

Impactos do Decreto 4.662/2025 para os servidores e à população em geral

A EFICÁCIA DO TELEATENDIMENTO NO PODER JUDICIÁRIO E AS CONSEQUÊNCIAS DE SUA LIMITAÇÃO PELO DECRETO Nº 4.662, DE 8 DE OUTUBRO DE 2025

O TELEJUDICIÁRIO

O Telejudiciário (Teleatendimento) é um departamento do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJGO), criado com a finalidade de prestar informações processuais e institucionais de forma clara, eficaz e humanizada, atendendo servidores, advogados, graduandos em direito, e principalmente, a população em geral. Seu propósito é orientar e esclarecer dúvidas relativas a andamentos processuais, estrutura organizacional e funcionamento das unidades judiciais, garantindo acesso facilitado à Justiça e efetividade na comunicação. Os teleoperadores que atuam no setor possuem acesso autorizado aos sistemas institucionais, PROJUDI, PROAD, SPG/SSG e SEEU, possibilitando a localização e consulta de processos físicos e digitais, exceto os sigilosos ou em segredo de justiça. Por meio desse acesso, é possível:

- Informar sobre andamentos processuais;
- Realizar consultas por CPF ou CNPJ, úteis para empresas e cidadãos em processos de contratação;
- Orientar sobre processos arquivados, suspensos ou em segredo de justiça;
- Prestar informações sobre mandados e intimações;
- Auxiliar na emissão de guias e certidões;
- Localizar publicações no Diário da Justiça Eletrônico;
- Direcionar corretamente o cidadão ao setor responsável quando o assunto extrapola a competência do Telejudiciário.

O serviço funciona como um filtro essencial, evitando a sobrecarga de outros setores, como escritanias e secretarias, que podem se concentrar em demandas mais complexas. Além disso, o Telejudiciário concretiza os princípios constitucionais da Publicidade, Eficiência e Dignidade da Pessoa Humana, ao oferecer um canal acessível para todos, especialmente cidadãos desprovidos de conhecimento tecnológico ou de acesso digital adequado, como idosos, analfabetos e pessoas de baixa renda. Os teleoperadores recebem capacitação contínua, garantindo atendimento cordial, técnico e preciso, o que reforça a credibilidade e confiança institucional do TJGO perante a sociedade.

Para muitos, o Telejudiciário é uma contínua escola, onde é possível desenvolver habilidades essenciais para lidar, no cotidiano, com as diversas situações inerentes à área jurídica escolhida por profissionais em formação.

DO DECRETO Nº 4.662, DE 8 DE OUTUBRO DE 2025

O Decreto Judiciário nº 4.662/2025, oriundo do Gabinete da Presidência do TJGO, ainda que de competência do Órgão Especial em relação a matéria, estabelece restrições significativas ao atendimento realizado pelo Telejudiciário. O decreto determina que o setor passe a atuar apenas com transferências de chamadas e repasse de informações de repercussão geral, vedando o acesso aos sistemas processuais e a prestação de informações técnico-jurídicas. Além disso, o texto transfere o Teleatendimento do Núcleo de Telecomunicações para a Diretoria Administrativa, alterando seu foco para atividades

de natureza operacional e administrativa, desvinculando-o da função principal de orientar o cidadão sobre questões processuais. As atribuições de consultas processuais e informações técnico-jurídicas foram destinadas às suas respectivas unidades, que, tem um atendimento voltado para informatização, onde muitos encontram dificuldades para acessar as informações das quais necessitam por falta de conhecimento tecnológico. Na prática, essas atividades sempre foram desempenhadas pelos teleoperadores, que atuam como ponte direta entre o cidadão e o Poder Judiciário.

Em síntese, o decreto:

- Retira o Teleatendimento do escopo do Núcleo de Telecomunicações (atualmente vinculado à Diretoria de Tecnologia da Informação);
- Cria a Unidade de Teleatendimento no âmbito da Diretoria Administrativa; • Limita severamente as atribuições dos atendentes, impedindo-os de realizar consultas processuais, buscas de publicações, verificações de CPFs e CNPJs, entre outros serviços de relevância pública. Tal limitação representa um retrocesso na comunicação entre o Poder Judiciário e a sociedade, comprometendo o acesso à informação, a transparência e a efetividade da Justiça.

SUGESTÕES PARA MANTER E APRIMORAR A EFETIVIDADE DO SERVIÇO SEM RESTRIÇÕES AO ATENDIMENTO

1. Criação de um canal híbrido de atendimento:

Manter o atendimento telefônico institucional como complemento aos canais eletrônicos, permitindo que o cidadão escolha entre meios digitais ou humanos, conforme sua realidade tecnológica.

2. Central de Informações Humanizada:

Estruturar um número de atendentes capacitados para fornecer informações processuais básicas por telefone, com empatia, linguagem acessível e clareza, promovendo humanização no serviço público.

3. Inclusão e acessibilidade:

Reconhecer que a exclusão digital ainda é uma realidade em grande parte do país. Para muitos cidadãos, idosos, pessoas com baixa escolaridade ou residentes em áreas rurais, o atendimento por voz é o único meio viável de contato com o Judiciário.

4. Integração entre canais de atendimento:

Permitir que o canal de voz seja integrado aos sistemas online e ao WhatsApp institucional, evitando retrabalho, assegurando coerência nas informações e ampliando o alcance do serviço.

5. Valorização institucional:

A manutenção de um canal de voz fortalece a imagem do TJGO como uma instituição acessível, empática e comprometida com o cidadão, reafirmando os princípios da publicidade, eficiência e dignidade humana.

6. Capacitação contínua dos atendentes:

Oferecer treinamentos periódicos aos colaboradores do atendimento telefônico, promovendo excelência técnica e comunicativa, o que contribui para a credibilidade e confiança da população no serviço.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Telejudiciário desempenha um papel essencial no acesso à Justiça e na democratização da informação, sendo um elo entre o Poder Judiciário e a sociedade. A limitação imposta pelo Decreto nº 4.662/2025 compromete diretamente esse elo, afetando a transparência, a inclusão e o princípio da eficiência administrativa. A manutenção do atendimento humanizado por voz é não apenas uma questão operacional, mas um compromisso social e constitucional com o cidadão, que deve ser preservado e fortalecido. Além disso, o Telejudiciário oferece um importante espaço de aprendizado prático, permitindo que graduandos em Direito desenvolvam habilidades essenciais para lidar, no cotidiano, com as diversas situações inerentes à área jurídica que escolheram seguir.