

Robô Jefinho muda rotina de usuários e servidores da JF no Piauí

21/08/2022

A tecnologia mudou o dia a dia na Vara Única da subseção judiciária de Picos no Piauí. Graças ao robô de atendimento Jefinho, uma plataforma de chatbot com inteligência artificial e aprendizagem de máquina que possibilitou atender 80% das demandas da unidade de forma eletrônica.

CNJ



CNJ Robô Jefinho muda rotina de usuários e servidores da Justiça Federal no Piauí

A cidade de Picos é conhecida como a “capital do mel”. Mesmo em uma região de clima semiárido, a produção do alimento é intensa e abastece o mercado interno e externo utilizando a força de trabalho dos pequenos agricultores rurais.

Esse é o grupo que mais procura a Subseção da Justiça Federal na comarca que, na maioria dos casos, em busca de direitos previdenciários. São pessoas simples que chegavam a gastar três vezes o que ganham por dia para se deslocarem até a unidade judiciária. Dos cerca de 12 mil processos da vara, a maior parte são demandas de Juizado Especial Federal.

Os JEFs, como são conhecidos, são responsáveis por solucionar de forma ágil processos de menor complexidade que envolvem o cidadão e a administração pública buscando a conciliação entre as partes. Devido a essa particularidade, segundo a juíza Monique Martins Saraiva, titular da unidade, o nome do robô foi definido como “Jefinho” porque seria acolhedor e mais fácil de ser assimilado pelos jurisdicionados.

A ideia de utilizar um robô veio justamente do elevado número de processos somado ao fato de que os servidores despendiam muito tempo no atendimento ao público sem poder se dedicarem à atividade fim de movimentação de processos. De acordo com o criador do robô, o diretor de subsecretaria da Subseção Judiciária de Picos, Manoel Gustavo Fernandes Kliemann, o clima na vara antes do Jefinho era de insatisfação e reclamação dos usuários.

Observando a situação, Kliemann começou a estudar em casa, nas horas vagas, como desenvolver uma plataforma segura de atendimento virtual aos cidadãos da região. Hoje, pouco mais de um ano depois da implantação, o Jefinho contabiliza mais de 32 mil acessos. O aplicativo usa uma linguagem mais afetiva e sem jargões jurídicos, atende 24 horas por dia, sete dias por semana, e evita custos de deslocamentos para o usuário.

“O nosso foco é a satisfação do usuário, optamos pelo WhatsApp por ser um canal simples que praticamente todo mundo tem hoje em dia e mesmo pessoas com pouca instrução, como é o caso do nosso público, conseguem usar”, explica Manoel Kliemann.

Além de aumentar a eficácia do atendimento e a dedicação dos servidores para a atividade finalística de tramitação e apoio a julgamento dos processos, o projeto elevou a motivação deles para sugerir soluções inovadoras que possam aprimorar a prestação dos serviços jurisdicionais. A juíza Monique Martins enfatiza ainda a utilidade da ferramenta para



os advogados por estar integrada com as audiências e o atendimento do Balcão Virtual.

O aplicativo disponibiliza não apenas a pauta de audiências, como também o próprio link para ingresso pela plataforma Teams. “Tanto o usuário que busca um serviço quanto o advogado com um celular na mão conseguem obter as informações que desejam. É muito gratificante ver a satisfação das partes”, afirma a magistrada, ganhadora na categoria Juiz/Juíza individual na 12ª edição do Prêmio Conciliar é Legal.

Contas em Dia

Outra iniciativa que fez a diferença na vida das pessoas e foi agraciada com uma menção honrosa da premiação concedida anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça Prêmio “Conciliar é Legal” é o projeto Contas em Dia do Tribunal de Justiça de Sergipe.

Atualmente, a desaceleração da economia, alta dos preços, desemprego, são fatores que levam cada vez mais brasileiros a não conseguirem cumprir suas obrigações financeiras. Segundo a juíza Maria Luiza Foz Mendonça, coordenadora do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (Cejusc) da corte sergipana, a preocupação com o endividamento da população vem de longa data.

“Sempre pensei que os problemas financeiros adoecem as famílias, aumentam o número de divórcios e violência doméstica”, comenta a magistrada. Pesquisa realizada em 2018 com usuários dos serviços do centro constatou que 49% dos entrevistados devem quatro vezes mais do que recebem e 48% possuem a dívida há cerca de dois anos.

Quanto aos motivos do endividamento, 42% das pessoas atribuíram ao desemprego e 32% ao descontrole financeiro. A partir da pesquisa, e de outros dados da realidade nacional, a juíza Maria Luiza criou o projeto Contas em Dia. O primeiro mutirão ofereceu orientação sobre negociações de dívidas e planejamento financeiro a fim de prevenir e solucionar o superendividamento.

O mutirão foi feito em 2019 em parceria com o curso de Ciências Contábeis da Universidade Tiradentes e contou com a participação do Banco do Estado de Sergipe (Banese), distribuidoras de energia e água, supermercados e a Câmara de Dirigentes Lojistas. O público que compareceu era composto principalmente por aposentados com dificuldades para quitar empréstimos consignados.

A maioria não compreendia os termos do contrato e antes de pagar o primeiro empréstimo já solicitavam um novo, muitas vezes pelo aplicativo do banco. Dessa forma, acumulando uma dívida atrás da outra sem compreender as consequências de tomar sucessivos empréstimos junto aos bancos. Por isso, o primeiro passo foi a orientação e conscientização das pessoas por meio de cartilhas e folders educativos sobre planejamento e orçamento doméstico e financeiro.

Depois, funcionários do Cejusc leram contratos de empréstimos e passaram orientações sobre orçamento de maneira individualizada para os cidadãos. No momento, o projeto está sendo ampliado para dar suporte à Lei do Superendividamento (14.181/21), no que se refere à fase de elaboração do plano de pagamento necessário para subsidiar a conciliação.

Por conta da pandemia da Covid-19, a realidade de muitas pessoas que buscam atendimento no Cejusc mudou radicalmente. Alguns perderam o arrimo de família para a doença, outros perderam o emprego. Agora, a mesma equipe que trabalhou nos mutirões vai realizar as oficinas de capacitação para que a pessoa consiga elaborar o plano de pagamento individual previsto na lei.

Com esse planejamento todos os credores são reunidos, o total das dívidas é somado e depois calcula-se o mínimo que o devedor precisa para sobreviver e do restante se estipula uma quantia mensal a ser paga aos credores. O devedor tem seis meses para começar a pagar e até 60 meses para quitar a dívida. *Com informações da assessoria de imprensa do Conselho Nacional de Justiça.*

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-ago-21/robo-jefinho-muda-rotina-usuarios-servidores-jf-piaui/>