

Dados pessoais dos autores da prática		
Nome:	• Bruno dos Santos Fernandes da Silva • David Montalvão Junior	
Órgão:	Justiça Federal no Rio Grande do Norte	
Cargo:	• Supervisor da Seção da Seção de Gestão do Conhecimento e Inovação • Diretor do Núcleo de Tecnologia da Informação e Comunicação	Cidade/UF: Natal/RN

Demais integrantes da prática		
• Residentes de TI: Willen Leiros, Igor Daniel e Juliano Damásio.		
• Estagiário: Mateus Nascimento.		
• Terceirizada: Deborah Clara.		
• Servidores: Andrea Dantas, Adrielle Noronha, Murillo Pinto, Bruno Silva e David Junior.		

Síntese da prática		
Título:	Case JFRN: Atermação on-line, WhatsApp, Zoom e Teams	
Categoria:	II. Boas práticas dos servidores na Justiça Federal	

Descrição

Introdução

Com o advento da pandemia e das políticas de distanciamento social implantadas, o Judiciário foi provocado a buscar alternativas e soluções de garantia da continuidade da prestação do serviço jurisdicional, do acesso aos serviços pelos cidadãos, da qualidade e efetividade de suas ações, bem como da segurança do processo. Apresentamos, portanto, o caso de viabilização da continuidade do serviço na JFRN através de ferramentas adaptadas e incorporadas ao processo de trabalho com o fim no atendimento aos cidadãos e jurisdicionados.

As soluções apresentadas envolvem o ordenamento dos atendimentos de balcão (via WhatsApp), bem como das audiências e sessões públicas da Turma Recursal (via Zoom), além das reuniões e atividades administrativas internas (via Microsoft Teams).

Contexto

Seguindo as recomendações do TRF5 e CNJ, a SJRN tomou providências em relação à continuidade do funcionamento e atendimento da missão institucional. O contexto apresentado envolveu a implantação do regime de trabalho remoto excepcional em toda a instituição, com 100% dos servidores atuando de suas casas, para manter a continuidade das atividades em desenvolvimento nas respectivas unidades. O acesso aos sistemas e dados mantidos na instituição se deu através de uma prática já adotada para servidores em teletrabalho, qual seja o acesso por VPN (sistemas legados) ou através das aplicações já publicadas na internet, o que inclui a maioria dos sistemas administrativos e judiciais.

Após a retomada das audiências, em junho/2020, a SJRN aplicou melhorias no processo para que cidadãos que não dispõem de recursos tecnológicos pudessem ser atendidos, garantindo a segurança e a continuidade da prestação jurisdicional.

Metodologia

Para garantir a continuidade do atendimento prestado presencialmente, na forma de balcão, aos jurisdicionados, foram implantadas algumas estratégias de comunicação através do site e redes sociais da JFRN orientando que os atendimentos seriam mantidos disponíveis, mas em novas plataformas. Os canais definidos foram o telefone, e-mail, WhatsApp e atendimento por videochamada (Zoom).

Para os casos de demandas de atermação, apesar da existência dos canais acima, o controle do atendimento fica espalhado e com baixo controle de continuidade, que acrescido do volume de atendimentos, exigiu a adoção de alguma plataforma que concentrasse as solicitações. Dessa forma surgiu a solução de Atermação On-line, desenvolvida pela equipe de Residentes em TI da JFRN, na forma de uma aplicação para facilitar, controlar e direcionar as solicitações mais comuns atendidas na JFRN através de um sistema de protocolo e de liberação de formulários adequados a cada tipo de solicitação.

No caso da manutenção da realização das audiências foi elaborada uma solução com a ferramenta de videoconferência Zoom e numa adaptação de um sistema interno, o AVIS, que já tinha por missão o controle de concorrência no uso de salas de videoconferência mas incorporou o novo recurso e as peculiaridades das reuniões virtuais.

As mídias geradas das reuniões virtuais são armazenadas no sistema Aljava, projeto já premiado como exemplo de Boa Prática pela AJUFE, que por sua vez gera uma certidão que pode ser vinculada aos processos judiciais, auxiliando sistemas processuais como o PJe.

Com essa conjugação de sistemas, as audiências puderam ser realizadas em boa escala pelas Varas Federais, mantendo a continuidade dos processos que tiveram sua retomada autorizada, garantindo reuniões administrativas e a continuidade de despachos e atos processuais, bem como iniciativas como treinamento e aperfeiçoamento dos serviços prestados pela SJRN.

Para tanto foram adquiridas 30 licenças Zoom e alocadas na forma de salas virtuais, distribuídas entre as Varas Federais e as unidades administrativas da SJRN, tendo viabilizado mais de 28.500 horas de reuniões desde sua implantação em junho/2020.

Por fim, previsto inicialmente apenas para melhoria do sistema de e-mail da instituição, a implantação do Microsoft 365 foi se mostrando uma ótima multiplataforma de integração do trabalho virtual, permitindo as atividades de controle de tarefas, comunicação, colaboração e documentação, com segurança e estabilidade dos serviços. Dentro dos ecossistemas da Microsoft, o Teams ganhou destaque, sendo utilizado para reuniões das equipes de maneira fácil, rápida e com serviços similares às melhores plataformas de videoconferência disponíveis no mercado. Atualmente o Teams é o responsável pelas reuniões e pela comunicação entre todos os integrantes da instituição, gerenciando aproximadamente 1.000 usuários com chamadas, mensagens de texto e reuniões por vídeo durante todo o expediente.