

V PRÊMIO AJUFE
BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO relativas ao período de pandemia de COVID-19

FICHA DE INSCRIÇÃO

Dados pessoais dos autores da prática:

Nome: Luiz Bispo da Silva Neto

Cargo: Juiz Federal

Órgão: JFPE/20ª Vara Federal

Cidade/UF: Salgueiro/PE

Nome: Luciano Queiroz Vieira Junior

Cargo: Técnico Judiciário

Órgão: JFPE/20ª Vara Federal

Cidade/UF: Salgueiro/PE

Nome: Luciano de Oliveira

Cargo: Técnico de Informática (terceirizado)

Órgão: JFPE/20ª Vara Federal

Cidade/UF: Salgueiro/PE

Síntese da prática

Título: Terminal de Atendimento Remoto

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

Descrição:

O Terminal de Atendimento Remoto – TAR foi idealizado e criado na 20ª Vara Federal em Pernambuco – Subseção de Salgueiro, em meados de 2020, como uma tentativa de viabilizar e facilitar o atendimento ao público em meio ao complexo cenário decorrente da pandemia COVID19.

Consiste, basicamente, em uma adaptação de um antigo totem de consulta processual num dispositivo fixo e acessível para atendimento ao público por meio da realização de videochamadas.

O terminal é utilizado quando partes ou advogados encontram-se fisicamente no fórum e necessitam de atendimento por servidor que se encontre em trabalho remoto. Nesses casos, a própria recepcionista da Vara faz a triagem e identifica o responsável pelo atendimento, realizando, em seguida, a chamada de vídeo com o respectivo servidor (o qual, assim como todos em trabalho remoto, fica de prontidão durante todo o horário de expediente) e direcionando a parte/advogado para o TAR, onde o atendimento efetivamente ocorrerá.

Destaque-se que o servidor ou terceirizado que faz fisicamente a referida triagem processual nesta fase prévia do atendimento se encontra devidamente protegido com anteparo de acrílico e obedece a todos os protocolos de higiene e segurança relativos à prevenção do COVID-19.

O totêm teve o teclado retirado para evitar toque e, consequentemente, eventual contaminação dos usuários pelo coronavírus SARS-CoV-2. Não obstante, conta também com sinalização de medidas de segurança.

Na prática, observa-se que a acessibilidade, a universalização e a humanização do atendimento virtual proporcionados pela implementação desta nova ferramenta modificou de forma bastante positiva, não apenas a organização e o funcionamento internos da unidade jurisdicional para o seu propósito de prestar um serviço público de qualidade, como também a percepção do jurisdicionado no que diz respeito à efetiva e presença do Poder Judiciário, ainda que em tempos tão difíceis.

Esclarecimentos segundo o edital:

1. Período de atividade da prática e os principais objetivos.

O TAR encontra-se em funcionamento na 20ª VF/SJPE – Subseção de Salgueiro desde meado de 2020.

Os principais objetivos da prática consistem em:

- a) VIABILIZAR/FACILITAR o atendimento virtual;
- b) PROTEGER A SAÚDE de servidores, partes e advogados;
- c) UNIVERSALIZAR o atendimento remoto, sobretudo no caso dos excluídos digitais;
- d) Garantir a MANUTENÇÃO e CELERIDADE do atendimento;
- e) HUMANIZAR o atendimento não presencial.

2. Principal inovação da prática.

O TAR, diferentemente de canais de comunicação via e-mail, *chat* ou telefone de plantão, inovou ao viabilizar o atendimento instantâneo e feito diretamente pelo servidor responsável pelo processo discutido ou com atribuição específica para tratar do problema posto. Ademais, tratando-se de ferramenta instalada no fórum, vem permitindo a prestação de serviços ao longo da pandemia aos excluídos digitais. Ainda, por seu manejo dispensar toque pelo usuário, coaduna-se com as medidas de proteção à saúde. Finalmente, o atendimento telepresencial coaduna-se com a realidade do trabalho remoto, mas confere uma dimensão mais humanizada ao mesmo.

3. Recursos e instrumentos utilizados.

Os recursos e instrumentos utilizados foram 1 antigo totêm de consulta processual à época dos autos físicos (Sistema Tebas), 1 CPU compatível com a plataforma *Microsoft Teams*, 1 *webcam*, 1 microfone e adesivos contendo o nome da ferramenta e sobre o uso obrigatório de máscara.

4. Houve parceria como alguma instituição ou entidade?

O TAR foi totalmente idealizado e construído no âmbito da 20ª VF/SJPE.

5. Valores gastos para a implantação da prática.

Por resultar da adaptação de recursos já existentes na unidade judiciária, inclusive *hardware* (CPU, *webcam* e microfone) e *software* (*Microsoft Teams*), o TAR não gerou nenhum novo gasto financeiro para os cofres públicos.

6. Houve propagação da prática para outra unidade ou setor do judiciário?

Em agosto de 2021, o TAR foi divulgado nacionalmente no lançamento da Rede de Inovação da Justiça Federal da 5ª Região, evento transmitido ao vivo para todo o país através de plataforma virtual e do canal do Judiciário Exponencial no YouTube, ocasião em que foi exposto como projeto destaque de inovação na Justiça Federal em Pernambuco.

7. A prática contribuiu para o aperfeiçoamento ou transformação da justiça?

Desde o início de sua operação, ainda em 2020, dezenas de cidadãos são atendidos semanalmente por meio do dispositivo, sendo que os usuários consultados aprovaram a ferramenta, o que se dá em razão, sobretudo, de sua praticidade e inclusão.

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

Segue abaixo *link* de apresentação da prática exibida no evento mencionado no item 6, em formato ppt, valendo dizer que tal arquivo é apresentado via *link* porque, devido ao seu tamanho, não foi comportado para encaminhamento, através de *e-mail*, como documento anexo à presente ficha de inscrição.

https://jfpebr-my.sharepoint.com/:p/g/personal/luciano_oliveira_jfpe_jus_br/EaMBA8AeHTxMpRVDNa1TjwQBEIk5HLjP5pTcWGA010_1fw?e=QrA6Wh