

Dados pessoais do autor da prática:

Nome: Geraldine Pinto Vital de Castro

Cargo: Juíza Federal

Órgão: 27ª Vara Federal da Seção Judiciária do Rio de Janeiro

Cidade/UF: Rio de Janeiro/RJ

Síntese da prática:

A criação da página da 27ª Vara Federal da Seção Judiciária do Rio de Janeiro deu-se com a extensão do projeto do Juízo de se colocar como uma Vara Integrada ao Cidadão – VIC, em cujo ambiente possa espelhar o mesmo atendimento, que ocorreria na sede do Juízo de forma presencial, para além do horário de expediente.

O atendimento ocorre de forma presencial e eletrônica.

Na página do Juízo a parte pode optar por ser atendida:

1 - pelo WhatsApp Funcional, para iniciar conversa, e que também dispõe de opções para tirar dúvidas mais frequente por meio de *chatbot*, em linguagem acessível;

2 – presencialmente, com a possibilidade de agendamento de dia e hora, para evitar espera e aglomeração no balcão físico da Vara Federal.

Foi afixado na entrada da 27VF/RJ aviso com código QR para o agendamento.

Atendimento ao advogado:

No calendário iOS, foi criada agenda compartilhada entre a Juíza Federal Titular, a Oficial de Gabinete e o Diretor de Secretaria, para marcação de dia e horário para receber advogado/procurador que pretenda despachar questão concernente a processo em trâmite na 27ª VF/RJ. O ato ocorre em sala institucional desta 27ª VF/RJ na plataforma Zoom, diversa daquela utilizada para o Balcão Virtual, cujo link é enviado através do WhatsApp institucional para o número do celular fornecido pelo advogado.

Foi feito o levantamento dos motivos mais frequentes que levavam as pessoas ao balcão físico do Juízo no atendimento presencial e procurou-se disponibilizar meios para que as informações a essas demandas passassem a estar disponíveis de forma permanente.

Assim foram disponibilizados links de acesso direto para a consulta do processo, bem como do andamento de precatório e RPV e datas de previsão de pagamento.

Foi destacado um item de Orientações e Informações com o título do objeto do assunto de que se deseje tratar, seguido de botão em que se pode obter a explicação acerca dele, de fácil visualização.

Essa lista de assuntos e orientações é permanentemente atualizada à medida que o monitoramento da demanda indica haver busca por um esclarecimento que ainda não consta da listagem.

Em separado foram apresentadas orientações gerais sobre depósito judicial, que costuma ser assunto frequente de dúvidas.

Também foram apresentados caminhos para acesso ao Plantão Judiciário, à Defensoria Pública da União e à Receita Federal do Brasil.

Na Página do Juízo foram disponibilizados três formulários para preenchimento e envio imediato para conhecimento do Juízo:

- 1 – Desbloqueio de valores em conta bancária;
- 2 – Pedido de prioridade;
- 3 – Prioridade no envio de precatório ou RPV.

Com isso atualmente estão criados três canais de atendimento eletrônico ao público externo pela 27ª Vara Federal/RJ:

1) correio eletrônico: atendimento27vf@jfrj.jus.br, à parte do e-mail pelo qual são feitas as comunicações institucionais com órgãos internos e externos.

2) WhatsApp Institucional: [21\) 99900-5654](https://api.whatsapp.com/send?phone=219999005654), com atendimento de segunda a sexta-feira, no horário de expediente de 12h às 17h. Permanece ligado por 24h ininterruptas, com chatbot formatado para auto-atendimento de questões objetivas, cujas dúvidas podem ser sanadas em auto-atendimento, no exato momento em que encaminhada a mensagem.

3) Balcão Virtual: pelo link Zoom divulgado no sítio eletrônico da Seção Judiciária do Rio de Janeiro.

Estão divulgadas a Produtividade da Vara, a Seleção de estagiários e o Fale Conosco, pelo qual o usuário pode dar o feedback da navegação na página, além de sugestões e outros registros que ajudem a aprimorar a relação e a comunicação do Juízo com o jurisdicionado.

As restrições advindas da pandemia Covid19 aceleraram o Projeto de se concretizar a Vara Integrada com o Cidadão – VIC, que tem os seguintes objetivos:

- Aproximar Vara e cidadão, seja este parte no processo, advogado, procurador;
- Publicizar os nomes e funções das pessoas que compõem a equipe da 27ªVF/RJ, o que ressalta o viés humanístico do serviço jurisdicional;
- Ampliar o acesso às informações mais buscadas nos atendimentos realizados no cotidiano, como, por exemplo, o procedimento à realização de depósito judicial;
- Criar meios de solução de impasses comuns do dia a dia forense àqueles que não tenham advogado, como o desbloqueio de penhora *on line* que tenha recaído sobre verba impenhorável, notadamente, ativos em poupança de baixo valor;
- Facilitar os requerimentos de prioridade em processos, por meio de formulários que, preenchidos, disparam automaticamente uma mensagem eletrônica para o e-mail institucional do Juízo e outra para o requerente, em confirmação de recebimento;
- Unificar os canais de consultas ao andamento dos processos, das RPV e Precatórios e das principais páginas de serviços acessadas (sites do TRF2, STJ, STF, Receita Federal do Brasil, Defensoria Pública da União e Plantão Judiciário da Seção Judiciária do Rio de Janeiro);
- Reduzir custos de deslocamento para atendimento presencial, seja de natureza temporal, seja financeira;
- Ouvir o público cliente dos serviços judiciários, mediante formulário para apontamento de sugestões, críticas ou elogios;
- Conferir transparência ao serviço prestado, com link que dá acesso a painel de produtividade diária da 27ªVF/RJ;

- Agenda eletrônica para marcação de dia e hora para atendimento presencial. A pessoa seleciona o horário de preferência, dentre os dias e horários disponíveis, diretamente na página da 27ªVF/RJ, o que cria automaticamente a reserva daquele horário, o qual fica indisponível a outras pessoas que busquem marcação, sendo disparados e-mails automáticos ao interessado e ao Juízo. Evita-se, com isto, risco de aglomeração na sede física desta 27ªVF/RJ;
- Os links na página são todos iterativos, direcionam a pessoa ao ambiente pertinente ao assunto buscado. Os atos de secretaria e algumas decisões passaram, também, a conter links e código QR, de modo a direcionar a pessoa que esteja a consultar seu processo para o ambiente pertinente ao assunto, como por exemplo, à página de consulta da situação do Precatório, inserido na Informação de Secretaria que notifica o envio eletrônico da requisição de pagamento ou à página que contém as orientações acerca das custas processuais, no despacho que determina sua regularização.

Título: Vara Integrada com o Cidadão - VIC.

Categoria: V. Especial: Boas práticas relacionadas à implementação de medidas para superar obstáculos decorrentes da pandemia COVID19.

Descrição:

1. período de atividade da prática e os principais objetivos:

Desde Março de 2020 até a atualidade. (i) reduzir os impactos do distanciamento físico e apresentar meios alternativos e acessíveis à 27ª Vara Federal/RJ; (ii) garantir e ampliar o acesso à Justiça desde que iniciado o expediente remoto, por medida de contenção ao novocoronavírus; (iii) prestar a jurisdição por meio digital em seus efeitos processual e material, com redução de custo-tempo para as partes.

2. principal inovação da prática:

Virtualização integral da prestação jurisdicional, mantida a pessoalidade no atendimento ao jurisdicionado

3. recursos e instrumentos utilizados:

Celular institucional, Aplicativo de mensagem Whatsapp, correio eletrônico, plataforma Zoom e página eletrônica hospedada no site institucional da Seção Judiciária do Rio de Janeiro.

4. houve parceria com alguma instituição ou entidade:

Não

5. valores gastos para a implantação da prática:

Sem custo

6. houve propagação da prática para outra unidade ou setor do judiciário:

Não houve

7. a prática contribuiu para o aperfeiçoamento ou transformação da justiça:

No âmbito do Juízo, as medidas adotadas têm sido continuamente aperfeiçoadas e devem ser mantidas de forma híbrida com o retorno no atendimento presencial, pelos resultados positivos obtidos.

8. anexar fotos e/ou link de vídeos relacionados a prática (facultativo).

(<https://www.jfrj.jus.br/juizos/paginas-das-varas/27vf/27vf>).