

Relatório do Evento

1. Material Produzido pelas equipes

a. Usuários priorizados:

i. Grupo 1:

- Internos
 - a. Servidores da área fim
 - b. Servidores da área meio
- Externos
 - a. Advogados
 - b. Partes

ii. Grupo 2

- Internos
 - a. Servidores da área fim do 1o grau do balcão
 - b. Servidores da área fim do 1o grau não-balcão, impactados pelo serviço de quem vai ficar atendendo
- Externos
 - a. Advogados
 - b. Partes

iii. Consolidação do Comitê

- Servidores do balcão
- Servidores da área fim do 1o grau não-balcão
- Advogados
- Partes

iv. Demais escolhas consolidadas internamente nos grupos

- Grupo 1: Magistrados, Gabinetes, Varas do Trabalho, MPT, Turmas de Julgamento, Ouvidoria, Pleno, Peritos, Familiares das Partes, Servidores da Corregedoria
- Grupo 2: Servidores unidade judiciária 2o grau (dedicados ao balcão), servidores SETIC, servidores CENATEN, Magistrados (1o grau), Servidores da CORREGEDORIA, servidores da VICE-PRESIDÊNCIA, servidores da OUVIDORIA, Inova13, LABOR, ACS, TRT

v. Demais escolhas individuais dos grupos

- Grupo 1: servidores das unidades judiciárias, advogados, reclamantes e reclamados, exequentes e executados, gestores das unidades - diretores e juízes, seleção dos servidores com perfil para atendimento, bem como para organização de logística de marcação de eventuais reuniões, por exemplo, entre advogados e juízes; servidores da Corregedoria, que poderão ser instados à intervenção em virtude das reclamações, servidores das varas, advogados, partes, MPT, Diretores de Vara, Peritos, CENATEN, Núcleo Cartorário, Sindicatos, Servidores da Unidade, Partes, Servidores da SETIC, Magistrados, TRT13, Servidores de turmas, CEJUSC, CRE, Servidores da linha de frente do atendimento nas Varas.

- Grupo2: Servidores da UJs 1o e 2o graus, partes, corregedoria, TRT13, judiciário, ouvidoria, testemunhas, peritos, jus postulandi, magistrados, servidores das VTs, da SETIC, do Pleno, da Corregedoria, da Ouvidoria, do Gabinete da Vice-Presidência; sociedade, jurisdicionados, CNJ, gestores das Unidades Judiciárias, reclamante, reclamada

b. Sentimentos Priorizados

i. Grupo 1

- Dores/Problemas/Dificuldades
 - a. Usuários internos 1o grau não-balcão
 - i. expectativa de ser demandado pelo colega responsável pelo atendimento direto
 - ii. angústia de estar em um eventual plantão para atendimento no balcão virtual e não possuir conhecimento técnico necessário à demanda solicitada pelo usuário externo
 - iii. dependência do colega em atendimento para executar sua tarefa
 - b. Partes
 - i. conseguir um acesso à internet estável o suficiente para permitir uma regular comunicação com o balcão virtual
 - ii. dificuldade de acesso à videochamada por não ter conhecimento da tecnologia
 - iii. entender/esperar seu atendimento (fila de espera)
- Necessidades/Desejos/Vontades
 - a. Não foram selecionados na priorização

ii. Grupo 2

- Dores/Problemas/Dificuldades
 - a. Balcão
 - i. Carga de estresse alta/Sentimento de desvalorização
 - ii. Falta de equipamentos de TI/Dificuldade com tecnologia
 - iii. Identificação da parte (saber se a pessoa atendida é quem ela diz ser)
 - b. Advogados
 - i. Atraso da tramitação / "processo parado"
 - ii. Falta de contato verbal com a vara
 - iii. Falta de acesso ao magistrado
- Necessidades/Desejos/Vontades
 - a. Balcão
 - i. Capacitação para atendimento ao público (empatia) / Normatização do roteiro de trabalho
 - ii. Equipamento fornecido pelo Tribunal (webcam, computador, etc)
 - iii. Revezamento com outro(s) servidor(es) / Redução de horário de atendimento
 - b. Advogado
 - i. Atendimento eficaz
 - ii. Provocar o andamento dos processos

iii. Possibilidade de acesso ao magistrado

iii. Outras escolhas não priorizadas dos grupos

- Grupo 1

- i. Partes:

1. Dores: Necessidade de informação, falta de conhecimento, urgência no pedido, dificuldade de contato com o advogado, precisar estar em uma videochamada para obter informação (desconforto de falar com estranhos por vídeo), necessidade de mostrar documento físico, Acesso ao sistema a todo momento.
2. Desejos: entusiasmo pela possibilidade de um atendimento direto e rápido

- ii. Usuários internos não-balcão

1. Dores: vergonha em que que aparecer para o público externo e apreensão em poder ser filmado ou observado, apreensão pela possibilidade de precisar fazer o trabalho na linha de frente, Conhecimento da ferramenta para atendimento, disponibilidade para o "sobrevivo" em caso de necessidade de tirar dúvidas, ter que cobrir o colega que está fazendo o atendimento (sobrecarga).
2. Desejos: alívio de não precisar estar na videochamada (balcão)

- Grupo 2

- i. Balcão:

1. Dores: Desrespeito ao servidor
2. Desejos: Conexão de internet de qualidade, Conhecer a ferramenta (capacitação), Suporte da TI, Reconhecimento/valorização do trabalho, Redução do horário de atendimento ao público

- ii. Advogados

1. Dores: mau atendimento
2. Desejos: Feedback sobre atrasos nos processos, Comunicar sobre liminar / antecipação de tutela / alvará

c. Riscos e Oportunidades

- i. Grupo 1 - Riscos

- Partes

- a. Não conseguir ser atendido por causa da internet

- i. Risco alto

- ii. Tratamento:

1. Aceitar o risco
2. A existência de uma área no Tribunal para prover infraestrutura.

- b. Divulgar na internet uma falha de atendimento (impacto negativo na imagem no TRT)
 - i. Risco alto
 - ii. Tratamento: Capacitar em atendimento.
 - c. Outros riscos levantados:
 - i. O tempo de espera ser muito grande (médio)
 - ii. A qualidade do atendimento não ser satisfatória (médio)
 - iii. Irritar-se por não conseguir resolver seu problema no balcão virtual (baixo)
 - iv. Ser prejudicada por causa do acesso indevido de outros no processo (baixo)
 - v. Tumultuar o atendimento de outros usuários (sala de espera)
 - Servidores do 1o grau
 - a. Não conseguir atender de forma satisfatória por problemas na infraestrutura (caso convocado)
 - i. Risco alto
 - ii. Tratamento: Ter uma escala prévia ou existir agendamento para convocação
 - b. Outros riscos levantados:
 - i. Organizar horário para atendimento em caso de ser demandado
 - ii. Estar pronto para trabalhar no balcão em caso de ausência do colega ou de convocação
 - iii. Angústia de não saber quando e se será demandado
- ii. Grupo 1 - Oportunidades
 - Partes
 - a. Ter acesso a informação de forma mais rápida
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização:
 - 1. Ampla divulgação dos serviços oferecidos (quais os serviços, em quais canais são oferecidos).
 - 2. Disponibilizar outros canais de atendimento.
 - b. Não depender de videochamada para resolver o seu problema caso exista um canal de autoatendimento
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: Criar canais de autoatendimento
 - c. Informações do seu processo diretamente pela Unidade e não pelo advogado
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: Não se aplica
 - d. Impulsionamento do feito de forma mais célere
 - i. Oportunidade alta

- ii. Potencialização: Não se aplica
- Servidores do 1o grau não-balcão
 - a. Oportunidade de crescimento profissional diante da necessidade de um maior domínio do funcionamento de todos os setores da unidade judiciária
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: Capacitação
 - b. Necessidade de compartilhamento das informações e das atividades do setor
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização:
 - 1. Capacitação
 - 2. Ferramentas para compartilhamento do conhecimento
 - c. Outras oportunidades levantadas:
 - i. Oportunidade de não necessitar se deslocar para plantão diretamente na Unidade
- iii. Grupo 2 - Riscos
 - Balcão
 - a. Queda de conexão/energia
 - i. Risco alto
 - ii. Tratamento:
 - 1. Sempre estabelecer um servidor substituto
 - 2. Possibilitar verba de telefonia para os servidores do balcão
 - b. Repasse de informações equivocadas
 - i. Risco alto
 - ii. Tratamento:
 - 1. Mecanismos de identificação do usuário que está sendo atendido
 - 2. Normatização do roteiro de atendimento
 - 3. Alocação de servidor qualificado para a tarefa
 - c. Aumento da carga de trabalho dos demais servidores
 - i. Risco alto
 - ii. Tratamento:
 - 1. Implantar robô do TRT9 para marcação de audiências
 - 2. Desenvolver / Implantar outras ferramentas para automatizar/otimizar processos manuais
 - d. Outros riscos levantados:
 - i. Ausência do servidor do balcão (médio)
 - ii. Risco de pedidos de aposentadoria (baixo)
 - iii. Defeito nos equipamentos de TI (baixo)
 - iv. Aumento do número de licenças médicas (índice de absenteísmo) (baixo)

- v. Atender de maneira ríspida (baixo)
 - Advogados
 - a. Riscos
 - i. Outros riscos levantados:
 1. Risco de vazamento de informações processuais não públicas (médio)
 2. Conflito entre a informação da vara e a informação do advogado (baixo)
- iv. Grupo 2 - Oportunidades
 - Balcão
 - a. Melhorar a imagem institucional
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: Divulgação nas redes sociais / órgãos parceiros
 - b. Aproximação com a sociedade
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: Exibir o balcão em local de fácil acesso no portal
 - c. Nivelar a forma de atendimento de todas as unidades (normatização)
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: Normatizar os roteiros de atendimento
 - d. Outras oportunidades
 - i. Ampliação dos conhecimentos sobre todo o fluxo da unidade
 - Advogados
 - a. Melhor fluxo de informações
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização:
 1. Implantar ferramenta de chamados
 2. Link direto para acesso à unidade
 3. Agendamento para acesso ao magistrado
 4. Divulgação nas redes sociais / órgãos parceiros
 - b. Respeito às prerrogativas do advogado
 - i. Oportunidade alta
 - ii. Potencialização: não se aplica
 - c. Outras oportunidades
 - i. Melhor interação com o cliente (média)
 - ii. Recebimento de protocolo de atendimento (baixa)

2. Lições Aprendidas

- a. duração / cadência / Uso do tempo
- b. solicitar também foco no aspecto positivo ao levantar medos e desejos
- c. ferramenta conhecida ajuda muito
- d. controle do tempo precisa ser feito com maior rigor, porém dando tempo suficiente para as tarefas
- e. divulgação do evento

3. Deliberações posteriores

- a. Encaminhar oportunidade surgida em avaliação da oficina que, embora não alinhada inicialmente às prioridades, terá potencial para o desafio: Balcão Virtual com atendimento acessível
 - i. Melhorar a imagem institucional - Oportunidade alta
 - ii. Aproximação com a sociedade - Oportunidade alta