado para atuar no Balcão Virtual prestará o primeiro atendimento aos advogados e às partes, podendo convocar servidores de outras unidades do Tribunal ou realizar agendamento pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação do atendimento solicitado.

Art. 5º A identificação do servidor designado para o atendimento virtual ocorrerá na plataforma de videoconferência, mediante a indicação do prenome e de um sobrenome, bem como da unidade a que esteja vinculado.

Art. 6º É vedado o uso do Balcão Virtual para realização de protocolo de petições ou para serviços de consultoria jurídica, restringindo-se o atendimento à prestação de informações processuais e a esclarecimentos gerais sobre a tramitação dos feitos e aos serviços judiciais disponíveis às partes e aos advogados.

Art. 7º O Balcão Virtual não é aplicável aos gabinetes de ministros, que informarão, em página eletrônica específica, os meios de contato disponíveis para atendimento.

Art. 8º Os casos omissos serão resolvidos pelo Presidente do Tribunal.

Art. 9º Esta instrução normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro Humberto Martins