



Conselho Nacional de Justiça

Autos: **ATO NORMATIVO - 0000092-70.2021.2.00.0000**
Requerente: **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ**
Requerido: **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ**

**ATO NORMATIVO. “BALCÃO VIRTUAL”.
DISPONIBILIZAÇÃO DE PLATAFORMA DE
VIDEOCONFERÊNCIA PELOS TRIBUNAIS.
ATENDIMENTO IMEDIATO DE
ADVOGADOS E PARTES PELOS
SERVIDORES DE CADA UNIDADE
JURISDICCIONAL DURANTE O HORÁRIO DE
ATENDIMENTO AO PÚBLICO. ATO
APROVADO.**

ACÓRDÃO

O Conselho, por unanimidade, aprovou a Resolução, nos termos do voto do Relator. Ausente, em razão da vacância do cargo, o representante do Ministério Público da União. Presidiu o julgamento o Ministro Luiz Fux. Plenário, 9 de fevereiro de 2021. Presentes à sessão os Excelentíssimos Senhores Conselheiros Luiz Fux, Maria Thereza de Assis Moura, Emmanoel Pereira, Luiz Fernando Tomasi Keppen, Rubens Canuto, Tânia Regina Silva Reckziegel, Mário Guerreiro, Candice L. Galvão Jobim, Flávia Pessoa, Ivana Farina Navarrete Pena, Marcos Vinícius Jardim Rodrigues, André Godinho, Maria Tereza Uille Gomes e Henrique Ávila.



Conselho Nacional de Justiça

Autos: **ATO NORMATIVO - 0000092-70.2021.2.00.0000**
Requerente: **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ**
Requerido: **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ**

**RELATÓRIO O SENHOR MINISTRO LUIZ FUX, PRESIDENTE DO CONSELHO
NACIONAL DE JUSTIÇA (RELATOR):**



Trata-se de procedimento de ato normativo que regulamenta a disponibilização de plataforma de videoconferência, pelas secretarias e serventias judiciais, de forma a permitir o atendimento imediato de partes e advogados pelos servidores do juízo, durante o horário de expediente, em moldes similares ao do atendimento presencial (que ocorria no denominado “balcão”), e sem prejuízo da coexistência de outros meios de comunicação.

É o relatório.



Conselho Nacional de Justiça

Autos: **ATO NORMATIVO - 0000092-70.2021.2.00.0000**

Requerente: **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ**

Requerido: **CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA - CNJ**

VOTO

O SENHOR MINISTRO LUIZ FUX, PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA:

Em virtude da declaração pública de pandemia pela Organização Mundial de Saúde, causada pela propagação no COVID-19, este Conselho e os Tribunais se viram forçados a recorrer à soluções tecnológicas como meio indissociável à continuidade da prestação jurisdicional no país. Assim é que diversos instrumentos normativos foram aprovados com o intuito de regulamentar a prática de atos processuais de maneira remota, ainda que de forma emergencial e temporária.

Ainda em março de 2020, foi aprovada a Resolução CNJ 313/2020, cujo artigo 3º suspendeu o atendimento presencial de partes, advogados e interessados, estabelecendo a modalidade remota de atendimento “pelos meios tecnológicos disponíveis”, bem como exigiu dos tribunais a manutenção de “canal de atendimento remoto, a ser amplamente divulgado”.

A Resolução CNJ 314/2020 além de prorrogar a vigência da anterior,



ampliou a possibilidade de trabalho remoto, estabelecendo a obrigatoriedade de os tribunais disciplinarem a modalidade de prestação do serviço. Em outro giro, regulamentou a realização de sessões virtuais, em substituição às presenciais, assegurando a “todos os juízos e tribunais” a utilização de plataforma de videoconferência padronizada. O mesmo ato ainda incentivou a digitalização de feitos e estabeleceu que “durante o regime diferenciado de trabalho os servidores e magistrados em atividade devem observar o horário forense regular”.

A Resolução CNJ 322/2020, por sua vez, ao delinear medidas para a retomada gradual dos serviços presenciais, dispôs no artigo 2º, §4º que “será preferencialmente mantido o atendimento virtual, na forma das Resoluções do Conselho Nacional de Justiça (...) adotando-se o atendimento presencial apenas quando estritamente necessário”.

A despeito do lamentável quadro de pandemia sanitária que atravessamos, evidente que este ensejou a drástica e imediata revolução da forma de trabalho dos tribunais, sendo certo, por outro lado, que as medidas emergencialmente tomadas permitiram a plena continuidade da prestação da jurisdição. E mais, não apenas se assegurou de forma ampla e desburocratizada o acesso à Justiça, mas se logrou alcançar uma produtividade ainda maior. Com efeito, as estatísticas revelaram que os tribunais produziram mais durante a pandemia, de forma remota, do que presencialmente no período a ela anterior.

A constatação impõe reflexões e nova abordagem acerca da prevalência da finalidade do ato sobre a rigidez das formas, não apenas no processo mas igualmente no trato da prática forense. De fato, a pandemia corroborou o princípio que, por vezes, vinha sendo relegado a uma ideia secundária ou meramente programática.

Na linha do que foi exposto, observou-se que determinadas medidas consideradas necessárias por conta das restrições sanitárias deveriam ser adotadas permanentemente, seja porque se revelaram eficazes, seja porque trouxeram economicidade e celeridade aos processos.

Uma dessas medidas, inclusive, já foi tornada permanente por meio da Resolução CNJ 341/2020, que impôs aos tribunais a disponibilização de “salas para a realização de atos processuais, especialmente depoimentos de partes, testemunhas e outros colaboradores da justiça por sistema de videoconferência em todos os fóruns, garantindo a adequação dos meios tecnológicos aptos a dar efetividade ao disposto no art. 7º do Código de Processo Civil”.



Outra, e talvez a mais revolucionária, foi a instituição do “Juízo 100% Digital”, nos termos da Resolução CNJ 345/2020, cujo artigo 2º preconizou que “No âmbito do ‘Juízo 100% Digital’, todos os atos processuais serão exclusivamente praticados por meio eletrônico e remoto por intermédio da rede mundial de computadores”; e, logo a seguir, determinou que as unidades prestem “atendimento remoto durante o horário de expediente forense por telefone, por e-mail, por vídeo chamadas, por aplicativos digitais ou por outros meios de comunicação que venham a ser definidos pelo tribunal” (art.4º, parágrafo único).

Logo em seguida, no mês de novembro, foi aprovada a Resolução CNJ 354/2020, dispendo sobre o cumprimento digital de atos processuais e de ordens judiciais, e que, em síntese, tornou excepcional a expedição de cartas precatórias, que antes era corriqueira, verdadeira regra. Com efeito, não havendo oposição, as inquirições, interrogatórios e oitivas doravante se realizarão por videoconferência.

A regulamentação que ora se submete a este Conselho vai na mesma linha das anteriores, objetivando tornar permanente uma prática que já vem se disseminando pelos tribunais ao longo da pandemia e que se mostrou altamente eficaz e com baixo custo de implantação. Trata-se do denominado “balcão virtual”.

A experiência pôde ser acompanhada *in loco* por representantes deste Conselho, durante visita institucional ao Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região, em novembro do ano passado.

Com efeito, por meio da disponibilização de ferramentas baseadas em *software* livre, de fácil instalação e utilização, foram criados *links* de acesso direto e imediato às secretarias das varas. A parte, o advogado ou qualquer interessado, que buscar a página com contatos, endereços e telefones das serventias, encontra um *link* para o atendimento de cada uma delas, sendo que, ao acessá-lo, independente de qualquer registro prévio, autenticação ou identificação, passa a ser atendido por um servidor, desde que durante o horário de expediente, como se houvesse se dirigido presencialmente ao conhecido balcão físico.

Cumprе esclarecer que não se pretende substituir, em definitivo, o atendimento presencial. No entanto, conquanto persistindo as restrições sanitárias o balcão virtual vá se somar às demais forma de atendimento disponibilizadas pelos tribunais (telefone, *email*, aplicativos de mensagens), após a tão desejada superação dessa nefasta pandemia, a ferramenta ora proposta configurará mais um canal de atendimento disponível, e que a critério das partes poderá ser utilizado. Ora, em praticamente todos os aspectos, o atendimento virtual simulará aquele que



seria prestado no balcão da serventia, com as inegáveis vantagens de reduzir os custos indiretos do processo, consubstanciado em desnecessários deslocamentos às sedes físicas dos fóruns.

Nesse sentido, reitera-se que a revolução tecnológica, a exemplo das audiências virtuais, vem permitindo a manutenção da atividade jurisdicional, e, inclusive, o seu aperfeiçoamento, ao possibilitar que ela seja mais efetiva e ocorra em tempo razoável. Essa é uma inarredável tendência contemporânea, consubstanciando a promoção do acesso à Justiça Digital um dos eixos desta atual gestão.

O Juízo 100% Digital, criado pela Resolução 345, de 09/10/2020, já é uma realidade em praticamente todo o país. Em pouco mais de 3 (três) meses, a quase totalidade dos tribunais brasileiros reconheceu as vantagens do uso da tecnologia para o “além-pandemia”. Se a tecnologia se tornou aliada inafastável para assegurar a continuidade da prestação jurisdicional durante o lamentável período de afastamento social com o qual ainda convivemos; tão logo possamos retornar à normalidade tornar-se-á mais uma ferramenta de acesso à jurisdição.

Ademais, percepções pragmáticas impõem a adoção do Balcão Virtual: a primeira delas relacionada à insuficiência dos canais telefônicos atualmente disponibilizados para atendimento. As linhas fixas não estão disponíveis remotamente e o “siga-me” é oneroso. Além disso, a maior parte das secretarias não é dotada de linhas celulares institucionais, onerando as linhas pessoais de magistrados e servidores.

A segunda delas diz respeito a eventual dilação temporal que ocorre nos canais de atendimento por correio eletrônico, por vezes incompatível com a urgência que os casos exigem.

O atendimento telefônico prestado de forma não institucionalizada, bem como a demora no retorno por email, além de gerarem insatisfação do usuário, podem ensejar até mesmo esvaziar a concepção do Juízo 100% Digital se, passado o período de isolamento social, partes e procuradores se virem obrigados a recorrer aos balcões físicos para receberem atendimento.

Um terceiro e robusto argumento – associado ou não ao Juízo 100% Digital – diz respeito aos aspectos econômico-financeiros envolvidos. Se, por um lado, o custo da implantação do Balcão Virtual pelos tribunais é praticamente inexistente, por outro, a ferramenta desonera imensamente partes e advogados,



uma vez que não terão que se deslocar fisicamente até as sedes físicas dos fóruns para resolver questões de menor complexidade, além de contribuir para a manutenção do tão importante isolamento social nesses tempos pandêmicos.

Não custa lembrar que o Brasil é um país continental. A título de exemplo, o estado do Amazonas tem uma extensão territorial de 1.559.161,682 quilômetros quadrados, equivalendo ao território de quatro dos maiores países europeus somados: França, Espanha, Suécia e Grécia[1]. Se fosse considerado um país, o Amazonas seria um dos vinte maiores países do mundo[2]. Até mesmo os nossos menores Estados são maiores que alguns países.

Assim, ainda que se atribua eventual superioridade ao contato presencial, inegável que o contato virtual permite maior agilidade no atendimento, notadamente quando este não for complexo. Ademais, não se está a excluir a possibilidade de, superada a pandemia, este ocorrer nos moldes presenciais tradicionais.

Cumprir registrar, contudo, que a realidade revela a precariedade dos meios de locomoção e de infraestrutura, bem como a hipossuficiência de grande parte da população jurisdicionada, que impedem ou dificultam o acesso presencial aos fóruns de uma forma rotineira.

Nesse sentido, o Balcão Virtual, tal como ocorre com as audiências virtuais, pode libertar os advogados de amarras geográficas, permitindo que possam ser contratados por clientes de cidades distantes e até mesmo de outros estados, sem que isso importe em dispêndio temporal desarrazoado ou em um aumento significativo de custos. Como se não bastasse, permite que os causídicos sejam atendidos, ainda que por unidades jurisdicionais distintas e situadas em comarcas distantes, em um mesmo dia.

Sepultando qualquer dúvida, gize-se que o uso da videoconferência e de outros recursos tecnológicos de transmissão de sons e imagens em tempo real é incentivado pela legislação brasileira. Há previsões expressas nesse sentido no âmbito do processo penal, a exemplo do art. 185, §2º; 217; e 222, §3º, bem como no processo civil, conforme arts. 385, §3º; 453, §1º; 461, §2º; e 937 §4º, todos do CPC.

Como se não bastasse, há cláusula geral inculpada no art. 236, §3º, também do CPC/15, devendo ser reconhecida a possibilidade de sua aplicação, de forma supletiva e subsidiária, não só a processos eleitorais, trabalhistas ou administrativos, conforme preconiza o art. 15 do mesmo diploma, mas também a



processos criminais^[3], por força do disposto no art. 3º do CPP.

Portanto, considerando a inexistência de óbices legais ao atendimento virtual, bem como a duração prolongada e indefinida da pandemia, além da existência de diversos normativos recentes deste Conselho determinando o emprego da videoconferência como forma eficiente e célere de comunicação e, por fim, que há evidente conveniência na uniformização de uma ferramenta fácil e acessível para o atendimento pelas serventias judiciais, **submeto ao Egrégio Plenário a presente proposta de Resolução, nos exatos termos da minuta de ato normativo em anexo, e voto por sua aprovação.**

Brasília/DF, ___ de _____ de 20__.

Ministro LUIZ FUX

Presidente



prática de atos processuais por meio eletrônico, nos termos do que dispõe o art. 196 do Código de Processo Civil;

CONSIDERANDO que os tribunais devem manter soluções de videoconferência para atender ao disposto nas Resoluções CNJ n^o 341/2020 e n^o 354/2020;

CONSIDERANDO as atribuições do CNJ previstas no art. 103-B, § 4^o, da Constituição da República, especialmente no que concerne ao controle da atuação administrativa e financeira e à coordenação do planejamento estratégico do Poder Judiciário, inclusive na área de tecnologia da informação;

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

CONSIDERANDO que os artigos 4^o e 6^o da Resolução CNJ n^o 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 nos 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 exitosa experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 14^a Região;



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 o deliberado pelo Plenário do CNJ no procedimento Ato n^o XXXXX, na XX^a Sessão XXXX, realizada em xx de XXXX de 2021;

RESOLVE:

Art. 1^o Os tribunais, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.

Parágrafo único. Essa plataforma de videoconferência será doravante denominada “Balcão Virtual”.

Art. 2^o O tribunal poderá utilizar qualquer ferramenta tecnológica que se mostre adequada para o atendimento virtual, ainda que diversa da solução empregada para a realização das audiências, sessões de julgamento ou, ainda, para a prática dos demais atos judiciais.

§ 1^o O tribunal poderá, em unidades judiciárias localizadas em regiões do interior onde a deficiência de infraestrutura tecnológica for notória e inviabilizar o atendimento por videoconferência, prever o uso de ferramenta de comunicação assíncrona para o atendimento por meio do Balcão Virtual, hipótese em que a resposta ao solicitante deverá ocorrer em prazo razoável.

§ 2^o O CNJ, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, poderá indicar, mediante requerimento dos tribunais interessados, solução de uso público e gratuito disponível, bem como manual de instalação e de utilização.

Art. 3^o O Balcão Virtual deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

Art. 4^o O servidor designado para atuar no Balcão Virtual prestará o primeiro atendimento aos advogados e às partes, podendo convocar outros servidores da unidade ou realizar agendamento, pelos meios eletrônicos



disponíveis, para complementação do atendimento solicitado.

Parágrafo único. O Balcão Virtual não substitui o sistema de peticionamento dos sistemas de processo eletrônico adotados pelos tribunais, sendo vedado o seu uso para o protocolo de petições, assim como não é aplicável aos gabinetes dos magistrados.

Art. 5^o O *link* de acesso ao Balcão Virtual da unidade deverá ser publicado no sítio eletrônico dos tribunais, preferencialmente junto aos telefones e endereços eletrônicos de cada unidade judiciária, com a expressa menção de que o atendimento por aquela via se dará apenas durante o horário de atendimento ao público estipulado por cada tribunal.

Art. 6^o Os Balcões Virtuais deverão ser regulamentados e instalados no prazo de trinta dias a contar da entrada em vigor desta Resolução, com a devida disponibilização dos *links* de acesso no sítio do tribunal e comunicação ao Conselho Nacional de Justiça.

Art. 7^o Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro **LUIZ FUX**

