



## Prêmio Ajufe: Boas Práticas de Gestão

### Ficha de inscrição

#### DADOS PESSOAIS DO AUTOR DA PRÁTICA:

**Nome:** MARCO BRUNO MIRANDA CLEMENTINO

**Cargo:** Juiz Federal

**Órgão:** Seção Judiciária do Rio Grande do Norte

**Cidade/UF:** Natal/RN

#### SÍNTESE DA PRÁTICA:

**Título:** CENTRAL DE ATENDIMENTO VIRTUAL

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

#### DESCRIÇÃO:

A prática foi desenvolvida durante as medidas de restrição de circulação impostas pela pandemia da COVID-19 e objetiva oferecer ao usuário dos serviços da 6ª Vara Federal no Rio Grande do Norte, uma ampla oferta de vias de atendimento, conferindo celeridade ao encaminhamento dos pedidos apresentados pelas partes e precisão nas respostas dadas pelo Juízo.

Graças a um trabalho de análise de dados de administração judicial, realizado previamente à ocorrência da pandemia, a 6ª Vara Federal no RN mapeou os atendimentos ao público e criou um fluxo multinível, em que o primeiro atendimento, como não poderia deixar de ser, é prestado pela Secretaria, via central de relacionamento.

A central presta uma ampla gama de atendimentos que não se resumem à simples prestação de informações processuais. No entanto, essa oferta de serviços foi pensada para uma lógica pré-pandemia, quando o atendimento era feito exclusivamente em balcão físico, pelos servidores da Secretaria.

Em razão disso, com as restrições de mobilidade, foi necessário adaptar o atendimento ao público para que pudesse ser prestado de forma não presencial, surgindo então a ideia da central virtual de atendimento ao público.

A central foi formulada para atender ao público em três vias: 1<sup>a</sup>.) Telepresencial: com o uso do aplicativo *zoom meeting*; 2<sup>a</sup>.) Telefônica: com a disponibilização de acesso tanto por telefonia convencional, quanto por ligações via whatsapp; e, a 3<sup>a</sup>.) Mensagens de texto: tanto por meio do e-mail oficial da vara, quanto por mensagens de aplicativo *Whatsapp*.

Ao usuário cabe a escolha da via pela qual pretende ser atendido. Os pedidos de atendimento são centralizados pelo servidor que está escalado para a central naquele momento, que os ordena conforme a ordem que eles se apresentam.

Além disso, adotamos uma conta corporativa de *Whatsapp* para atendimento ao público, o que permitiu o uso de mensagens padronizadas durante o atendimento feito pelo aplicativo e controle estatístico, contribuindo para a profissionalização da resposta dada ao usuário.

Indo além, adotamos um formulário padronizado para pedidos de desbloqueio, elaborado pelo *Google Forms*, que é entregue pela central de atendimento ao usuário no primeiro contato via *whatsapp* ou logo em seguida é enviado por e-mail, caso o contato do interessado seja feito por outras vias (zoom, e-mail ou telefone).

O formulário é preenchido de casa pelo interessado e já orienta quais documentos seriam necessários para avaliar o pedido de desbloqueio, oferecendo campo para que já sejam anexados. O envio é feito pela internet e a juntada é feita pelos servidores da central de atendimento.

Todo o conjunto de ações envolvidas nesta prática contribuiu para diminuição do impacto causado pela impossibilidade atendimento presencial, ao mesmo tempo

em que melhorou a relação tempo/produtividade dos servidores da Vara, fomentando a prestação de uma tutela jurisdicional mais efetiva e segura.

Por fim, convém mencionar que, quando da implantação do projeto do juízo 100% (cem por cento) digital, por parte do CNJ, a 6ª. Vara Federal foi uma entusiasta de primeira hora, uma vez que já dispunha da central de atendimento virtual operação. Em razão disso, apesar do retorno às atividades presenciais, os atendimentos da central virtual de relacionamento (feitos pelo *Zoom*, *Whatsapp*, *E-Mails* e ligações telefônicas), continuaram sendo realizados regularmente.