

Robô de atendimento por whatsapp "Jefinho" - módulo conciliação

Monique Martins Saraiva

Descrição Resumida da Prática:

No bojo do robô por whatsapp, no qual são concentrados cerca de 80% dos atendimentos da Vara, foi criado campo para que a parte, desprovida de assistência por advogado, manifeste anuência nos acordos propostos nos autos.

Prática

O sistema de atendimento automatizado por whatsapp ampliou e desburocratizou o atendimento aos jurisdicionados, permitindo que, mesmo fora do expediente judiciário, sejam recebidos, tratados e respondidos cerca de 80% dos pedidos de dirigidos aos setores de atendimento ao público.

A inclusão do estímulo e ferramenta para conciliação no sistema aproximou o jurisdicionado dos JEFs, desassistidos de advogado, da resolução consensual e célere do feito.

Na Subseção Judiciária de Picos já houve manifestação de adesão e homologação de acordo pela plataforma.

Diversos jurisdicionados entraram em contato pretendendo aderir a acordos em feitos que tramitam na Justiça Estadual do Piauí ou em outras Varas na Seção Judiciária em Teresina.

O estímulo à conciliação vem desde a tela principal de atendimento, com o seguinte texto:

"?Olha o segredo. ? - *_QUERO CONCILIAR*_! ?

Se liga ?. Para você que já tem uma proposta de acordo deseja conciliar, *digite 7*. ?"

Na ferramenta de conciliação a parte recebe as seguintes orientações:

"Ótima decisão ?.

Se você decidiu aceitar a proposta de acordo oferecida no seu processo o caminho ?? para resolver o seu problema foi encurtado e facilitado ?????.

Não possuindo advogado constituído, podes aceitar o acordo por aqui, de forma simples e objetiva.

Vou de falar o procedimento e depois você o cumpre aqui em embaixo. ???

Preciso que:

1?? Informe o número de seu processo completo;

2?? Informe o seu nome completo, CPF e endereço completo;

3?? Agora, junte a fotografia ou de seu documento pessoal com foto ao lado de seu rosto, com nitidez. Pode ser o RG, CNH e até mesmo a carteira de trabalho;

4?? A parte final é igualmente importante para dar tudo certo. Preciso que escreva que: _"Anuo com o acordo proposto. Solicito a homologação"_

Tudo feito certinho, vamos tomar nota do seu pedido e dar andamento que for necessário. ?

Conciliar é legal ?"

Deseja participar da premiação "Conciliar é legal"?

Sim

Deseja participar em qual categoria?

Juiz individual

Contato Público

8921012807

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal Regional Federal da 1ª Região

Estado

PA

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Não

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Unidade/Seção do Órgão

SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE PICOS

Há atos normativos que regulamentam a prática?

Não

Data de Implantação

01/09/2020

Identificação do Problema

As limitações de circulação e as mudanças na forma de funcionamento da Justiça, em decorrência das medidas acauteladoras ao COVID-19, diminuíram as possibilidades das partes de atermação, nos JEFs, de obterem informações e promoverem as manifestações de seus interesses nos feitos.

Palavras Chave

Acordo. Automatização. Atendimento.

Beneficiários

Jurisdicionados desprovido de advogado constituído

Abrangência

Picos/PI

Metodologia (Passo a Passo)

Primeiramente foi implantado e difundido meio de atendimento por meio do whatsapp, mediante robô, pelo qual 80% das pretensões dirigidas à vara são solucionadas. Em seguida, no menu principal, a parte interessada é direcionada e estimulada a aderir a acordo proposto nos autos: Na ferramenta de acordo são dadas orientações para que a parte produza a manifestação diretamente pelo whatsapp. Por fim, no próximo expediente, um servidor colhe os pedidos e traslada para o PJe, permitindo o julgamento célere do feito.

Resultados e benefícios alcançados

Concentração, simplificação, ampliação e celeridade no atendimento das partes e na adesão das propostas de acordos nos autos de JEFs. Houve, como consequência, aumento no nível geral de satisfação do jurisdicionado com o atendimento dispensado e celeridade alcançada. Além disso, houve incremento no estímulo às resoluções consensuais dos feitos.

Recursos Utilizados

Whatsapp e versão web; framework em Dialogflow; integração da API por meio do WAautoresponder; Bluestacks para manutenção do sistema em computador

Dificuldades Encontradas

Na medida em que o sistema está funcionando exclusivamente na Subseção Judiciária de Picos, pedidos de homologação de acordos de feitos que tramitam na Justiça Estadual ou em outras unidades da Justiça Federal não puderam ser finalizados

Lições Aprendidas

A simplificação e integração digital das formas de atendimento ampliaram o acesso do jurisdicionado aos dados e pedidos de seu interesse, contribuindo com desburocratização e fomento à conciliação, mormente dos jurisdicionados que não estão assistidos por advogado nos Juizados Especiais Federais.