

TRIBUNAL DE JUSTIÇA - ATOS DO PRESIDENTE

PORTARIA 03007/2025**Disponibilização: 19/12/2025 às 15h17m****PORTARIA Nº 3007/2025-GABPRESI**

Dispõe sobre a instituição, a organização e o funcionamento do Balcão Integrado de Atendimento no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o dever institucional de assegurar amplo acesso à Justiça, por meio dos serviços de atendimento;

CONSIDERANDO a Resolução do CNJ nº 372/2021, que regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”;

CONSIDERANDO a Resolução do Órgão Especial do TJCE nº 12/2021, que regulamenta o atendimento ao público por meio do Balcão Virtual no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Ceará;

CONSIDERANDO a necessidade de padronizar, organizar e racionalizar os fluxos de atendimento ao público externo por meio virtual, de modo a promover maior resolutividade do atendimento prestado pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará;

RESOLVE:

Art. 1º. Instituir a plataforma Balcão Integrado de Atendimento como ferramenta de centralização e gerenciamento do atendimento ao público externo, por meio do Balcão Virtual, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Art. 2º. O Balcão Virtual funcionará durante o horário de atendimento ao público, observados os seguintes horários:

I - Central de Atendimento Judicial - CAJ: das 8h às 18h;

II - Unidades Judiciais da Capital (1º e 2º graus): das 11h às 18h;

III - Unidades Judiciais do interior: das 8h às 15h.

Art. 3º. O Balcão Integrado funcionará articuladamente entre a Central de Atendimento Judicial e as unidades judiciais e administrativas do TJCE.

§ 1º O primeiro atendimento das unidades judiciárias a advogados e partes caberá à Central de Atendimento Judicial - CAJ, que buscará a resolução da demanda no primeiro nível de atendimento.

§ 2º Quando necessário ou mediante requerimento do usuário, o responsável pelo atendimento inicial encaminhará a demanda à unidade competente para complementação do atendimento solicitado.

§ 3º Caso o usuário não obtenha atendimento pela unidade judiciária, após encaminhamento, a plataforma possibilitará retorno à Central de Atendimento Judicial para viabilizar solução da demanda apresentada.

§ 4º As unidades judiciárias deverão manter, junto à Central de Atendimento Judicial - CAJ, canais institucionais ativos e atualizados, destinados ao contato direto com os gestores da unidade, em caso de dificuldade de acesso ao Balcão Virtual respectivo.

Art. 4º. O acesso à Plataforma dar-se-á por meio de link disponibilizado na página institucional do TJCE no campo destinado ao Balcão Virtual.

Parágrafo único. Todas as unidades judiciárias deverão manter atualizados, junto à Plataforma, os links próprios de suas salas virtuais, bem como indicar servidor designado para a atividade, de modo a garantir o pleno e imediato recebimento dos atendimentos dos usuários encaminhados pela Central de Atendimento Judicial - CAJ.

Art. 5º. Os atendimentos por meio do Balcão Virtual deverão ser realizados com interação audiovisual em tempo real, devendo o servidor responsável manter a câmera e o áudio ligados durante todo o atendimento, salvo em caso de impossibilidade devidamente justificada.

§ 1º Sem prejuízo do disposto no *caput*, a critério do usuário, o atendimento poderá ser realizado por meio do chat do Balcão, devendo a preferência ser manifestada no próprio chat no momento do ingresso.

§ 2º Excepcionalmente, quando a natureza da demanda assim o exigir, o atendimento poderá ser concluído por outros canais institucionais, tais como e-mail, WhatsApp institucional ou atendimento presencial, sem descaracterizar o atendimento realizado por meio do Balcão Integrado de Atendimento, devendo a unidade registrar, na plataforma, a forma final de solução da demanda.

Art. 6º. O atendimento será realizado, preferencialmente, por meio da plataforma institucional Microsoft Teams, admitindo-se, de forma

excepcional, a utilização de outras plataformas exclusivamente para superação de situações de indisponibilidade do meio prioritário.

Art. 7º. O atendimento poderá ser gravado, hipótese em que o usuário deverá ser expressamente informado, no início da interação, acerca da realização da gravação.

Parágrafo único. O usuário poderá solicitar certidão ou cópia da gravação do atendimento, mediante requerimento em processo administrativo eletrônico (SEI) dirigido à Diretoria Estadual de Atendimento, observadas as normas internas aplicáveis.

Art. 8º. As informações prestadas por meio do Balcão Integrado de Atendimento serão tratadas com observância à proteção de dados pessoais, à segurança da informação e às regras de tramitação de processos públicos, sigilosos e em segredo de justiça.

Art. 9º. Nos atendimentos que envolvam processos sigilosos ou em segredo de justiça:

I - o usuário deverá comprovar sua identidade por meio de documento oficial com foto, apresentado no momento do atendimento por videoconferência;

II - o advogado deverá, além da identificação pessoal, demonstrar sua habilitação nos autos, em conformidade com as normas vigentes;

III - o atendente poderá restringir a permanência de terceiros na sala virtual, de forma a preservar o sigilo das informações, conforme já previsto para o Balcão Virtual.

Parágrafo único. Em casos de processos com níveis elevados de sigilo, o atendente seguirá as orientações específicas da unidade judiciária responsável, limitando-se às informações autorizadas.

Art. 10. Por meio do Balcão Integrado de Atendimento, a Central de Atendimento Judicial poderá realizar o agendamento de atendimentos com magistrados, desde que haja prévia disponibilização da agenda pela unidade responsável.

Parágrafo único. Na hipótese de inexistir disponibilização de agenda para agendamento pela Central de Atendimento Judicial, o usuário será direcionado à unidade judiciária competente, à qual caberá realizar a respectiva marcação.

Art. 11. Ao término de cada atendimento realizado por meio da Plataforma será disponibilizada ao usuário formulário eletrônico de pesquisa de satisfação, destinado à avaliação do atendimento prestado e do funcionamento do Balcão Integrado de Atendimento.

Art. 12. Os dados de atendimento gerados pela plataforma do Balcão Integrado de Atendimento serão registrados em base própria e consolidados para fins de monitoramento e aperfeiçoamento do serviço, devendo ser encaminhados ao(a) Secretário(a) da área competente, na forma de relatório gerencial, para posterior apresentação periódica à Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Art. 13. A gestão da plataforma Balcão Integrado de Atendimento compete à Diretoria Estadual de Atendimento.

Art. 14. O Balcão Integrado de Atendimento será implantado de forma progressiva, por meio de ato da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, o qual definirá, a cada etapa de expansão, as unidades judiciárias abrangidas.

Art. 15. Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Art. 16. Esta Portaria entra em vigor no dia 12 de janeiro de 2026.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRA-SE.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO CEARÁ, em 18 de dezembro de 2025.

Desembargador Heráclito Vieira de Sousa Neto

Presidente do Tribunal de Justiça

Para visualizar a matéria completa, acesse o link <https://djea-con.tjce.jus.br/materias/162634> ou realize a leitura do QR-Code ao lado.

