

NOME DA PRÁTICA

61. Balcão Virtual da Presidência e Vice-Presidência

LOCALIDADE

Brasília / DF

AUTOR(ES)

Tribunal

DATA DA SUBMISSÃO

15/03/2023

CATEGORIA

Tribunal

NOME DO TRIBUNAL

Superior Tribunal de Justiça

NOME DO PRESIDENTE

Maria Thereza de Assis Moura

TELEFONE DO PRESIDENTE

(61) 33196508

NOME DO MAGISTRADO

Maria Paula Cassone Rossi

E-MAIL DO MAGISTRADO

rmpaula@stj.jus.br

TELEFONE DO MAGISTRADO

(11) 985854538

NOME DO RESPONSÁVEL

Maria Paula Cassone Rossi

CARGO DO RESPONSÁVEL

Juiz

TELEFONE DO RESPONSÁVEL

(11) 985854538

E-MAIL DO RESPONSÁVEL

rmpaula@stj.jus.br

ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

ENDEREÇO

SAFS Quadra 6 Lote 1 Trecho III, sem
numeração, Zona Cívico-Administrativa,
Brasília, DF

PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

EM FUNCIONAMENTO DESDE

09/2022

WHATSAPP

(11) 985854538 - Maria Paula Cassone Rossi

CONTATO PARA RECEBER CONSULTOR

-

INSTAGRAM

stjnoticias

YOUTUBE

https://www.youtube.com/channel/UCfO_b7sApXI23VnsljvSAJg

TWITTER

STJ (@STJnoticias) ·

DESCRIÇÃO RESUMIDA

O Balcão Virtual da Presidência e Vice-Presidência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) foi criado com a finalidade de oferecer suporte à realização de audiências, em ambiente virtual, pela Presidência e Vice-Presidência, visando encurtar a distância entre o jurisdicionado e a cúpula do Tribunal. A metodologia inédita empregada no âmbito do STJ viabiliza o atendimento a advogados, procuradores e membros do Ministério Público, de qualquer parte do país e do mundo, de forma personalizada, célere e desburocratizada. O diferencial da iniciativa se encontra na adaptação de um serviço que havia sido implantado no STJ com a edição da Resolução 372 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), a qual determinou que os tribunais instituíssem uma modalidade de atendimento por videoconferência, o Balcão Virtual, para facilitar o contato do jurisdicionado com as unidades judiciárias. Com a solução tecnológica consolidada, foi possível, no fim de agosto de 2022, início da gestão da Ministra Maria Thereza de Assis Moura e do Ministro Og Fernandes, personalizar o serviço para atender às necessidades da Presidência e da Vice-Presidência, ampliando as possibilidades de resolução de demandas de competência desses órgãos e democratizando o acesso à Justiça. A fórmula inovadora se mostrou extremamente adequada aos magistrados, que ganham com a otimização da gestão do tempo, pois dedicam-se tão somente e integralmente à demanda trazida pelo solicitante, e ganham, ainda, em produtividade, na medida em que a metodologia possibilita o atendimento de um maior número de pessoas por dia. E, também, em especial, aos advogados, que ganham com o acesso virtual facilitado à Presidência e Vice-Presidência. Ainda, pessoas com deficiência encontram acessibilidade nesta iniciativa que, desde o fim de abril de 2023, passou a dispor de legendas em tempo real, intérprete de Libras e audiodescrição dos sistemas, possibilitando uma experiência mais autônoma por meio de tecnologias assistivas.

PROBLEMA A SER RESOLVIDO

O aumento significativo da demanda por atendimento nos feitos de competência da Presidência e da Vice-Presidência do STJ e a necessidade de garantir aos advogados, membros do Ministério Público e interessados atendimento célere, personalizado e acessível de qualquer parte do mundo.

QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?

Utilizar metodologia inédita de gerenciamento de salas virtuais individuais simultâneas e acolhimento humanizado para proporcionar eficiência, agilidade, praticidade, sigilo e acessibilidade aos atendimentos no âmbito da Presidência e Vice-Presidência. A iniciativa inovadora permitiu a personalização da solução de atendimento por videoconferência para as necessidades da Presidência e Vice-Presidência do STJ. Com o uso dessa metodologia, é possível identificar, no momento em que o cliente ingressa no Balcão Virtual do STJ, se ele possui horário agendado com a Presidência, ou com a Vice-Presidência, ou ainda se deseja atendimento no Balcão Virtual geral. Em caso de audiência com a Presidência ou a Vice-Presidência, o solicitante é encaminhado para uma das salas de espera virtuais individuais, onde aguarda pelo atendimento com o magistrado ou com a magistrada. A sistemática permite a movimentação do solicitante, de forma automatizada, da sala de espera individual, para a sala onde o magistrado ou a magistrada realiza o atendimento. O gerenciamento de toda essa dinâmica permite que mais de 30 salas estejam em funcionamento simultâneo, sem que os solicitantes tomem conhecimento dos demais usuários que estão em atendimento.

EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA

A contribuição pode ser percebida por meio da otimização dos atendimentos a advogados, membros do Ministério Público e interessados, nos feitos da competência da Presidência e Vice-Presidência do STJ. A partir do implemento da metodologia, os atendimentos prestados pela Presidência e Vice-Presidência, por esta ferramenta, ganharam em: a) eficiência e celeridade, diante da sensível redução do tempo entre a solicitação de atendimento e a sua concretização, b) praticidade e qualidade, diante da facilidade de acesso à plataforma e da solução tecnológica criativa, transparente, inédita e exportável desenvolvida para o Balcão Virtual, c) alcance social, pois viabiliza o acesso à Presidência e Vice-Presidência sem envolver custo de deslocamento físico a cargo da parte representada pelo solicitante do atendimento; d) abrangência territorial, pois acessível de qualquer lugar do mundo; e) acessibilidade a pessoas com deficiência. Com todas essas características, a iniciativa promove uma verdadeira democratização do acesso à Justiça, pois reduz barreiras e reforça o compromisso do STJ em oferecer Justiça ágil, moderna, preventiva e cidadã.

COMO SUA PRÁTICA ATUA NA DEFESA DA DEMOCRACIA E DO ESTADO DE DIREITO?

A democracia hoje pode ser exercida por meio de sistemas e ferramentas inteligentes, idealizadas para trazer soluções ágeis, seguras e eficientes a todos quantos necessitem delas. O Balcão Virtual da Presidência e da Vice-Presidência é uma dessas ferramentas que, alinhada aos princípios contidos no caput do artigo 37 da Constituição Federal, ampliou de forma impactante o acesso à Justiça, visto que antes os advogados, membros do Ministério Público e interessados precisavam se deslocar para o Tribunal, ou dependiam de contato telefônico, ou acesso à plataforma Teams, para serem atendidos pela cúpula do STJ. Além disso, a iniciativa colabora para o cumprimento do artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal, que assegura a todos, no âmbito judicial e administrativo, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação. A prática contribui para o concretização do princípio da cooperação processual, consagrado no artigo 6º do Novo Código de Processo Civil, o qual dispõe que todos os sujeitos do processo devem cooperar entre si para que se obtenha, em tempo razoável, decisão de mérito justa e efetiva. Ademais, a ferramenta é aderente ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável número 16, da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, no que diz respeito ao acesso à Justiça para todos e à construção de instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis.

EXPLIQUE COMO OCORREU O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA.

No fim de agosto de 2022, a Secretaria Judiciária, unidade responsável pela construção e gerenciamento do Balcão Virtual do STJ, foi contatada para estudar alternativas de viabilizar audiências, de forma virtual, nos feitos registrados à Presidência. Após mapear as demandas, a equipe de gestores do Balcão Virtual personalizou a experiência de atendimento por videoconferência para satisfazer às solicitações da cúpula: otimizar a gestão do tempo dos magistrados e criar estrutura de suporte capaz de imprimir mais rapidez e praticidade às audiências remotas com segurança e preservando-se o sigilo. Após três dias de imersão no desenvolvimento de estratégias, ajustes na estrutura física da unidade, treinamento da equipe para a nova missão e criação de metodologia de agendamentos e registros dos atendimentos, o Tribunal conseguiu inaugurar o projeto piloto do Balcão Virtual da Presidência, em 1º de setembro de 2022, com sete audiências efetuadas. Concluída a fase experimental com êxito, foi editada a Instrução Normativa STJ/GP n. 25, de 29 de setembro de 2022, viabilizando a utilização do Balcão Virtual pela Presidência e Vice-Presidência nos processos judiciais de suas respectivas competências. Os atendimentos da Vice-Presidência por meio do Balcão Virtual tiveram início em 20 de outubro de 2022. De acordo com a sistemática implantada, para que a audiência seja realizada, basta que o interessado envie e-mail, para a Presidência ou Vice-Presidência, solicitando um horário de atendimento. Na maior parte dos casos, o agendamento é feito para o dia subsequente ou para o mesmo dia, em caso de medidas urgentes como o habeas corpus. Ao clicar no link disponibilizado no e-mail de confirmação do agendamento, o advogado preenche formulário com seus dados. Logo depois, ingressa no Balcão Virtual, onde assiste a um breve vídeo explicativo e, em poucos minutos, é acolhido de forma individual por um consultor. Esse colaborador fornece explicações sobre como se dará o atendimento, realiza ajustes técnicos de som, vídeo e conexão, bem como promove a inclusão de dados essenciais para o atendimento na descrição da tela, como número do processo, nome e cargo do solicitante. Em seguida, o advogado, membro do Ministério Público ou interessado é direcionado para uma sala de espera virtual individual, onde aguarda pela audiência. Na hora marcada para o atendimento, ele é transferido para a sala virtual da Presidência, onde a magistrada o aguarda, ou é encaminhado para a sala virtual da Vice-Presidência, onde um magistrado o espera. Toda a organização referente ao comparecimento, atraso ou substituição dos advogados agendados é feita pela equipe do Balcão Virtual, estrutura que atualmente se subdivide em três módulos: Balcão Virtual geral, Balcão Virtual da Presidência e Balcão Virtual da Vice-Presidência. A equipe promove, ainda, a comunicação em tempo real com os magistrados e realiza o gerenciamento virtual de mais de 30 salas simultâneas, subdivididas em salas de espera, salas dos magistrados e salas para atendimento geral. A estrutura e metodologia de trabalho permitem a manutenção de um ritmo elevado de atendimentos, que são agendados a cada 10 minutos.

QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?

No âmbito da Presidência, de 1º setembro de 2022 a abril de 2023, foram realizadas 1.017 audiências virtuais. No Balcão Virtual da Vice-Presidência, que entrou em operação em 20 de outubro de 2022, foram feitos 135 atendimentos até o fim do mês de abril. Somados, os atendimentos totalizam 1.152. Um dos importantes benefícios trazidos pela plataforma é a otimização da gestão do tempo, já que os advogados, membros do Ministério Público ou interessados, ao ingressarem na sala virtual, já tiveram a oportunidade de testar microfone e câmera com a equipe que os recepcionou previamente, encontrando-se aptos ao início do atendimento. Desse modo, o tempo destinado a cada atendimento é integralmente dedicado à demanda trazida pelo solicitante ao STJ, o que torna a experiência mais efetiva. Além disso, ganha-se em produtividade, na medida em que a metodologia possibilita o atendimento de um maior número de pessoas por dia. A partir do implemento deste novo serviço, o tempo necessário para cada atendimento sofreu significativa redução. A metodologia também otimizou o atendimento relativo aos feitos que tramitam na Vice-Presidência, trazendo como um dos benefícios a democratização do acesso em favor dos advogados, membros do Ministério Público e interessados de outras unidades da federação. Além disso, a objetividade que pode ser emprestada às considerações trazidas pelos solicitantes auxilia na própria celeridade da tramitação processual. A prática já conta com quantidade significativa de feedbacks positivos na pesquisa de satisfação do usuário promovida pela unidade. Os usuários elogiam principalmente a cordialidade e a celeridade do atendimento, com pouco tempo de espera. Residente em Rondônia, a advogada Santiele Almeida Gisbert é um dos exemplos de pessoas que, mesmo com a distância física, puderam ter um atendimento ágil e rápido por meio do Balcão. Santiele elogiou as profissionais envolvidas, incluindo quem fez o primeiro contato, quem mediu a sala de espera e quem representou a Presidência na audiência virtual. "Não tenho críticas, apenas elogios para todo o atendimento que recebi no STJ. Todas foram super atenciosas e receptivas", afirmou. Saiba mais na matéria publicada no Portal do STJ: <https://bit.ly/3JucxaJ> Veja também postagem no Instagram @stjnoticias: <https://bit.ly/3Fzywfc> Entenda como funciona o Balcão Virtual do STJ: <https://www.youtube.com/watch?v=JPeScEzsl0I> Entre no Balcão Virtual do STJ: <https://balcaovirtual.stj.jus.br> Conheça a Sala Acessível do Balcão Virtual do STJ: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2023/20042023-Tribunal-lanca-Sala-Acessivel-no-Balcao-Virtual-para-atender-usuarios-com-deficiencia.aspx> Acesse a Sala Acessível: <https://balcaovirtual.stj.jus.br/sala-acessivel/>

QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?

Necessidade de melhoria do isolamento acústico da estrutura física e equipe reduzida para a ampliação da dinâmica de atendimentos virtuais simultâneos.

EQUIPE

Dois juízes, sete servidores, revezamento entre nove colaboradores terceirizados do Balcão, três colaboradores terceirizados de cada um dos gabinetes e um estagiário.

EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

Equipamentos: computadores equipados com ao menos dois monitores, webcams com boa resolução e headsets com redutor de ruído. Sistemas: rede de internet, plataforma Zoom, Microsoft Teams, Microsoft Power Apps, Microsoft Power Automate, Microsoft Power BI, Microsoft Forms e Excel.

ORÇAMENTO

Nenhum

OUTROS RECURSOS

Nenhum

COMO VOCÊ FICOU SABENDO DAS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO INNOVARE?

sites

SENDO OUTRO, INFORME QUAL.

não se aplica