

TERMO DE USO DO BALCÃO VIRTUAL

1. ACEITAÇÃO DO TERMO DE USO

O presente Termo de Uso se refere a um contrato de adesão firmado entre o(a) usuário(a) e o fornecedor deste serviço, o Superior Tribunal de Justiça (STJ), localizado no SAFS – Quadra 06 – Lote 01 – CEP: 70095– 900 – Brasília – DF.

O uso deste serviço está condicionado à ciência dos termos e das políticas associadas. O(a) usuário(a) deverá ler tais termos e políticas, certificar-se de havê-los entendido, estar consciente de todas as condições estabelecidas no Termo de Uso e se comprometer a cumpri-las.

Ao utilizar o serviço, o(a) usuário(a) manifesta estar ciente com relação ao conteúdo deste Termo de Uso e estará legalmente vinculado a todas as condições aqui previstas.

2. DEFINIÇÕES DO TERMO DE USO

Para os fins deste Termo de Uso, são aplicáveis as seguintes definições:

Agente público: Todo(a) aquele(a) que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer outra forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos e entidades da Administração Pública, direta e indireta.

Códigos maliciosos: São qualquer programa de computador, ou parte de um programa, construído com a intenção de provocar danos, obter informações não autorizadas ou interromper o funcionamento de sistemas e/ou redes de computadores.

Terceiro(a): Pessoa ou entidade que não participa diretamente em um contrato, em um ato jurídico ou em um negócio, ou que, para além das partes envolvidas, pode ter interesse num processo jurídico.

Internet: Sistema constituído do conjunto de protocolos lógicos, estruturado em escala mundial para uso público e irrestrito, com a finalidade de possibilitar a comunicação de dados entre terminais por meio de diferentes redes.

Usuários(as): (ou "usuário(a)", quando individualmente considerado(a)): Todas as pessoas naturais que utilizarem o serviço *Balcão Virtual*.

3. ARCABOUÇO LEGAL

O arcabouço legal aplicável ao serviço *Balcão Virtual* compreende os seguintes atos legislativos e normativos:

Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 - Marco Civil da Internet	Estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil.
Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 - Lei de Acesso à Informação	Regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal .
Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do(a) usuário(a) dos serviços públicos da administração pública.
Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018	Dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
Lei nº 13.444, de 11 de maio de 2017	Dispõe sobre a Identificação Civil Nacional (ICN).
Decreto nº 8.777, de 11 de maio de 2016	Institui a Política de Dados Abertos do Poder Executivo federal.
Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) , que dispõe sobre o acesso a informações previsto na Constituição .
Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012	Regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, e dispõe sobre o Núcleo de Segurança e Credenciamento.
Decreto nº 10.046, de 09 de outubro de 2019	Dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da administração pública federal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados.

Normas complementares do Gabinete de Segurança da Informação da Presidência (GSI/PR)	Disciplinam a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.
Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018	Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto nº 2.295, de 4 de agosto de 1997 , que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 , e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
Lei nº 12.737, de 30 de novembro de 2012	Dispõe sobre a tipificação criminal de delitos informáticos.
Resolução CNJ nº 372, de 12 de fevereiro de 2021	Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”.
Instrução Normativa STJ/GP nº 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.

4. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

O *Balcão Virtual* no âmbito do Superior Tribunal de Justiça é destinado ao atendimento, em plataforma de videoconferência (Zoom), de partes, advogados(as) e quaisquer interessados(as) nos processos judiciais deste Tribunal. Foi inaugurado em março de 2021, com a publicação da [Resolução CNJ nº 372/2021](#), sendo regulamentado pela [Instrução Normativa STJ/GP nº 7/2021](#).

Em 2022, o atendimento via *Balcão Virtual* foi estendido à Presidência e Vice-Presidência do STJ para realização de audiências por videoconferência, mediante prévio agendamento, destinadas a advogados(as) habilitados(as) nos processos judiciais de competência dos referidos órgãos, bem como a membros do Ministério Público e demais interessados(as).

O serviço conta também com a Sala Acessível, equipada com diferentes tecnologias assistivas como transcrição automática da fala, legendas, intérprete de Libras e audiodescrição dos sistemas, para atender pessoas com diversos tipos de deficiência, bem como pessoas com TDAH e TEA. O *Balcão Virtual* funciona de segunda a sexta-feira (exceto feriados), das 10h às 18h.

Unidade responsável: Secretaria Judiciária.

5. DIREITOS DO(A) USUÁRIO(A) DO SERVIÇO

De acordo com o [art. 6º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), são direitos básicos do(a) usuário(a):

- I. Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II. Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III. Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no [inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal](#) e na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#);
- IV. Proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 12.527](#), de 18 de novembro de 2011;
- V. Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI. Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a. horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b. serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - c. acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d. situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
 - e. valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

6. RESPONSABILIDADES DO(A) USUÁRIO(A)

O(a) usuário(a) se responsabiliza pela precisão e pela veracidade dos dados informados e reconhece que a inconsistência deles poderá implicar a impossibilidade de se utilizar o serviço Balcão Virtual.

O(a) usuário(a) é responsável pela atualização dos dados e pelas devidas consequências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

O(a) usuário(a) pode fornecer e extrair dados pessoais de terceiros(as), durante a utilização de serviços que permitem lançamentos de dados de terceiros(as), como nos casos de serviços usados por pessoas que atuam com procuração.

O(a) usuário(a) se compromete a resguardar o sigilo dos dados pessoais referentes a terceiros(as) obtidos com a utilização do serviço fornecido pelo STJ, como no caso da consulta a autos processuais.

O uso comercial das expressões utilizadas em aplicativos como marca, nome empresarial ou nome de domínio, além dos conteúdos do serviço, assim como os programas, bancos de dados, redes e arquivos que permitem que o(a) usuário(a) acesse sua conta, estão protegidos por leis e tratados internacionais de direito autoral, marcas, patentes, modelos e desenhos industriais.

Ao acessar o serviço, os(as) usuários(as) declaram respeitar todos os direitos de propriedade intelectual e os decorrentes da proteção de marcas, patentes e/ou desenhos industriais, depositados ou registrados, bem como todos os direitos referentes a terceiros(as) que porventura estejam, ou estiverem de alguma forma, disponíveis no serviço.

O simples acesso ao serviço não confere aos(as) usuários(as) qualquer direito ao uso dos nomes, títulos, palavras, frases, marcas, patentes, imagens, dados e informações, dentre outras, que nele estejam ou estiverem disponíveis.

Os(as) visitantes e usuários(as) assumem toda e qualquer responsabilidade, de caráter civil e/ou criminal, pela utilização indevida das informações, textos, gráficos, marcas, imagens, enfim, todo e qualquer direito de propriedade intelectual ou industrial do serviço.

É vedada a utilização do serviço para fins comerciais, publicitários ou qualquer outro que contrarie a finalidade para a qual foi concebido, conforme definido neste documento, sob pena de sujeição às sanções cabíveis na [Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998](#), que protege os direitos autorais no Brasil.

O(a) usuário(a) do serviço é responsável pela atualização dos seus dados pessoais e pelas consequências em caso de omissão ou erros nos dados fornecidos.

O(a) usuário(a) é responsável pela reparação de todos e quaisquer danos, diretos ou indiretos (inclusive decorrentes de violação de quaisquer direitos de outros(as) usuários(as); de terceiros(as), inclusive direitos de propriedade intelectual; de sigilo; e de personalidade), que sejam causados ao Superior Tribunal de Justiça, a qualquer outro(a) usuário(a), ou ainda a qualquer terceiro(a), inclusive em virtude do descumprimento do disposto nestes Termos de Uso e Política de Privacidade ou de qualquer ato praticado a partir de seu acesso ao serviço.

O Superior Tribunal de Justiça não poderá ser responsabilizado por condutas inadequadas cometidas por usuários(as), nem por seus equipamentos, tais como as descritas a seguir:

- a) Equipamento infectado ou invadido por atacantes;
- b) Equipamento avariado no momento do consumo de serviços;
- c) Proteção do computador;

- d) Proteção das informações;
- e) Abuso de uso dos computadores;
- f) Monitoração clandestina do computador;
- g) Vulnerabilidades ou instabilidades existentes nos sistemas;
- h) Perímetro inseguro.

O Superior Tribunal de Justiça não se responsabiliza, em nenhuma hipótese, por ocorrências de instalação, no equipamento do(a) usuário(a) ou de terceiros(as), de códigos maliciosos (vírus, *trojans*, *malware*, *worm*, *bot*, *backdoor*, *spyware*, *rootkit*, ou de quaisquer outros que venham a ser criados), em decorrência da navegação na Internet.

7. RESPONSABILIDADE DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O Superior Tribunal de Justiça (STJ) se compromete a cumprir todas as legislações inerentes ao uso correto dos dados pessoais do(a) cidadão(ã) de forma a preservar a privacidade dos dados utilizados no serviço, bem como a garantir todos os direitos e garantias legais dos titulares dos dados. O Tribunal também se obriga a promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por ele produzidos ou custodiados.

O STJ poderá, quanto às ordens judiciais de pedido das informações, compartilhar informações necessárias para investigações ou tomar medidas relacionadas a atividades ilegais, suspeitas de fraude ou ameaças potenciais contra pessoas, bens ou sistemas que sustentam o Serviço ou de outra forma necessárias para cumprir com obrigações legais. Caso ocorra, o STJ notificará os(as) titulares dos dados, salvo quando o processo estiver em segredo de justiça.

8. POLÍTICA DE PRIVACIDADE

A Política de Privacidade estabelecida pelo Superior Tribunal de Justiça e utilizada pelo *Balcão Virtual* trata da utilização de dados pessoais.

Essa Política específica faz parte de forma inerente do presente Termo de Uso, ressaltando-se que os dados pessoais mencionados por esse Serviço serão tratados nos termos da legislação em vigor.

Para mais informações acesse nossa política de privacidade em <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Politica-de-privacidade-de-navegacao-no-site.aspx>.

9. MUDANÇAS NO TERMO DE USO

A presente versão 1.0 deste Termo de Uso foi atualizada pela última vez em: 16/11/2023.

O(a) editor(a) se reserva o direito de modificar no site, a qualquer momento, as presentes normas, especialmente para adaptá-las às evoluções do serviço *Balcão Virtual*, seja pela disponibilização de novas funcionalidades, seja pela supressão ou modificação daquelas já existentes.

Qualquer alteração e/ou atualização do Termos de Uso e da Política de Privacidade passará a vigorar a partir da data de sua publicação no sítio do serviço e deverá ser integralmente observada pelos(as) usuários(as).

10. INFORMAÇÕES PARA CONTATO

Em caso de dúvidas relacionadas ao Balcão Virtual, entre em contato através dos canais de Atendimento Judicial:

- I. **Balcão Virtual:** <https://balcaovirtual.stj.jus.br/> (segunda a sexta-feira, das 10h às 18h);
- II. **Telefone:** +55 (61) 3319-8410 (segunda a sexta-feira, das 9h às 19h);
- III. **E-mail:** balcaovirtual@stj.jus.br;
- IV. **Espaço do Advogado:** atendimento presencial na sede do STJ (segunda a sexta-feira, das 9h às 19h).

Caso queira exercer algum direito previsto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), realize a Requisição do Titular de Dados Pessoais através do Sistema de Ouvidoria do STJ (acesse em: <https://ouvidoria.web.stj.jus.br/login/3>). Os detalhes sobre o exercício de direitos do(a) titular de dados pessoais está descrito na Política de Privacidade do STJ (acesse em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Politica-de-Privacidade-STJ.aspx>).

11. FORO

As questões decorrentes deste termo de uso serão processadas e julgadas na Justiça Federal, no foro da cidade de Brasília, Seção Judiciária do Distrito Federal.

Sem prejuízo de qualquer outra via administrativa ou judicial disponível, todos(as) os(as) titulares de dados pessoais têm direito a apresentar reclamação à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD).