

Texto compilado a partir da redação dada pela [Resolução n. 403/2021](#) e pela [Resolução n. 473/2022](#).

RESOLUÇÃO Nº 372, DE 12 DE FEVEREIRO DE 2021.

Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual.”

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (CNJ), no uso de suas atribuições legais e regimentais;

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 as diretrizes da Lei nº 11.419/2006, que dispõe sobre a informatização do processo judicial e dá outras providências;

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 que o CNJ detém atribuição para regulamentar a 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 nº 341/2020 e nº 354/2020;

CONSIDERANDO as atribuições do CNJ previstas no art. 103-B, § 4º, 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 4º e 6º da Resolução CNJ nº 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 14ª 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 nº 0000092-70.2021.2.00.0000, na 324ª Sessão Ordinária, realizada em 9 de fevereiro de 2021;

RESOLVE:

Art. 1º Os tribunais e os conselhos, 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. [\(redação dada pela Resolução n. 473, de 9.9.2022\)](#)

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

Art. 2º O tribunal ou o conselho 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. [\(redação dada pela Resolução n. 473, de 9.9.2022\)](#)

§ 1º O tribunal ou o conselho 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. [\(redação dada pela Resolução n. 473, de 9.9.2022\)](#)

§ 2º 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. 3º O Balcão Virtual deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

Art. 4º 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. 5º O link de acesso ao Balcão Virtual da unidade deverá ser publicado no sítio eletrônico dos tribunais ou dos conselhos, 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 ou conselho. ([redação dada pela Resolução n. 473, de 9.9.2022](#))

Art. 6º 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 ou do conselho e comunicação ao Conselho Nacional de Justiça. ([redação dada pela Resolução n. 473, de 9.9.2022](#))

Art. 6-A Para o cumprimento desta Resolução, a Justiça Eleitoral deverá disponibilizar a plataforma de videoconferência Balcão Virtual para atendimento virtual relativo aos feitos de caráter jurisdicional, sendo facultativa sua utilização para o atendimento de matéria administrativa. ([incluído pela Resolução n. 403, de 29.6.2021](#))

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

Ministro **LUIZ FUX**