

Formulário de Inscrição de Boas Práticas - 4639434

INFORMAÇÕES GERAIS

Título:

Implantação do aplicativo WhatsApp como ferramenta de auxílio ao atendimento das demandas da secretaria.

Unidade de Implantação:

Secretaria de Orçamento e Finanças - SOF

Data de Implantação:

03/04/2023

Palavras-chave:

WhatsApp; Atendimento; Informação.

Beneficiários:

Todas as Unidades Judiciais, Prestadores de Serviços e Fornecedores.

EQUIPE

Informar o nome dos responsáveis e autores (integrantes do quadro de pessoal do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí) pela prática com seus respectivos contatos (CPF, e-mail e telefone). O número de membros da equipe não pode ser superior a 10 (dez).

Roosevelt dos Santos Figueiredo

CPF: 615.015.653-20

E-mail: secof@tjpi.jus.br

Telefone: (86) 99902-8661

Ravi Dias de Sá Lima Cordão

CPF: 870.526.443-05

E-mail: ravi.lima@tjpi.jus.br

Telefone: (86) 99434-0909

Parceiros:

Servidores atuantes no atendimento.

INFORMAÇÕES SOBRE A PRÁTICA

Qual(is) finalidade(s) sua prática se encontram em consonância com o Art. 4º Provimento Conjunto 88/2023:

A- Estar alinhada ao Plano de Gestão e/ou Planejamento Estratégico do Poder Judiciário do Piauí:

Sim

B- Aprimorar algum processo de trabalho do Tribunal:

Sim

C- Agilizar a prestação jurisdicional:

Sim

D- Promover a satisfação do jurisdicionado:

Sim

E- Servir de referência para aplicação em outros órgãos públicos:

Sim

F- Contribuir com as práticas sociais, a sustentabilidade, a otimização de despesas e outros aspectos significativos aos serviços:

Sim

Caso responda "sim" ao item F, na última hipótese elencada, cite o aspecto significativo:

Contribui de forma significativa para a otimização do processo de resolução de demandas da unidade.

Qual(is) o(s) eixo(s) temático(s) do Art. 2º, §2º Provimento Conjunto 88/2023 e do Portal de Boas Práticas do CNJ?

A- Gestão processual:

Sim

B- Transparência:

Sim

C- Planejamento e Gestão Estratégica:

Sim

D- Desburocratização:

Sim

E- Gestão Documental:

Não

F- Gestão de Pessoas:

Não

G- Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação:

Sim

H- Conciliação e Mediação:

Não

I- Combate à Violência Doméstica:

Não

J- Sistema Carcerário, Execução Penal e Medidas Socioeducativas:

Não

L- Acesso à Justiça:

Não

M- Gestão orçamentária:

Não

N- Auditoria:

Não

O- Sustentabilidade e Meio Ambiente:

Não

P- Acessibilidade:

Não

Q- Combate ao assédio e à discriminação:

Não

R- Cooperação Judiciária Nacional:

Não

S- Previdência e Assistência Social:

Sim

T- Infância e Juventude:

Não

U- Povos e Comunidades Tradicionais:

Não

V- Justiça Restaurativa:

Não

W- Justiça e Cidadania:

Não

Y- Saúde:

Não

Descrição resumida da prática:

Trata-se de mecanismo de atendimento remoto, executado por meio do aplicativo WhatsApp e com auxílio de

inteligência artificial, onde todas as unidades judiciais, pessoas jurídicas e físicas que tenham interesse na resolução de questões, têm suas necessidades atendidas por meio de atendimento eficiente e sem necessidade de deslocamento às dependências do TJ-PI.

Identificação do problema:

Sem o auxílio de ferramenta online de atendimento, o contato com o público se torna menos eficiente, uma vez que é necessário o deslocamento para atendimento presencial. Com a utilização da ferramenta WhatsApp, o deslocamento à SOF, que por vezes era feito para resolução de dúvidas de menor complexidade, se torna opcional. Assim, é um importante mecanismo de simplificação do processo de atendimento.

Metodologia (passo a passo):

- 1 - Acesso do interessado ao whatsapp por meio do número de telefone disponível no site do TJ-PI (<https://www.tjpi.jus.br/portaltjpi/>) ou aos QR Codes disponíveis nas unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí;
- 2 - Após o contato inicial, por meio de inteligência artificial, as necessidades relatadas são identificadas e filtradas;
- 3 - Em seguida, é realizado o direcionamento à coordenação compatível com a demanda para efetivação do atendimento de forma personalizada; e
- 4 - Resolução das questões e conclusão do atendimento.

Descrição da iniciativa detalhadamente (nesse campo, espera-se que seja realizado o detalhamento da implementação da prática, para que ela seja passível de replicação por outros Tribunais, para demonstrar todas as atividades e ações que contribuíram para o alcance do objetivo proposto):

Inicialmente, é necessário o estabelecimento de um contato telefônico destinado a criação do contato de whatsapp. Após definido o contato, devem ser definidos os servidores que atuarão no atendimento às demandas. Por fim, deve ser amplamente divulgado nos meios de comunicação interno (Sistema SEI) e externo (site do Tribunal de Justiça do Estado do Piauí), bem como distribuídos pelas unidades do TJ-PI QR Codes identificados com o nome da unidade e o serviço disponível, para que todos os usuários tenham conhecimento e acesso ao atendimento remoto.

Recursos utilizados (equipamento, orçamento, sistemas utilizados):

Aplicativo whatsapp; e
QR Codes disponíveis nas unidades administrativas para acesso ao whatsapp.

Resultados e benefícios alcançados:

Melhoria e agilidade do processo de resolução de problemas de forma segura e pessoal.

Lições Aprendidas:

Utilização da tecnologia como auxílio na comunicação com o público interno e externo traz maior eficiência ao atendimento e disponibilização de informações.

Dificuldades encontradas:

Não houveram.



Documento assinado eletronicamente por **Roosevelt dos Santos Figueiredo, Secretário de Orçamento e Finanças**, em 28/08/2023, às 15:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjpi.jus.br/verificar.php> informando o código verificador **4639434** e o código CRC **27108730**.