

PROJETO APA - ATENDIMENTO PRESENCIAL AGENDADO

AUTORES:

ANDREA DE FÁTIMA DANTAS PEREIRA CAVALCANTI

CARGO: Analista Judiciária

FUNÇÃO: Supervisor Assistente do Setor de Atermação e Informações Processuais

CURSO UNIVERSITÁRIO: Direito

ÓRGÃO: Justiça Federal do Rio Grande do Norte/RN

CIDADE: Natal/RN

ADRIELE NORONHA BARBOSA DA SILVA

CARGO: Auxiliar Especializado

CURSO UNIVERSITÁRIO: Biologia

ÓRGÃO: Justiça Federal do Rio Grande do Norte/RN

CIDADE: Natal/RN

SÍNTESE DA PRÁTICA

TÍTULO: APA – Atendimento Presencial Agendado

CATEGORIA: Boas Práticas dos Servidores na Justiça Federal

DESCRIÇÃO:

A Atermação é o ato de ouvir o cidadão com a sua demanda para o juizado especial e transformar em um Termo a ser dirigido ao Juiz. Tal procedimento sempre foi realizado de forma presencial e teve que ficar suspenso, diante da situação de Pandemia que está sendo vivida atualmente. Contudo, a Central de Atendimento, para dar continuidade a esse tipo de serviço, se reinventou e passou a fazer a Atermação online (via WhatsApp e Email). Com a retomada gradual do atendimento presencial, houve a necessidade de modificarmos um pouco esse Atendimento Presencial, para atender a Portaria 116/2021 da Direção do Foro da Justiça Federal do Rio Grande do Norte.

Pensando nisso, a fim de viabilizar o atendimento presencial para ATERMAÇÃO, um dos serviços mais importantes da Central de Atendimento, foi criado o Projeto APA - ATERMAÇÃO PRESENCIAL AGENDADA.

o Projeto APA visa melhorar a sistemática do atendimento presencial, para que seja respeitado as normas sanitárias vigentes durante o período de Pandemia, isto é, evitando aglomerações e respeitando o distanciamento social.

Assim, o cidadão terá que agendar seu atendimento previamente para ajuizar a sua ação sem advogado nos Juizados Especiais Federais, caso queira vir de forma presencial. Contudo, o agendamento desse processo de trabalho será realizado via WhatsApp(84 – 99461-3827). Este aplicativo foi escolhido, tendo em vista que o WhatsApp se tornou, durante a pandemia, uma ferramenta

colaborativa com o processo de Atermação na Justiça Federal do RN e, atuando, ainda, como importante instrumento de inclusão social .

Ao acessar o WhatsApp o cidadão recebe um mensagem automática e caso queira agendar o seu atendimento é só colocar a palavra **agendar** e será verificado a disponibilidade num calendário que fica no próprio email da equipe de atendimento. Inclusive, o cidadão recebe toda uma prévia orientação, onde já pode anexar a documentação necessária para o ajuizamento da ação no WhatsApp ou levar na hora do atendimento. Em caso de anexar no WhatsApp, a documentação é arquivada no seu agendamento no email da equipe, já em PDF, facilitando e agilizando o atendimento presencial. Na agenda, já fica anotada o resumo da demanda passada pelo o servidor do WhatsApp, o que já facilita e agiliza para o servidor do atendimento que tem acesso a tudo antes mesmo do cidadão chegar até ele.

Este projeto não teve qualquer custo adicional para a instituição que já disponibilizava este número de WhatsApp para atermação online.