

# Protótipo do Balcão Virtual

## Objetivos do documento

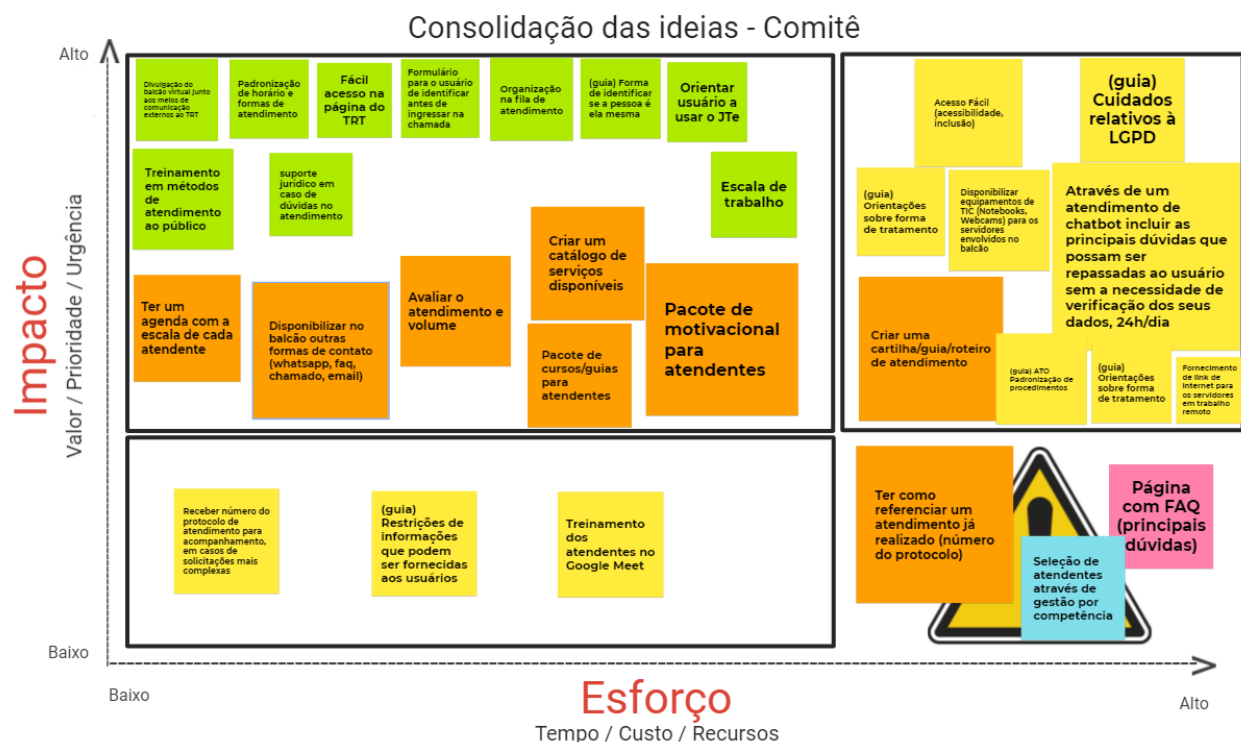
O principal objetivo deste documento é oferecer uma visão unificada e refinada dos protótipos idealizados pelo Comitê de Inovação durante as oficinas realizadas para tratar do desafio Balcão Virtual. O documento apresenta modelos prototipados de interfaces que materializam as características e funcionalidades priorizadas, permitindo ao Comitê de Inovação um devido encaminhamento das ideias consolidadas.

Nos dias 05/03/2020 e 23/03/2020, foram realizadas a I e a II Oficina de Inovação, ambas tratando da demanda do Balcão Virtual. Na ocasião, os representantes do Comitê de Inovação debruçaram-se sobre o problema e suas possíveis soluções, para elaboração de um serviço mais robusto a ser oferecido pelo Tribunal. Dentre os principais pontos do processo de inovação pode-se destacar a identificação das partes envolvidas, de forma que o novo serviço projetado fosse centrado no usuário, além do mapeamento das diversas oportunidades e ameaças relacionadas, para que fosse possível ampliar os requisitos mínimos exigidos pela Resolução CNJ nº 372/2021. Um dos resultados obtidos na oficina foi a ideia da Sala Acessível, para atendimento especializado aos deficientes auditivos, que inclusive já está em funcionamento.

Além do protótipo consolidado, nos anexos deste documento estão listados alguns dos artefatos produzidos nas Oficinas de Inovação, como: a Matriz de Impacto x Esforço das ideias consolidadas e os protótipos apresentados pelos grupos participantes.

# I. Matriz Impacto x Esforço



















Esta seção descreve a priorização com relação ao impacto (valor ao negócio) versus esforço (complexidade) das funcionalidades sugeridas pelo Comitê durante as oficinas. De acordo com a classificação realizada, sugere-se que sejam iniciadas as ideias classificadas como de alto impacto e baixo esforço (quadrante superior esquerdo), seguidas pelas de alto impacto e alto esforço (quadrante superior direito). Após isso sugere-se avaliar a necessidade de se implementar as ideias de baixo impacto e baixo esforço (quadrante inferior esquerdo) e eventualmente descartar a implementação das ideias de baixo impacto e alto esforço (quadrante inferior direito).



## II. Telas do protótipo consolidado

Refletimos aqui os protótipos montados pelos grupos durante a II Oficina, consolidando suas características conforme a priorização realizada, através da unificação e materialização dos produtos apresentados.

1. Inclusão de outros meios de contato a fim de aumentar as opções para os usuários
2. Ícone ou similar para destacar se o horário de atendimento está ativo ou inativo no momento do acesso ao portal: (existe normativo do CSJT regulando os itens de menu existentes, a criação não é livre, então esse item não seria viável. Como podem existir horários variados para as salas das VTs estarem online - bem como a sala de libras, que possui horário diferenciado - entendemos que talvez seja melhor deixar essa informação tal qual está hoje, na página interna do balcão).
3. Link para Agenda de atendimento das Unidades Judiciárias

Links para o Balcão Virtual				
Unidade Judiciária	Link do Balcão Virtual (Google Meet)	Contato	Diretor	Juiz Titular/Juiz Substituto
VARAS DO TRABALHO DE JOÃO PESSOA (FÓRUM MAXIMIANO FIGUEIREDO)				
1ª Vara de João Pessoa	 <a href="#">Entrar na sala</a>	   	<b>Sampaio Geraldo Lopes Ribeiro</b>	<b>Margarida Alves de Araújo Silva/</b>  <b>Alexandre Roque Pinto</b>   Agendar atendimento
2ª Vara de João Pessoa	 <a href="#">Entrar na sala</a>	   	<b>Heldegardo dos Santos</b>	<b>Solange Machado Cavalcanti/</b>  <b>Sérgio Cabral dos Reis</b>   Agendar atendimento
3ª Vara de João Pessoa	 Horário indisponível	   	<b>Sandra Campos de Assis</b>	<b>Herminegilda Leite Machado/</b>  <b>Rosivânia Pereira Gomes</b>   Agendar atendimento
...	...	...	...	...

## Localização do acesso na página principal do Tribunal mantido

22/04/2021 | **TRT-13 decide que funcionária da Ebserh tem direito a receber adicional de insalubridade calculado sobre o salário-base**  
Fisioterapeuta foi aprovada em concurso público em 2017, mas nomeada para cargo somente em 2020

Assistir no  YouTube

21/04/2021 | **TRT-13 desenvolve cartilhas sobre saúde e segurança durante Abril Verde**  
Iniciativa tem objetivo de informar corretamente sobre temas atuais

MAIS VÍDEOS

Veja todas as matérias



Campanha da Justiça do Trabalho promove valorização da saúde mental no trabalho

Volta para o topo

-  **Balcão Virtual**
-  Juízo 100% Digital
-  Precatórios
-  Acesso à Informação
-  Governança de TIC
-  Agendas
-  Gestão Estratégica
-  Escola Judicial
-  Plantão Judiciário
-  Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD



### Agendamento de Atendimento

29/05

Unidade Judiciária: 1ª Vara de João Pessoa

Magistrados: Margarida Alves de Araújo Silva/Alexandre Roque Pinto

31/05

30/05/2021	13:00h às 13:10h Alexandre Roque Pinto		Agendar
30/05/2021	13:10h às 13:20h Alexandre Roque Pinto		Agendar
30/05/2021	13:20h às 13:30h Margarida Alves de Araújo Silva		Agendar



### Agenda do Magistrado

29/05

Unidade Judiciária: 1ª Vara de João Pessoa

Magistrado(a) : Margarida Alves de Araújo Silva

31/05

30/05/2021	13:00h às 13:10h Ana Villela		Atender
30/05/2021	13:10h às 13:20h Paulo R. Tenório		Atender
30/05/2021	13:20h às 13:30h HORÁRIO LIVRE		

4. Link para FAQ - Perguntas Frequentes
5. Link para Formulário para avaliação do atendimento
6. Link para abertura de chamados de TI (sistemas)
7. Link para Catálogo de Serviços (carta de serviços)

# Balcão Virtual do TRT da Paraíba

 Imprimir

[Compartilhar](#) [Compartilhar](#) [Tweetar](#) [Recomendar](#)



Quer respostas?  
Encontre aqui



Problema técnico?  
Abra um chamado



Para você, nossa  
Carta de Serviços



Avalie nosso  
Atendimento

O Balcão Virtual possibilita a comunicação direta com as unidades judiciárias em tempo real, via plataforma Google Meet.

Se você está acessando pelo computador, não é necessária nenhuma instalação, basta clicar no ícone correspondente à unidade em que deseja atendimento. Se você está navegando pelo celular, é preciso baixar o aplicativo Google Meet, disponível nas lojas virtuais em qualquer sistema operacional.

Serão priorizados os pedidos de urgência e levantamento de valores (CNJ Nº 372/2021).

**Horário:** segunda a sexta, de 8h às 14h.

→ Para atendimento em Libras, utilize a [Saía Acessível](#), clicando [aqui](#). **Atenção!** Neste caso, o funcionamento é às quartas e quintas, de 8h às 14h.

O Balcão Virtual foi regulamentado na Justiça do Trabalho na Paraíba por [Ato da Presidência](#), em março de 2021.

[Links para o Balcão Virtual](#)

## Carta de serviços:

SOBRE O TRT13 E A CARTA DE SERVIÇOS	SERVIÇOS PROCESSUAIS	SERVIÇO DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO	SERVIÇO DE APOIO AO CIDADÃO
1.1 - PROCESSO JUDICIAL ELETRÔNICO	1.1.1 - DIÁRIO ELETRÔNICO DA JUSTIÇA DO TRABALHO (DEJT)	1.1.2 - CONSULTA DE AUTOS E RETIRADA DE AUTOS	1.1.3 - CREDENCIAMENTO DE ESTAGIÁRIOS PARA RETIRADA DE AUTOS
1.1.4 - CARGA RÁPIDA	1.2 - SERVIÇO DE PROTOCOLO	1.3 - PLANTÃO JUDICIÁRIO	1.4 - PETICIONAMENTO ELETRÔNICO – E-DOC
1.5 - CERTIFICADO DIGITAL	1.6 - MALOTE DIGITAL	1.7 - CERTIDÕES	1.7.1 - CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS (CNDT)
1.8 - GUIAS TRABALHISTAS	1.9. SESSÃO DE JULGAMENTO	1.10. SISTEMAS DE CÁLCULOS DA JUSTIÇA DO TRABALHO	1.11. CEJUSC

8. Criação de formulário de avaliação para os atendentes (para servidores)
  - a. Formulário de avaliação para que os servidores possam opinar sobre o funcionamento do balcão virtual e como o TRT pode melhorar esse serviço;
9. Criação de Roteiro de Atendimento
10. Criação de Pacote Motivacional para o Atendimento

## Balcão Virtual do TRT da Paraíba

 Imprimir

 Compartilhar
  Compartilhar
  Tweetar
  Recomendar



Quer respostas?  
Encontre aqui



Problema técnico?  
Abra um chamado



Para você, nossa  
Carta de Serviços



Avalie nosso  
Atendimento



**Serviços Internos**

O Balcão Virtual possibilita a comunicação direta com as unidades judiciárias em tempo real, via plataforma Google Meet.

Se você está acessando pelo computador, não é necessária nenhuma instalação, basta clicar no ícone correspondente à unidade em que deseja atendimento. Se você está navegando pelo celular, é preciso baixar o aplicativo Google Meet, disponível nas lojas virtuais em qualquer sistema operacional.

Serão priorizados os pedidos de urgência e levantamento de valores (CNJ Nº 372/2021).

**Horário:** segunda a sexta, de 8h às 14h.

→ Para atendimento em Libras, utilize a *Sala Acessível*, clicando [aqui](#). **Atenção!** Neste caso, o funcionamento é às quartas e quintas, de 8h às 14h.

O Balcão Virtual foi regulamentado na Justiça do Trabalho na Paraíba por [Ato da Presidência](#), em março de 2021.

Links para o Balcão Virtual

### Página de serviços internos (login/senha, acesso apenas para servidores/magistrados)

Unidade Judiciária: **1ª Vara de João Pessoa**

Usuário: **Sampaio Geraldo Lopes Ribeiro**

---

Fila de Atendimento

---


Minha Agenda de Atendimento

---

Guia/Roteiro de Atendimento


---

Motivação e Capacitação - cursos, feed, notícias



**Video Atendimento com Qualidade**

104 mil visualizações • há 5 anos

 Vanessa Lessa Schmitz

4:43

## 11. Fila de atendimento - visão do atendente

Unidade Judiciária: 13ª Vara de João Pessoa		
Usuário: Ana Liza Pessa		
1	Sophia Villela	<a href="#">Atender</a>
2	Paulo R. Tenório	<a href="#">Atender</a>
3	Maria	<a href="#">Atender</a>

Unidade Judiciária: 13ª Vara de João Pessoa		
Usuário: Ana Liza Pessa		
1	Sophia Villela	<b>Atendendo</b> <a href="#">Finalizar</a>
2	Paulo R. Tenório	<a href="#">Atender</a>
3	Maria	<a href="#">Atender</a>

Usuário

Tipo

Processo 0000450-33.2020.5.13.0008

Motivo

Resolução

[Avaliação](#)



# Anexos

## 1. Características do protótipo consolidado

- Reformulação da página atual do balcão virtual, <https://www.trt13.jus.br/balcaovirtual>.
  - Inclusão de outros meios de contato a fim de aumentar as opções para os usuários
    - Link para Whatsapp da unidade judiciária
      - Adoção do whatsapp business pelas unidades judiciárias (facilitar a comunicação assíncrona e contato inicial, desafogando o atendimento virtual)
    - Telefones de contato
    - Link com o endereço de cada unidade judiciária (google maps, facilitando uso de gps dos usuários em deslocamento)
    - Link para página de contato de todas unidades do TRT (atualmente <https://www.trt13.jus.br/trt13/acesso-a-informacao/telefones>)
  - Ícone ou similar para destacar se o horário de atendimento está ativo ou inativo no momento do acesso ao portal
  - Link para Agenda de atendimento das Unidades Judiciárias
    - Criação de uma agenda de atendimento previstos para que os usuários possam verificar a disponibilidade o horário do seu agendamento e/ou solicitar agendamento futuros em horários vagos (ex: Advogado deseja marcar reunião com Juiz)
  - Link para FAQ (Perguntas Frequentes)
    - Link no início da página para página de dúvidas frequentes dos usuários sobre a utilização do Balcão Virtual
  - Link para Formulário para avaliação do atendimento
  - Link para abertura de chamados de TI (sistemas)
    - Caso o usuário tenha problemas na utilização do PJe e similares, o link para abertura de chamado poderia evitar o atendimento ao balcão virtual;
  - Link para Catálogo de Serviços (carta de serviços)
  - Link para Roteiro de Atendimento (Intranet - para usuários internos)
- Criação de Formulário de Avaliação de Atendimento (para usuários)
  - Link para formulário eletrônico de avaliação do atendimento
  - Contato da corregedoria e/ou ouvidoria para sugestões, elogios e reclamações
- Criação de formulário de avaliação para os atendentes (para servidores)
  - Formulário de avaliação para que os servidores possam opinar sobre o funcionamento do balcão virtual e como o TRT pode melhorar esse serviço;
- Criação de Catálogo de Serviços
  - Descritivo de todos os serviços prestados pelo TRT. Usuário pode verificar o documento para verificar se o que deseja pode ser atendido pelo servidor que fará o atendimento, assim como pode direcionar melhor o atendimento;
- Criação de Roteiro de Atendimento
  - Guia de atendimento contendo boas práticas e roteiro que deve ser seguido durante o atendimento;

- Guia deve descrever procedimento a ser adotado para cada tipo de serviço descrito no Catálogo de Serviços do Tribunal, levando em consideração a legislação vigente sobre LGPD;
- Descrição de recursos mínimos necessários para realizar o atendimento, ex: Câmera, microfone e fone de ouvido;
- Descrição sobre como proceder em caso de dúvidas no atendimento, quem e como deve procurar, como agendar um atendimento complementar e etc;
- Indicar todos os meios eletrônicos disponíveis para que o usuário consiga receber atualizações sobre os seus processos. Ex: Realizar o cadastro das partes no JTe;
- Criação de FAQ
  - Manual sobre perguntas frequentes, tutoriais com orientações básicas e requisitos mínimos para acessar o balcão virtual;
- Registrar Atendimento
  - Gravar todo atendimento
  - Registrar informações das partes que receberam atendimento, serviços solicitados e dúvidas. Informações são essenciais para atualização das FAQs.
  - Solicitar preenchimento do formulário de atendimento
- Criação de Pacote Motivacional para o Atendimento
  - Campanha institucional permanente sobre os benefícios de realizar um bom atendimento e os reflexos positivos para os usuários do TRT, para os servidores e para Instituição;
  - Programa de cursos de capacitação voltados para atendimento, incluindo comunicação não violenta, empatia, LGDP e outros;
  - Ampla divulgação sobre notícias, boas práticas e casos de sucesso no atendimento internos e/ou externos ao TRT;
  - Criação de conteúdo com usuários dos serviços do TRT;
  - Divulgação de valores sobre pesquisa de satisfação;
- Controle da fila de atendimento. Atualizar a posição do usuário na fila de espera e só iniciar o atendimento quando chegar na sua vez;
  - Criação de uma sala de espera com uma Central de Atendimento. A central seria responsável por fazer a triagem inicial de todos usuários e encaminhá-los, quando necessário, para o atendimento especializado das varas.

## 2. Listagem de ideias (sem ordem de prioridade dentro de cada categoria):

### Alto Impacto e Baixo esforço

- Divulgação do balcão virtual junto aos meios de comunicação externos ao TRT
- Padronização de horário e formas de atendimento
- Fácil acesso na página do TRT
- Formulário para o usuário de identificar antes de ingressar na chamada
- Organização na fila de atendimento
- (guia de atendimento) Forma de identificar se a pessoa é ela mesma
- Orientar usuário a usar o JTe
- Treinamento em métodos de atendimento ao público
- Suporte jurídico em caso de dúvidas no atendimento
- Escala de trabalho / Ter um agenda com a escala de cada atendente
- Disponibilizar no balcão outras formas de contato (whatsapp, faq, chamado, email)
- Avaliar o atendimento e volume
- Criar um catálogo de serviços disponíveis
- Pacote de cursos/guias para atendentes
- Pacote de motivacional para atendentes

### Alto Impacto e Alto Esforço

- Acesso Fácil (acessibilidade, inclusão)
- (guia de atendimento) Cuidados relativos à LGPD
- (guia de atendimento) Orientações sobre forma de tratamento
- Disponibilizar equipamentos de TIC (Notebooks, Webcams) para os servidores envolvidos no balcão
- Através de um atendimento de chatbot incluir as principais dúvidas que possam ser repassadas ao usuário sem a necessidade de verificação dos seus dados, 24h/dia
- Criar uma cartilha/guia/roteiro de atendimento
- (guia de atendimento) ATO com padronização de procedimentos
- (guia de atendimento) Orientações sobre forma de tratamento
- Fornecimento de link de internet para os servidores em trabalho remoto

### Baixo Impacto e Baixo Esforço

- Receber número do protocolo de atendimento para acompanhamento, em casos de solicitações mais complexas
- (guia de atendimento) Restrições de informações que podem ser fornecidas aos usuários
- Treinamento dos atendentes no Google Meet

### Baixo Impacto e Alto Esforço

- Ter como referenciar um atendimento já realizado (número do protocolo)
- Seleção de atendentes através de gestão por competência
- Página com FAQ (principais dúvidas)

## 3. Protótipos apresentados em plenária

### a. Grupo 1

1. Link para o balcão bem acessível na página principal do TRT13, na barra superior. Ao clicar no link, o usuário selecionaria uma sala, e poderia ter inclusive acesso a um tutorial de como acessar o balcão virtual, com informativos adicionais, a exemplo da indicação de que já esteja com um documento de identificação em mãos.
2. O referido link/botão já mudaria de cor para indicar o horário em que o serviço está on-line (verde das 8h às 14h em dias úteis, cinza nas outras situações).
3. O atendente do balcão deverá estar munido de notebook, câmera e toda a infraestrutura necessária e deverá estar motivado a atender. Deverá ter recebido capacitação e deverá ter um suporte jurídico para auxiliar o seu atendimento.
4. Uma sala para atendimento prévio (sala de espera no Google Meet), feito por um atendente humano da equipe de atendentes do balcão, em que o usuário (parte, advogado, etc.) informa seus dados cadastrados no PJe e envia um documento oficial com foto. Para garantir a autenticidade da identificação, o atendente consulta o PJe e os confirma.
5. Um sistema de TIC responsável pela organização da fila de atendimento, que é basicamente uma fila de espera onde o usuário é informado da sequência de atendimento. A sala de espera oferece exatamente a situação da fila.
6. Realização de Pesquisa de Satisfação simples, com no máximo 3 perguntas, após o atendimento.
7. O atendente deverá estar capacitado em diversas ferramentas, com destaque ao aplicativo JTe, orientando e ofertando o uso do mesmo ao cliente, pois o JTe tende a resolver por si boa parte das demandas de atendimento, pois o usuário terá acesso à íntegra do processo. Cadastrando o email e/ou telefone do cliente, poderá inclusive passar o link para utilizar o aplicativo ou utilizar online.

Tr para o conteúdo | Tr para o menu | Tr para a busca | Tr para o rodape English | Español

**180 anos** JUSTIÇA DO TRABALHO  
Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (PB)

Sou 100% PJe

Buscar no portal

Institucional | Serviços | Notícias | Jurisprudência | Transparência | SIC/Ouvidoria | Legislação | Contato

Consulta Processual Número Dígito Ano 5 13 Vara Consultar

**Ministro Luiz Fux, Presidente do STF e do CNJ, apresentará o Programa Justiça 4.0 aos presidentes e corregedores dos tribunais trabalhistas**

Saiba mais...

**BALCÃO VIRTUAL ATENDIMENTO ON LINE**

O usuário ao clicar no link poderá acessar uma das salas disponíveis ou assistir ao tutorial sobre o balcão virtual

**COVID**

TRT da Paraíba lança canal de atendimento por videoconferência – Balcão Virtual

TRT-13 lança Programa de Reabilitação de Magistrados, Servidores e dependentes acometidos pela Covid-19

Salas de Recolhimento

Varas do Trabalho

Jornal Eletrônico da JT

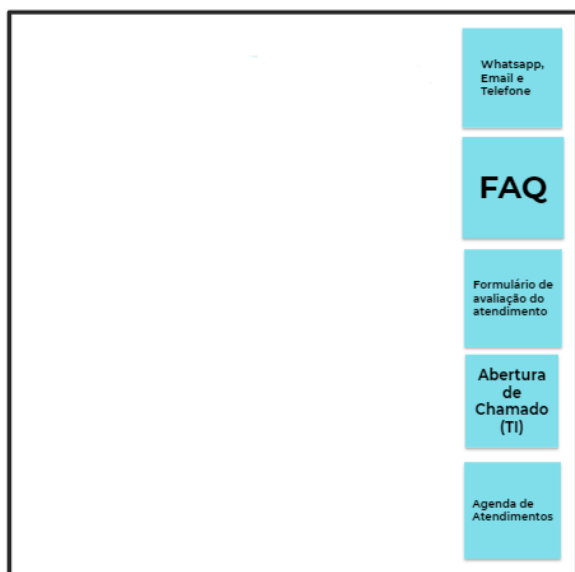
Atos e Resoluções



## b. Grupo 2

1. Há um elemento inicial que é o próprio portal do Balcão, com as informações atuais já existentes no site hoje. Nele, haveria informações de outros meios de contato, como whatsapp, email, telefone, etc. (exemplo: link para abrir uma conversa no whatsapp de quem a unidade determinar, ou de uma conta de whatsapp business).
2. FAQ (perguntas frequentes) no portal, com perguntas/respostas e outras questões, incluindo tanto dúvidas sobre como funciona o nosso serviço quanto que tipo de serviço é oferecido.
3. Canal de formulário de avaliação do atendimento, que poderia estar no próprio portal e também ser oferecido ao final do atendimento.
4. Canal para abrir chamado de TI, para problemas desta natureza.
5. Agenda de atendimento para que cada Vara possa informar os atendimentos previstos para os casos específicos em que devam ser organizados e agendados.
6. Outros serviços oferecidos seriam o catálogo de serviços aos usuários externos, bem como um guia/roteiro de atendimento para cada serviço que o Tribunal oferta, contendo informações gerais: pedir informações às partes, informar sobre o serviço ofertado, responder questionamentos se possível, escalar o atendimento para outro nível, se necessário, etc.
7. Possibilidade de gravar o áudio de todos os atendimentos realizados, bem como do servidor fazer o registro do atendimento.
8. Pacote motivacional de capacitação, para enfatizar e focar o atendente, dando condições de como pode prestar o melhor serviço e também demonstrando como um bom serviço pode fazer a diferença na vida das pessoas. Isto seria feito através de recursos de vídeos, cases de sucesso internos e externos na intranet e internet, manual de boas práticas, FAQ, questionário de avaliações para eles mesmos, etc.

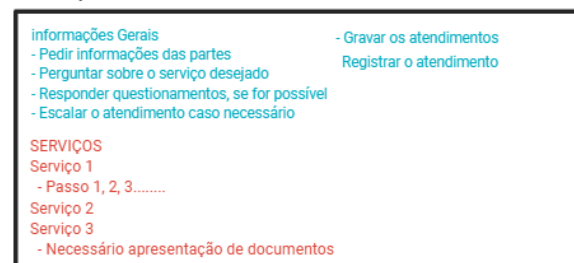
### Balcão Virtual do TRT13



### Catálogo de Serviços ao Usuário Externo



### Guia/Roteiro de atendimento



### Pacotes motivacionais e capacitação

