

V Prêmio Ajufe Boas Práticas de Gestão

Enviar por e-mail para: premio@ajufe.org.br

Data limite: 27/08/2021

A ficha de inscrição devem constar as seguintes informações:

Dados pessoais do(s) autor(es) da prática; Nome; CPF; Telefone (fixo e celular); E-mail; Cargo/curso universitário; Órgão; Cidade/UF; Síntese da prática; Título; Categoria; Descrição até 4000 caracteres.

Categorias:

1. Boas práticas dos magistrados na Justiça Federal

Público: Ministros dos Tribunais Superiores, Desembargadores e Juízes Federais

2. Boas práticas dos servidores na Justiça Federal

Público: Servidores Federais da Justiça Federal

3. Boas práticas para a eficiência da Justiça Federal

Público: categoria aberta ao público em geral, como advogados públicos, membros do Ministério Público Federal, delegados da Polícia Federal e advogados.

4. Sugestões de estudantes universitários de graduação - Boas práticas para a Justiça Federal

Público: Estudantes universitários

5. Especial: Boas práticas relacionadas a implementação de medidas para superar obstáculos decorrentes da pandemia COVID19

Público: Aberto

Ficha de Inscrição

Autores:

1. Paulo Paim da Silva; Juiz Federal; Justiça Federal de 1º Grau -Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
2. Ingrid Schroder Sliwka; Juíza Federal; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
3. Marcos Vinícios de Azevedo Jobim; Técnico Judiciário; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
4. Gisele Lopes; Técnica Judiciária; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
5. Aline Regina Carlos; Técnica Judiciária; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
6. Piter Oliveira Vergara; Analista Judiciário; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
7. Diego de Vargas Feijo; Analista Judiciário; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
8. João Carlos Barbosa; Técnico Judiciário; Justiça Federal de 1º Grau - Seção Judiciária do Rio Grande do Sul; Porto Alegre/RS
9. SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO GRANDE DO SUL

Síntese da Prática:

1. Período de atividade da prática e os principais objetivos

A prática entrou em operação em 26/08/2020 e continua em utilização.

Principais objetivos: melhorar o acesso à justiça em razão das dificuldades trazidas pela pandemia no atendimento à distância de pedidos de atermação; facilitar o encaminhamento dos pedidos pelas partes, especialmente em razão de indeferimento de Auxílio Emergencial; agilizar o trabalho interno para recebimento e ajuizamento dos pedidos, a serem feitos de forma mais sistematizada.

2. Principal inovação da prática

Receber os pedidos de atermação de demandas por meio de assistente que auxilia no protocolo e permite que a própria parte requerente corrija eventuais problemas antes do encaminhamento como processo judicial.

Disponibilização desse canal de encaminhamento que pode ser acessado e realizado todo o procedimento com a simples utilização de um smartphone.

3. Recursos e instrumentos utilizados

O sistema utiliza a mesma infraestrutura do portal de Internet da Justiça Federal. Foi desenvolvido utilizando o sistema Wordpress como gerenciador de conteúdo. Uso de software livre.

4. Houve parceria com alguma instituição ou entidade

Não. Sistema pensado, desenvolvido e atualizado exclusivamente por magistrados, magistradas, servidores e servidoras da Justiça Federal do Rio Grande do Sul

5. Valores gastos para a implantação da prática

Por utilizar a mesma infraestrutura já disponível, com desenvolvimento interno, não houve valores adicionais para a implantação da prática. Também não foram utilizadas licenças compradas, apenas software livre.

6. Houve propagação da prática para outra unidade ou setor do judiciário

A Seção Judiciária do Paraná já adotou a mesma prática.

7. A prática contribuiu para o aperfeiçoamento da justiça

Sim, em dois aspectos. O primeiro ao propiciar ao cidadão e cidadã melhor acesso à Justiça. O segundo é o de organizar e reduzir a sobrecarga de trabalho dos servidores e servidoras que fazem a triagem para a atermação, simplificando e padronizando os procedimentos.

8. Anexar fotos e/ou link de vídeo relacionados a prática (facultativo)

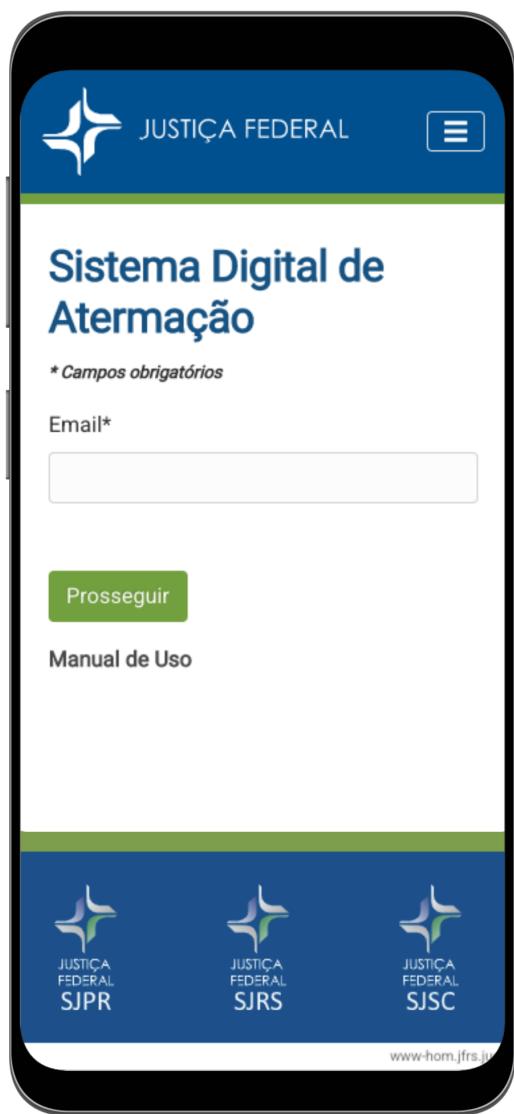


Figura 1. Tela de login do sistema. Adequado para uso em dispositivo móvel, considerando que os pedidos de Auxílio Emergencial são sempre feitos no aplicativo da Caixa, que foi desenvolvido para este tipo de dispositivo.

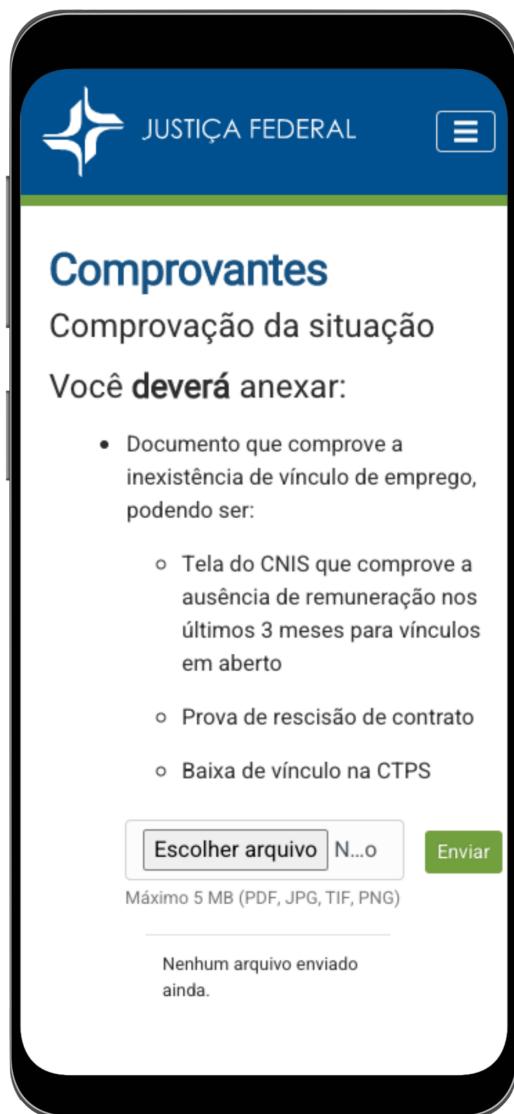


Figura 2. Passo a passo. O sistema orienta a parte requerente sobre quais documentos anexar, com base nas respostas dadas por ele em etapas anteriores. É possível sair do sistema e concluir o cadastro mais tarde, mas só é possível finalizar o pedido após anexar todos os documentos exigidos.

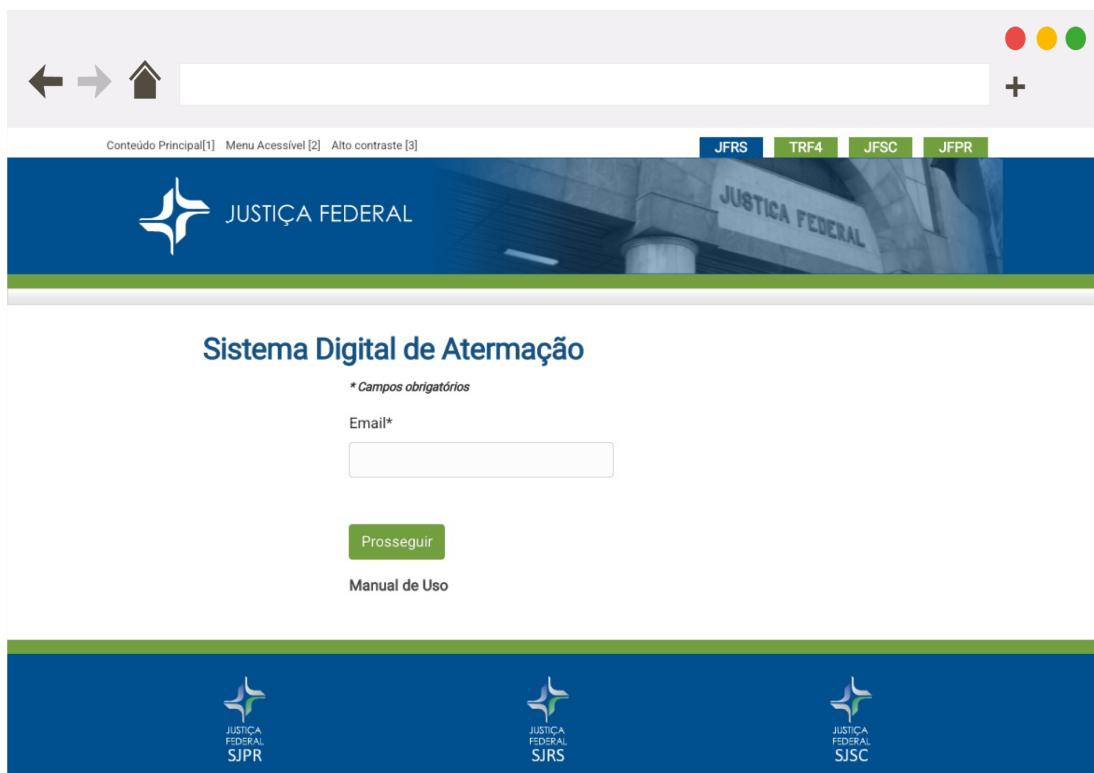


Figura 3. Tela de login em computador (*desktop*), demonstrando a responsividade do sistema para quaisquer tipos de dispositivos.

Cidadão	Situação Auxílio	Cidade-sede	Situação Atermação	Data/Hora de Cadastro	Data/Hora Última Alteração	Responsável
P [REDACTED]ira [REDACTED]@[REDACTED].br tel: 5198[REDACTED]	Negado Outro - descreva no relato	RS - Porto Alegre Porto Alegre	Pedido Entregue	23/08/2020 16:52	09/02/2021 21:39 Última alteração: pnj	Piter [REDACTED]jfrs Assumir
Azevedo [REDACTED] [REDACTED]@us.br tel: 51[REDACTED]9	Negado Outro - descreva no relato	RS - Gravataí Gravataí	Em análise	24/08/2020 16:02	05/02/2021 13:09 Última alteração: omm	Marcos [REDACTED]jfrs Assumir
José [REDACTED] [REDACTED]@us.br tel: 519[REDACTED]8	Aprovado mas não pago Não aplicável	RS - Porto Alegre Porto Alegre	Não Homologado	24/08/2020 17:37	03/09/2020 14:29 Última alteração: omm	Marcos [REDACTED]jfrs Assumir

Figura 4. Listagem de pedidos remetidos com a visão das equipes da Justiça Federal, que fazem a triagem e encaminhamento.

Figura 5. Filtros da listagem de pedidos. Os pedidos são associados à cidade-sede correspondente ao município de residência informado pela parte requerente. As equipes da Justiça organizam seu fluxo de trabalho por meio deste e dos demais filtros disponíveis.

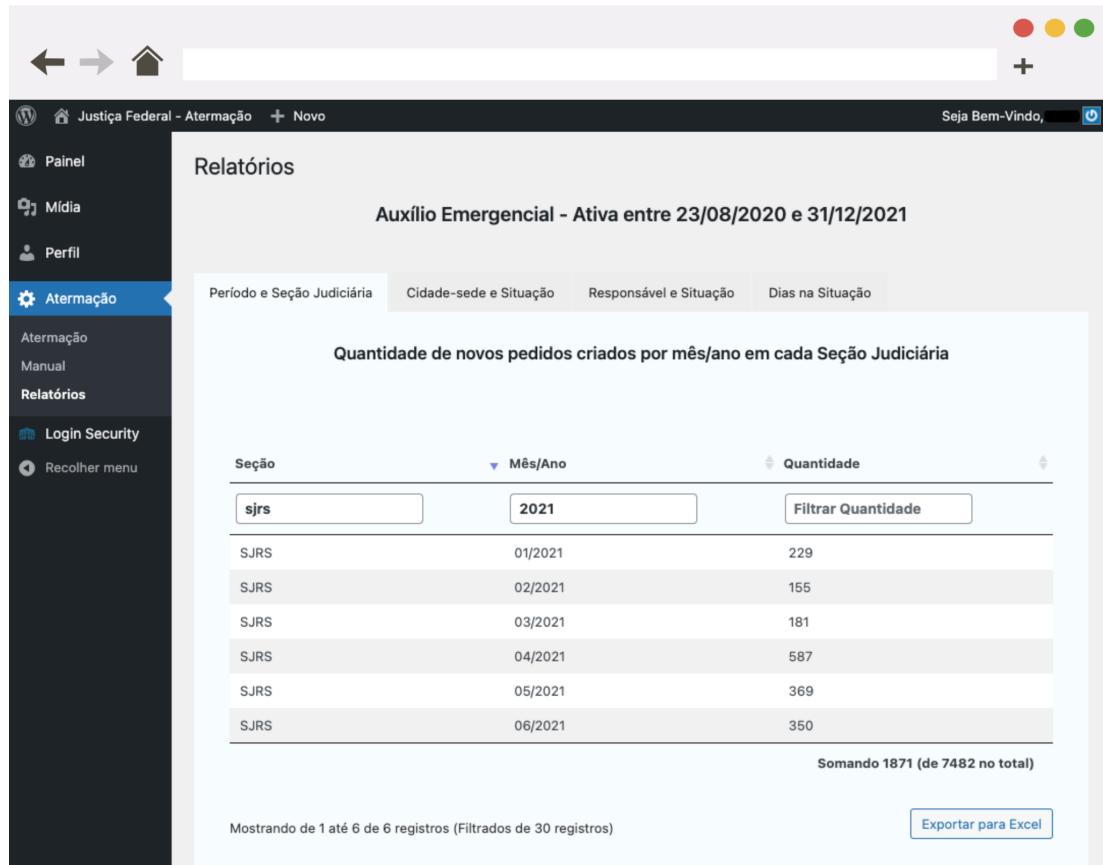


Figura 6. Relatórios permitem o acompanhamento gerencial das demandas. É possível acompanhar os dados dos pedidos agregados por diferentes critérios.

Salvamento Automático Formulário - Modo de... — Salvo no meu Mac

Página Inicial Inserir Desenhar Design Layout Conte-me Compartilhar Comentários

Times New... 12 A Aa A A Parágrafo Estilos Ditar Criar e compartilhar Adobe PDF Solicitar assinaturas

**FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO PARA AÇÕES DE AUXÍLIO EMERGENCIAL
TRIAGEM – NÚCLEO DE APOIO JUDICIÁRIO**

(Aprovado mas não pago
(Contestação em análise
(Não conseguiu solicitar no aplicativo
(Negado
(Requerimento em avaliação ou retido para processamento adicional
(Requerimento deferido com bloqueio posterior do pagamento

Nome: Asa
CPF: 0-43
RG: 71-2
Endereço: Ar - RS
Estado civil: (solteiro(a)) (viúvo(a)) (separado(a) judicialmente)
(casado(a)) (divorciado(a))
Caso não seja casado(a), é convivente estável: (sim) (não)

e-mail: ril@gmail.com Telefone para contato: 51-2

INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

1. Encontra-se na condição de:
(beneficiário do Bolsa Família
(desempregado
(MEI – microempreendedor individual
(Contribuinte individual da Previdência Social
(trabalhador informal
(Outro:

Página 1 de 2 846 palavras Foco Português (Brasil) 140%

Nome	Data de Modificação	Tamanho	Tipo
Formulário.docx	Hoje 11:29	187 KB	Microso...(docx)
210_129082 - Declaração de veracidade.jpg	18 de mai. de 2021 16:46	64 KB	JPEG image
160_129076 - Comprovante de inexistência de vínculo.jpg	18 de mai. de 2021 16:40	201 KB	JPEG image
100_129074 - Print do aplicativo da Caixa.jpg	18 de mai. de 2021 16:36	235 KB	JPEG image
100_129073 - Print do aplicativo da Caixa.jpg	18 de mai. de 2021 16:35	175 KB	JPEG image
50_129072 - Certidão ou RG do Menor de idade.jpg	18 de mai. de 2021 16:34	620 KB	JPEG image
30_129071 - Comprovante de Residência.jpg	18 de mai. de 2021 16:33	488 KB	JPEG image
20_129070 - Selfie.jpg	18 de mai. de 2021 16:32	252 KB	JPEG image
10_129085 - Documento de identidade.jpg	18 de mai. de 2021 16:48	525 KB	JPEG image

Figura 7. Saída principal do sistema. Após a revisão do pedido pelas equipes internas, é possível exportar um arquivo compactado contendo todos os anexos enviados pela parte requerente com os dados preenchidos. Esse documento pode ser editado ou usado diretamente como petição inicial no sistema processual.

Outras fontes:

Vídeo de apresentação do projeto (duração 6min):

<https://www.jfrs.jus.br/owncloud/s/AcZPitORXITQIYX>

Reportagem sobre o lançamento do sistema, veiculada portal G1 e RBS TV:

<https://g1.globo.com/rs/rio-grande-do-sul/noticia/2020/09/25/justica-federal-do-rs-lanca-sistema-para-ajudar-quem-teve-auxilio-emergencial-negado.ghtml>

Ambiente de homologação para testes da ferramenta (pode ser usado livremente):

<https://www2-des.jfrs.jus.br/>

Título:

SISTEMA DIGITAL DE ATERMAÇÃO

Categoria:

5. Especial: Boas práticas relacionadas a implementação de medidas para superar obstáculos decorrentes da pandemia COVID19

Descrição: (até 4000 caracteres)

Sistema desenvolvido na Seção Judiciária do Rio Grande do Sul, acessível via internet para encaminhar pedidos de atermação de demandas que podem ser ajuizadas diretamente pela parte, sem necessidade de advogado, que serão protocolados como processo judicial. O objetivo é atender às demandas frequentes (como por exemplo a revisão de pedido de Auxílio Emergencial), usando telas simplificadas que solicitam os documentos necessários conforme o tipo de demanda. Esse assistente reduz tanto as dúvidas das partes como diminui a sobrecarga de trabalho das equipes de atendimento que recebem pedidos de atermação.

A iniciativa de desenvolvimento do Sistema Digital de Atermação surgiu no contexto da pandemia em razão dos desafios trazidos para a sociedade e para o judiciário. Nos casos em que o cidadão teve o pedido de Auxílio Emergencial indeferido, havia a necessidade de resposta urgente aos pedidos de revisão. Contudo, com os prédios fechados em razão da pandemia, o acesso à Justiça estava dificultado em especial à população mais carente.

A forma de atendimento até a implantação deste sistema era via o encaminhamento de e-mails com anexos ou via WhatsApp. Isso gerava muitas idas e vindas com documentos e informações despadronizadas. A caixa de mensagens ficava cheia tornando difícil a divisão de trabalho entre os servidores. O acúmulo dessas mensagens atrasava as respostas para o cidadão e gerava sobrecarga de trabalho para os servidores.

Como os pedidos só são avaliados após o sistema validar se todos os documentos e formulários foram preenchidos, reduz-se significativamente o retrabalho dos servidores na conferência dos dados. Caso a triagem encontre algum problema, pode ser enviada mensagem ao cidadão para que ele corrija eventual pendência nos documentos comprobatórios.

A partir da implantação desta prática, houve:

- padronização dos pedidos
- automatização das respostas sobre pendências nos pedidos
- definição objetiva dos documentos necessários a serem anexados
- eliminação da necessidade de servidores analisarem pedidos que não contenham os documentos mínimos

- atribuição de responsabilidade de cada pedido a um determinado atendente, evitando que um mesmo pedido seja analisado por mais de um servidor público.

Após a resolução das pendências, os pedidos são encaminhados para o protocolo no sistema de processo eletrônico.

Os principais benefícios são permitir o protocolo diretamente pelo cidadão e a padronização da entrada de dados, definindo os documentos obrigatórios para contestar cada uma das possíveis causas de indeferimento.

Desde a sua concepção, a parte externa do sistema foi pensada para permitir a operação via telefone celular, o que garante um maior alcance social. Além disso, as descrições das telas tiveram as expressões jurídicas adaptadas para melhor compreensão pelo público.

Os principais diferenciais são:

1. permitir o acesso via smartphone;
2. utilizar linguagem simples, com identificação dos casos mais frequentes e os respectivos documentos comprobatórios para cada situação;
3. dialogar rápida e diretamente com o requerente para eventual regularização de alguma pendência ou esclarecimento;
4. encaminhar os pedidos em condições para o protocolo no sistema eletrônico via atermação ou por meio de advogados voluntários;
5. permitir o protocolo diretamente pelo cidadão dos pedidos de atermação de petições iniciais de indeferimento do Auxílio Emergencial no Juizado Especial Federal;
6. certificar a identidade do cidadão por meio de selfie segurando um documento, substituindo o rigor da assinatura ou a presença física em um dos prédios e permitindo o protocolo durante a pandemia.

De 26/08/2020 a 21/06/2021, foram registrados:

- no Rio Grande do Sul: 5499 pedidos;
- no Paraná: 1945 pedidos.

Os números acima referem-se ao Auxílio Emergencial e demonstram a boa receptividade ao sistema. Considerando esta aceitação, em Junho de 2021 o sistema foi expandido para atender às demandas de *Contratos e/ou cobranças indevidas* e às *Indenizações por dano material ou moral*.

Para facilitar o entendimento da ferramenta divulgamos o link de testes do ambiente de homologação, indicado nas outras fontes acima, que pode ser utilizado livremente, pois não tem interferência no sistema de produção.

Porto Alegre, RS, julho de 2021.