

Balcão Virtual atende advogados e público por videoconferência

O Superior tribunal de Justiça lança, nesta quinta-feira (25/3), o Balcão Virtual, uma plataforma online que permite a interação do tribunal com o público, em tempo real, para a prestação de informações e a solução de dúvidas sobre os seus diversos serviços e sistemas.

TST



TST Balcão Virtual do STJ atende advogados e público em geral por videoconferência

O Balcão Virtual foi regulamentado pela Instrução Normativa STJ 18/2021, que segue o disposto na Resolução 372/2021 do Conselho Nacional de Justiça. O novo serviço é direcionado ao atendimento de advogados, partes e quaisquer outros cidadãos interessados nos processos judiciais em trâmite no tribunal.

"O Balcão Virtual é mais um esforço do STJ para oferecer soluções que aprimorem o atendimento das pessoas, seja de maneira presencial, seja de maneira *online*. Reafirmamos, assim, nosso compromisso com a ideia de um tribunal conectado às mudanças e necessidades sociais, focado no desenvolvimento de soluções tecnológicas e preocupado em oferecer, cada vez mais, uma prestação jurisdicional rápida e efetiva", afirma o presidente do STJ, ministro Humberto Martins.

Salas temáticas

O Balcão Virtual não presta consultoria jurídica nem pode ser utilizado para solicitar protocolo de petições ou intermediar contatos com os gabinetes dos ministros. Cada gabinete informará os [meios de contato](#) disponíveis para atendimento.

A interação por meio do novo serviço acontece em salas virtuais, que podem ser acessadas de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 13h às 18h.



São quatro salas para a comunicação por vídeo, dedicadas a assuntos diferentes: sala 1 – Central do Processo Eletrônico, peticionamento eletrônico e protocolo judicial; sala 2 – Navegação e serviços oferecidos pelo portal, consulta processual, Sistema Push e certidões; sala 3 – Sessões de julgamento, sustentação oral, preferências de julgamento e memoriais; e sala 4 – Despesas e custas processuais, GRU Cobrança, andamento e fluxo dos processos.

Quando o usuário se identifica e inicia a conexão, ele ingressa em uma sala de acolhimento, a partir da qual será redirecionado para uma das salas temáticas individuais. O consultor do STJ encarregado do atendimento pode recorrer a outras áreas do tribunal para a resolução de demandas específicas.

Cada atendimento tem duração máxima de 30 minutos, mas as respostas que exigirem contato com outras unidades poderão ser complementadas por e-mail, em até 24 horas.

Sem agendamento

Para ser atendido, é recomendável que o usuário instale o aplicativo de chamada de vídeo Zoom. Não é preciso agendar horário, pois o Balcão Virtual funciona de maneira similar ao atendimento presencial no Espaço do Advogado do STJ, por ordem de chegada e sem marcação prévia. Para tirar dúvidas sobre a nova plataforma, foi criada uma página de [Perguntas frequentes](#).

O público tem à disposição diversas outras opções para conhecer os serviços do tribunal e obter esclarecimentos. Na [Central de Ajuda](#) do Balcão Virtual, por exemplo, estão disponíveis conteúdos sobre a Central do Processo Eletrônico, a ferramenta de consulta processual e o Sistema Push.

O desenvolvimento do Balcão Virtual foi fruto de parceria entre a Secretaria Judiciária (SJD), a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI) e a Secretaria de Comunicação Social (SCO). *Com informações da assessoria de imprensa do STJ.*

Date Created

25/03/2021