

NOME DA PRÁTICA

209. MAIA - ATENDIMENTO VIRTUAL

LOCALIDADE

Salvador / BA

AUTOR(ES)

Tribunal

DATA DA SUBMISSÃO

02/04/2022

CATEGORIA

Tribunal

NOME DO TRIBUNAL

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

NOME DO PRESIDENTE

DES. ROBERTO MAUNARD FRANK

TELEFONE DO PRESIDENTE

(71) 981224032

NOME DO MAGISTRADO

DES. ROBERTO MAYNARD FRANK

E-MAIL DO MAGISTRADO

robertomaynardfrank@gmail.com

TELEFONE DO MAGISTRADO

(71) 981224032

NOME DO RESPONSÁVEL

HERCÍLIA BOAVENTURA BARROS

CARGO DO RESPONSÁVEL

SECRETÁRIA JUDICÁRIA DO 1º
GRAU/ANALISTA

TELEFONE DO RESPONSÁVEL

(74) 991920672

E-MAIL DO RESPONSÁVEL

hbbarros@tre-ba.jus.br

ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

ENDEREÇO

1ª Avenida Centro Administrativo da Bahia,
150, Centro Administrativo da Bahia, Salvador,
BA

PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

EM FUNCIONAMENTO DESDE

08/2021

WHATSAPP

(74) 991920672 - HERCÍLIA BOAVENTURA BARROS

CONTATO PARA RECEBER CONSULTOR

-

FACEBOOK

www.facebook.com/trebahia

INSTAGRAM

@trebahia

YOUTUBE

www.youtube.com/treba

DESCRIÇÃO RESUMIDA

Maia utiliza a inteligência artificial para o atendimento virtual ao cidadão, automatizando tarefas repetitivas e executando as atividades na forma de diálogo pré-definido entre o usuário e um robô. O assistente virtual Maia – robô (chatbot) funciona inteiramente no sistema da telefonia, presta atendimento virtual pelo site do TRE-BA, pelo Telegram (@maiatrebot) e diretamente pelo Whatsapp (71 33737000), fruto de parceira firmada com a rede social mais utilizada no mundo, possibilitando que na palma da mão se tenha acesso aos serviços da Justiça Eleitoral. Por meio de menu com opções aos cidadãos é prestado atendimento virtual em serviços relacionados com operações referentes ao cadastro eleitoral e título de eleitor; emissão de certidões; informações sobre mesários; justificativa de ausência às urnas; pagamento de multas eleitorais; endereço e telefone das zonas eleitorais; denúncias, reclamações e elogios; protocolos de segurança - COVID-29; informações sobre Fake News; direcionamento ao atendimento pela Língua Brasileira de Sinais - Libras, via videoconferência com atendente humano; bem como o atendimento virtual realizado via chat do whatsapp de Maia, entre o atendente humano e o cidadão.

PROBLEMA A SER RESOLVIDO

Maia foi criada diante da necessidade de garantir o acesso à Justiça através do atendimento aos cidadãos de forma remota. Ampliar o alcance da Justiça Eleitoral pro meio de redes sociais e assumir tarefas repetitivas realizadas pelos servidores, redirecionando a dedicação para a execução de tarefas mais complexas, diante da escassa força de trabalho nas zonas eleitorais.

QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?

O uso da Inteligência Artificial e o funcionamento da robô MAIA exclusivamente em meio de telefonia e integração com o whatsapp.

EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA

Maia proporciona maior acesso à Justiça, com agilidade e disponibilidade em tempo integral, gerando comodidade aos cidadãos, reduzindo o atendimento presencial nas unidades judiciárias.

NO SEU ENTENDIMENTO, SUA PRÁTICA FOMENTA A EDUCAÇÃO E A CULTURA NO PAÍS? EM CASO POSITIVO, EXPLIQUE COMO.

Não.

EXPLIQUE COMO OCORREU O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA.

A implantação de Maia se deu juntamente com o NAVE - Núcleo de Atendimento ao Eleitor, o qual conta com atendentes humanos. Maia, inicialmente, foi disponibilizada via site do TRE e no aplicativo telegram, em março de 2022 houve a integração com o whastapp que proporcionou maior alcance e sucesso à Maia.

QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?

Fácil acesso, linguagem simples e intuitiva, diversas opções de serviços, disponibilidade via smartphone, utilização da rede social mais acessada no mundo.

QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?

integração da rede de telefonia e simplificação do serviço a ser disponibilizado.

EQUIPE

Victor Araújo Mesquita Xavier - Secretário de Planejamento Estratégico e Eleições André Luiz Cavalcanti e Cavalcante - Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação Rodrigo Rosário dos Santos - Técnico Judiciário - Eletricidade e Telecomunicações

EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

Rede de telefonia.

ORÇAMENTO

Sem Custos.

OUTROS RECURSOS

Termo de Cooperação entre o TRE-BA e o Whatsapp

COMO VOCÊ FICOU SABENDO DAS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO INNOVARE?

outro

