

**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 totem 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 totem 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 com 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](https://jfpebr-my.sharepoint.com/:p:/g/personal/luciano_oliveira_jfpe_jus_br/EaMBA8AeHTxMpRVDNa1TjwQBEIk5HLjP5pTcWGA010_1fw?e=QrA6Wh)