

BALCAO VIRTUAL MICROSOFT

Reinvente-se
INOVA
2021
4ª SEMANA DE INOVAÇÃO

CARLOS AUGUSTO MARQUES – CSM MICROSOFT

Realização



Correalização



Nossa Missão

Empoderar cada pessoa e
cada organização no
planeta a alcançar mais



Balcão Virtual - CNJ - Resolução Nº 372 de 12/02/2021

https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3742

🔍 ⭐ ⚙️ 🗑️ 👤 ⋮

Texto

necessário;

CONSIDERANDO a necessidade de manutenção de um canal permanente de comunicação entre os jurisdicionados e as secretarias e serventias judiciais durante o horário de atendimento ao público;

CONSIDERANDO que a tecnologia permite simular em ambiente virtual o atendimento presencial prestado nas unidades jurisdicionais;

CONSIDERANDO a exitosa experiência do Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região;

CONSIDERANDO a necessidade de redução dos custos indiretos decorrentes do ajuizamento da demanda (custos de transação), o que poderá se dar por meio da diminuição do deslocamento físico das partes e dos advogados para as dependências do fórum;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do CNJ no procedimento Ato nº 0000092-70.2021.2.00.0000, na 324ª Sessão Ordinária, realizada em 9 de fevereiro de 2021;

RESOLVE:

Art. 1º Os tribunais, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu **sítio eletrônico**, ferramenta de **videoconferência** que permita **imediato contato** com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, **durante o horário de atendimento ao público**.

Parágrafo único. Essa plataforma de videoconferência será doravante denominada "Balcão Virtual".

Art. 2º O tribunal poderá utilizar qualquer ferramenta tecnológica que se mostre adequada para o atendimento virtual, ainda que diversa da solução empregada para a realização das audiências, sessões de julgamento ou, ainda, para a prática dos demais atos judiciais.

§ 1º O tribunal poderá, em unidades judiciárias localizadas em regiões do interior onde a deficiência de infraestrutura tecnológica for notória e inviabilizar o atendimento por videoconferência, prever o uso de ferramenta de comunicação assíncrona para o atendimento por meio do Balcão Virtual, hipótese em que a resposta ao solicitante deverá ocorrer em prazo razoável.

§ 2º O CNJ, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação, poderá indicar, mediante requerimento dos tribunais interessados, solução de uso público e gratuito disponível, bem como manual de instalação e de utilização.

Art. 3º O Balcão Virtual **deverá funcionar durante todo o horário de atendimento ao público**, de forma similar à do balcão de atendimento presencial.

Art. 4º **O servidor designado** para atuar no Balcão Virtual prestará o primeiro atendimento aos advogados e às partes, podendo convocar outros servidores da unidade ou **realizar agendamento**, pelos meios eletrônicos disponíveis, para complementação do atendimento solicitado.

Parágrafo único. O Balcão Virtual não substitui o sistema de peticionamento dos sistemas de processo eletrônico adotados pelos tribunais, sendo vedado o seu uso para o protocolo de petições, assim como não é aplicável aos gabinetes dos magistrados.

Art. 5º O link de acesso ao Balcão Virtual da unidade deverá ser publicado no sítio eletrônico dos tribunais, preferencialmente junto aos telefones e endereços eletrônicos de cada unidade judiciária, com a expressa menção de que o atendimento por aquela via se dará apenas durante o horário de atendimento ao público estipulado por cada tribunal.

Art. 6º Os Balcões Virtuais deverão ser regulamentados e instalados no prazo de trinta dias a contar da entrada em vigor desta Resolução, com a devida disponibilização dos links de acesso no sítio do tribunal e comunicação ao Conselho Nacional de Justiça.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Abordagem



1. Governança e controle dos links das reuniões
2. Coleta de indicadores de uso/entrada nas reuniões
3. Controle de horário de atendimento, por serventia



1. ChatBot de Autoatendimento para Público
2. Aplicativo de gestão de salas de atendimento
3. Reuniões dinâmicas, com gestão de fila de atendimento, pesquisa de satisfação, relatórios e indicadores

Balcão Virtual com Microsoft Teams

CNJ Resolução Nº 372 de 12/02/2021

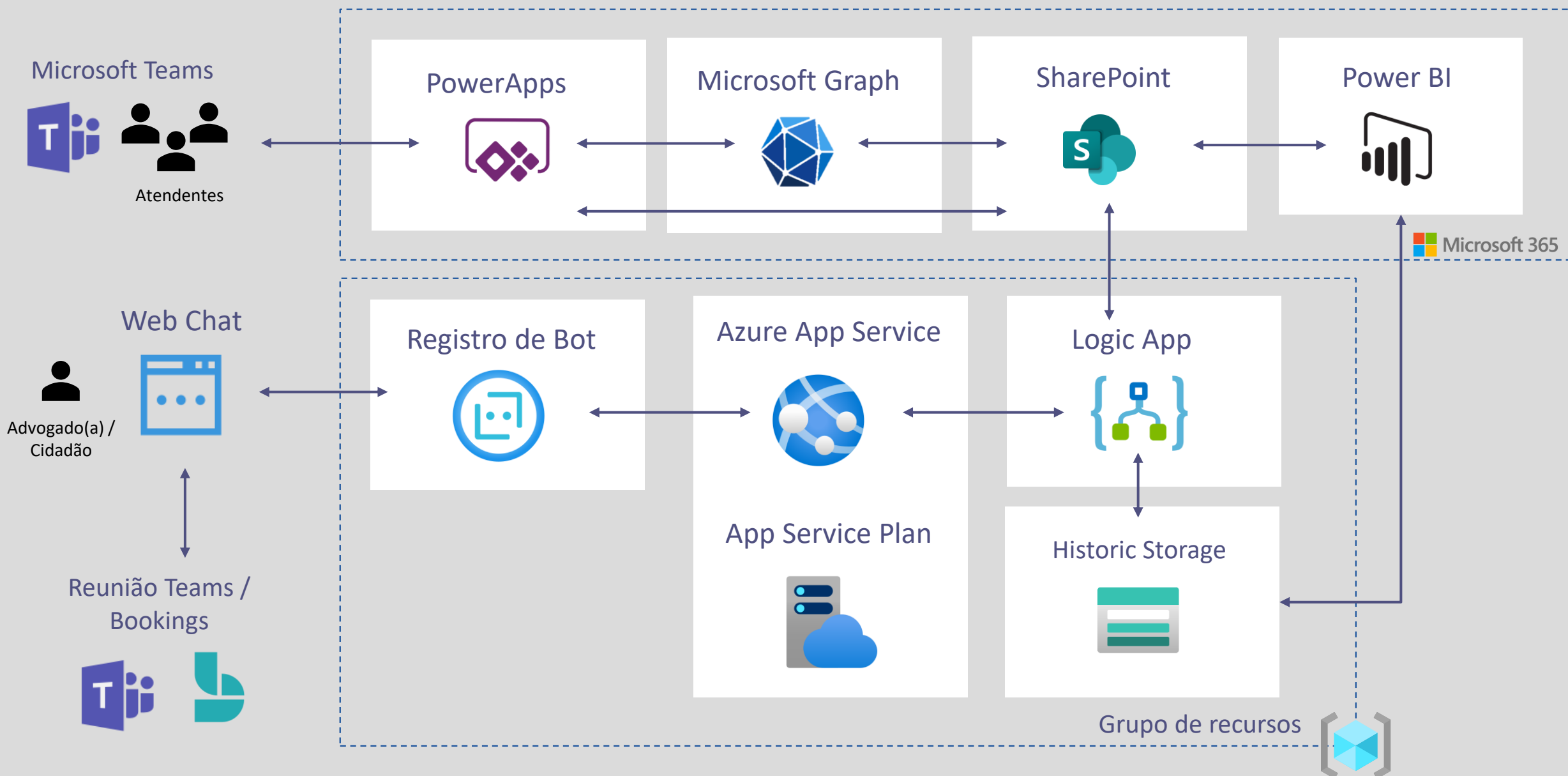
Regulamenta a criação de plataforma de videoconferência denominada "Balcão Virtual."

- Art. 1º Os tribunais, à exceção do Supremo Tribunal Federal, deverão disponibilizar, em seu sítio eletrônico, ferramenta de videoconferência que permita imediato contato com o setor de atendimento de cada unidade judiciária, popularmente denominado como balcão, durante o horário de atendimento ao público.
- Parágrafo único. Essa plataforma de videoconferência será doravante denominada "Balcão Virtual".

Texto Original em:

<https://atos.cnj.jus.br/files/original15412620210219602fdc26a38d2.pdf>

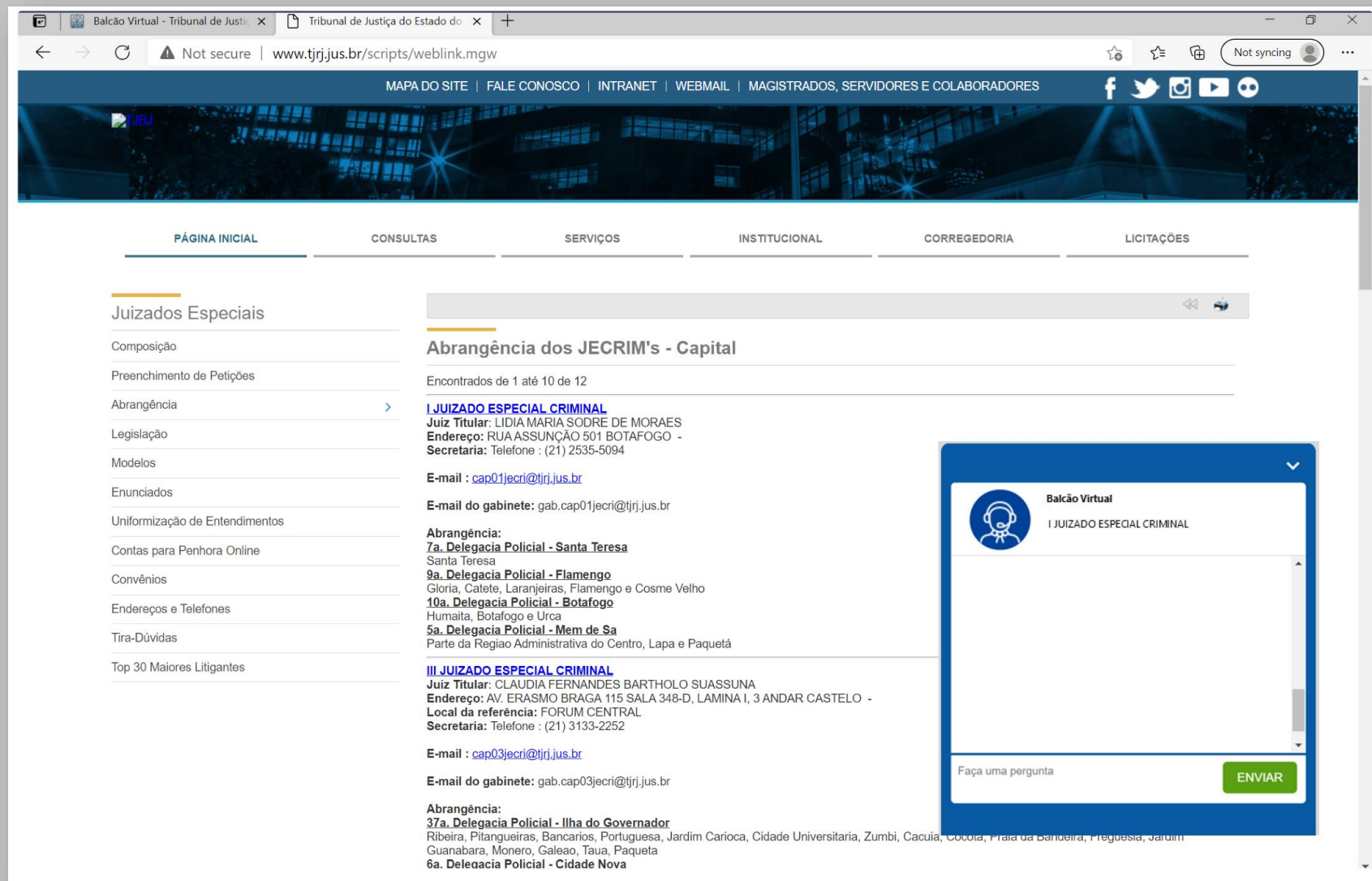
Arquitetura



Experiência de Atendimento via Chat

Balcão Virtual com Microsoft Teams

Fase 1



- ✓ ChatBot para controle de atendimento inicial
 - ✓ Gestão de Fila de Atendimento
 - ✓ Gestão de tempo de atendimento previsto (opcional)
 - ✓ Funcionalidade para agendamento de atendimento (opcional)
- ✓ Modelo de ChatBot de conversação, integrado ao Web Site público e listagem de serventias
 - ✓ Aplicativo para o Microsoft Teams
 - ✓ Gestão dos balcões virtuais
 - ✓ Gestão de indicadores de atendimento
 - ✓ Gestão de indicadores de fila de atendimento por sala de atendimento
 - ✓ Visualização da fila de atendimento
 - ✓ Criação dinâmica das salas de atendimento (1 reunião teams para cada atendimento)
 - ✓ Opções avançadas
 - ✓ Pesquisa de satisfação
 - ✓ Atendimento via chat (outras opções em avaliação)



Bem vindo(a) ao nosso canal de atendimento on-line.



Você está em: **1ª VARA CÍVEL E EMPRESARIAL**

Vamos lá?
Por favor aguarde para ser atendido!



Ok! Você já está na fila de atendimento

2

Sua posição

4

Pessoas na fila





Bem vindo(a) ao nosso canal de atendimento on-line.



Você está em: **1ª VARA CÍVEL E EMPRESARIAL**

Vamos lá?

Por favor aguarde para ser atendido!

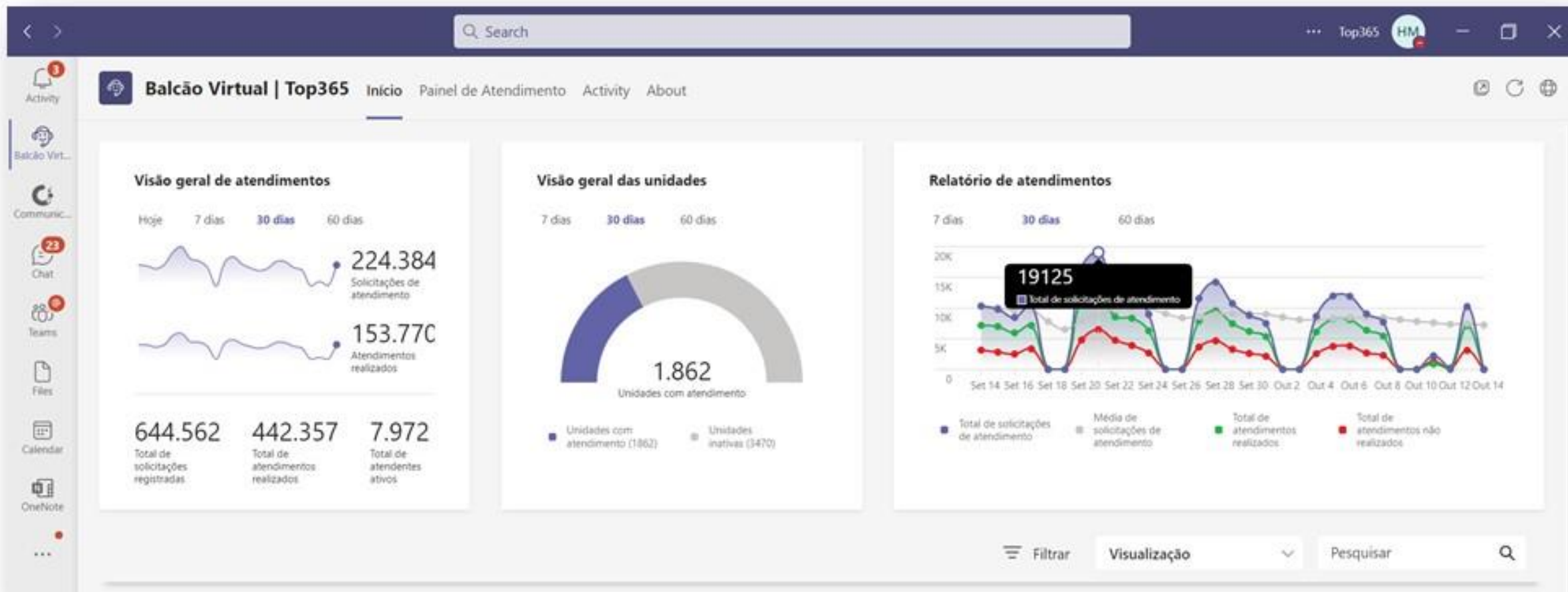



Próximo! Agora é sua vez

Sua vez chegou, clique no
botão abaixo para entrar no
atendimento.


Entrar no atendimento









Activity




Chat




Teams



Calendar




Files




Balcão Virtual


...




Store



?



⚙️



Balcão Virtual

Serventias

Painel de Atendimento

Sobre

🔗

...

Sumário de Atendimentos

...

4.387.198

Total de Atendimentos

12.980

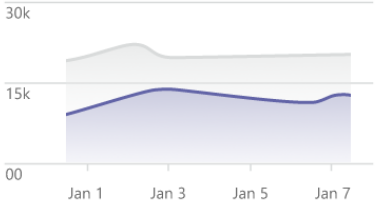
Média de Atendimentos por Dia

Ver detalhes →

Média de Atendimentos

...

7 dias30 dias60 dias



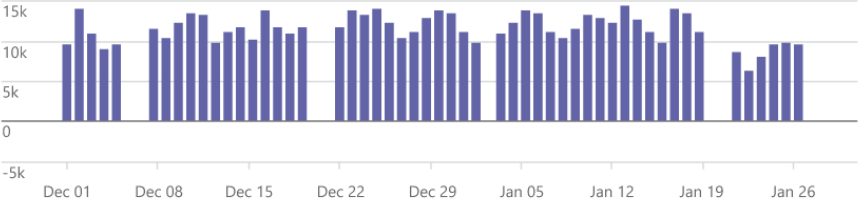
■ Média ■ Total de Atendimentos

Ver detalhes →

Total de Atendimentos por dia

...

7 dias30 dias60 dias



■ Total diários

Ver detalhes →

✎ Editar

📄 Painel de Atendimento







⚙️ Configurações

🗑️ Excluir

☰ Filtrar

Pesquisar

🔍

<input type="checkbox"/>	Nome da Serventia ⓘ ↓	Secção Judiciária ⓘ	Fluxo de Atendimento ⓘ	Hoje ⓘ	Fila de Atendimento ⓘ	...
<input type="checkbox"/>	TRF1 - SJAC - 01ª Vara Federal Cível e Crimi	SJAC	 143,189	562	4	...
<input type="checkbox"/>	TRF1 - SJAC - 02ª Vara Federal Cível e Crimi	SJAC	 132,564	398	5	...
<input checked="" type="checkbox"/>	TRF1 - SJAC - 03ª Vara Federal Cível e Crimi	SJAC	 125,224	563	12	...
<input type="checkbox"/>	TRF1 - SJAM - 01ª Vara Federal Cível	SJAM	 122,936	245	9	<div><div>✎ Editar</div><div>📄 Mostrar Atendimento</div><div>⚙️ Configurações</div><div>🗑️ Excluir</div></div>
<input type="checkbox"/>	TRF1 - SJAM - 02ª Vara Federal Criminal	SJAM	 98,122	862	35	
<input type="checkbox"/>	TRF1 - SJAM - 03ª Vara Federal Cível	SJAM	 96,641	123	9	

Activity

Chat

Teams

Calendar

Calls

SEI 365 - B...

Balcão Virt...

Comunic...

...

Apps

Help

Balcão Virtual - Demo

Início

Painel de Atendimento

Activity

About

Visão geral de atendimentos

Hoje7 dias30 dias60 dias

2

Solicitações de atendimento

2

Atendimentos realizados

970

Total de solicitações registradas

557

Total de atendimentos realizados

10

Total de agentes ativos

Visão geral das unidades

7 dias30 dias60 dias

1

Unidades com atendimento

Unidades com atendimento (1)

Unidades inativas (10)

Relatório de atendimentos

7 dias30 dias60 dias

Total de solicitações de atendimento

Média de solicitações de atendimento

Total de atendimentos realizados

Total de atendimentos não realizados

Novo Balcão Virtual

Configurações do Serviço

Filtrar

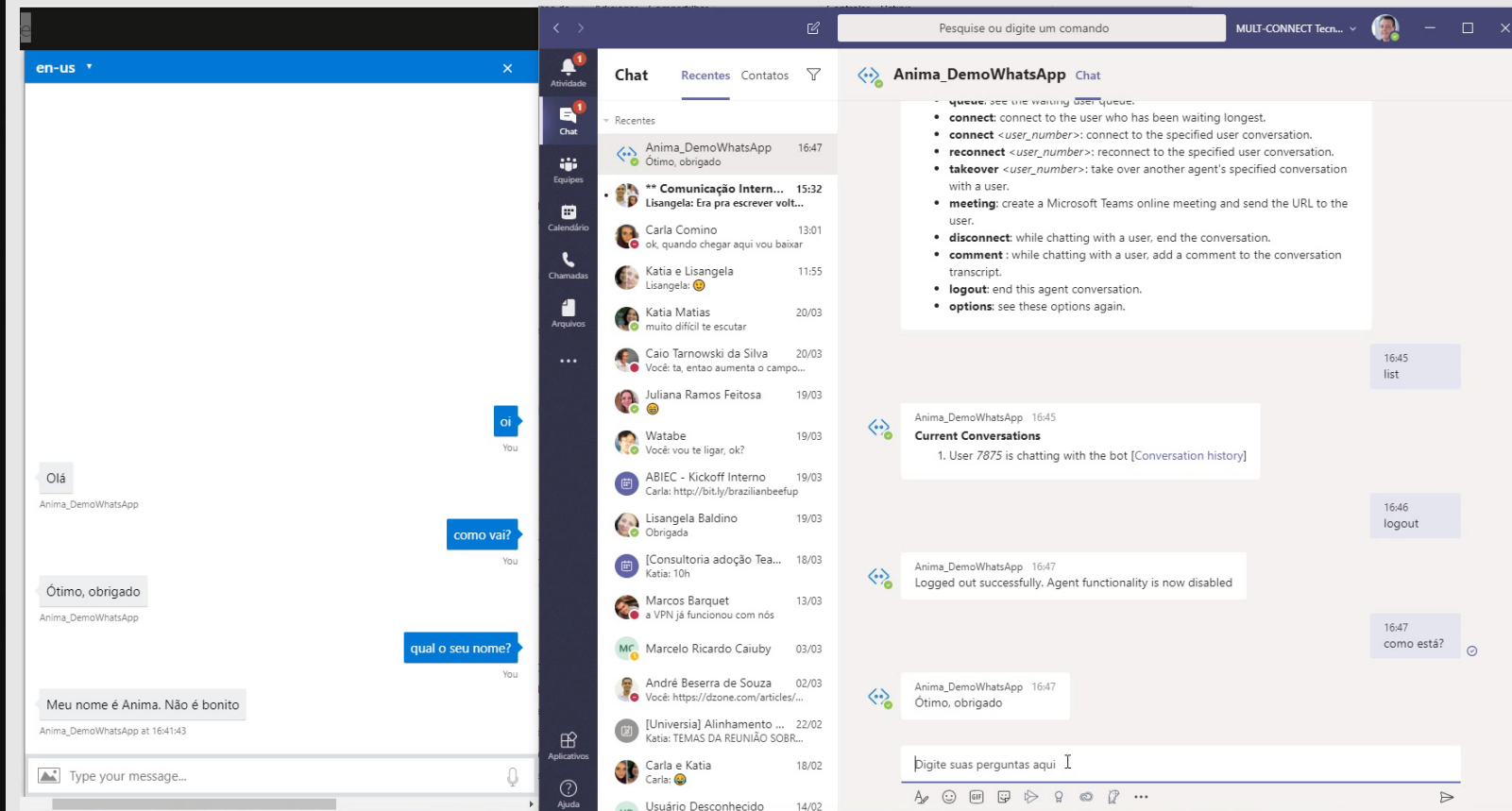
Mostrar todos

Pesquisar

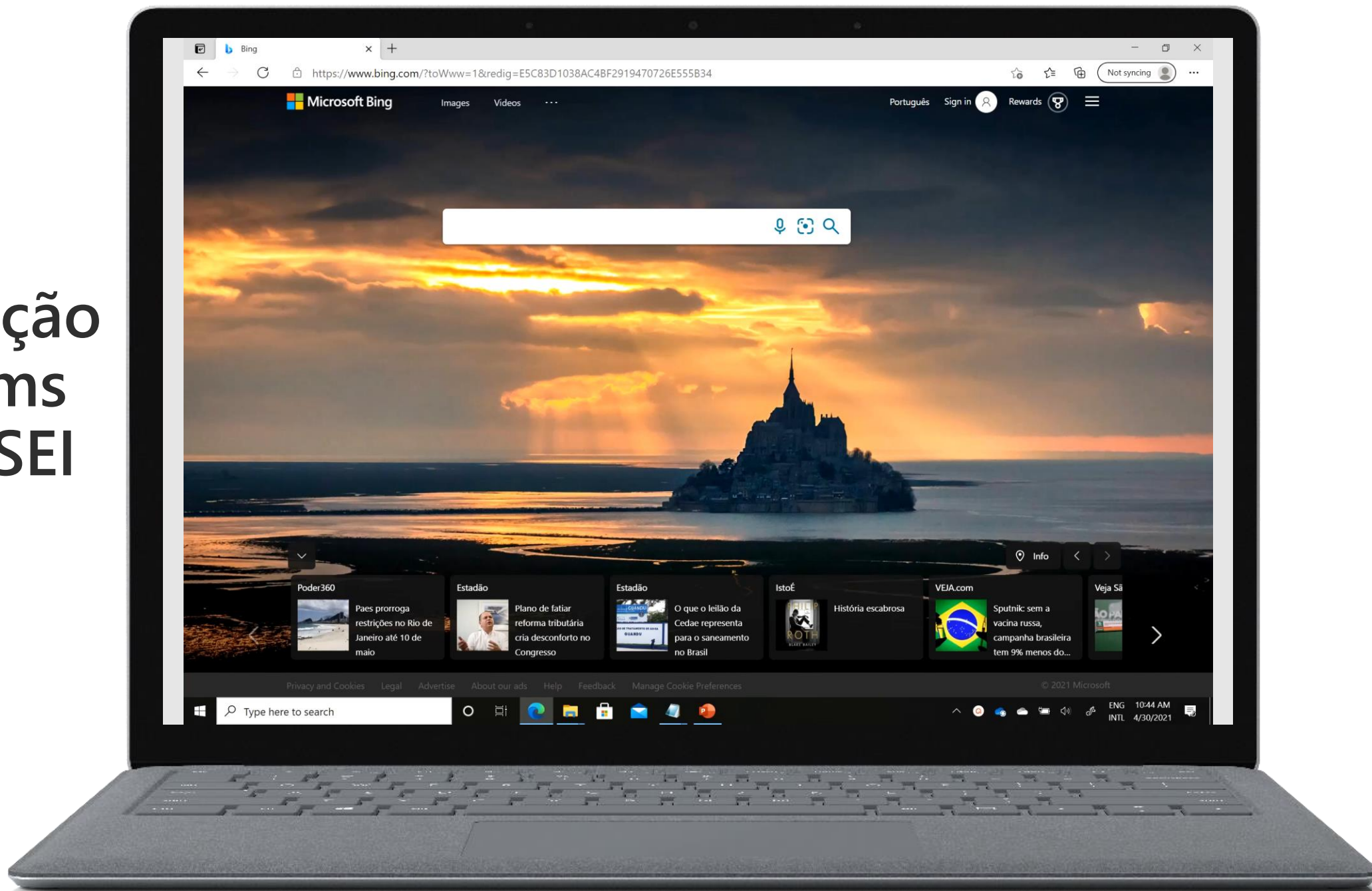
Nome da Unidade ⓘ ↓	Tipo/Categoria ⓘ ↓	Fluxo de Atendimento ⓘ	Hoje ⓘ	Favorito ⓘ ↓
<input type="checkbox"/> VARA ÚNICA	... 1ª INSTÂNCIA	<div><div></div></div> 16	2	★
<input type="checkbox"/> Unidade desativada	... CORREGEDORIA	0	0	

[illegible]

Atendimento virtual ao cidadão por meio de chatbot



Integração do Teams com o SEI





Carlos Augusto Jorge Marques
CSM - Customer Success Manager at Microsoft



Obrigado!

Reinvente-se
INOVA
2021
4ª SEMANA DE INOVAÇÃO

Realização



Correalização

