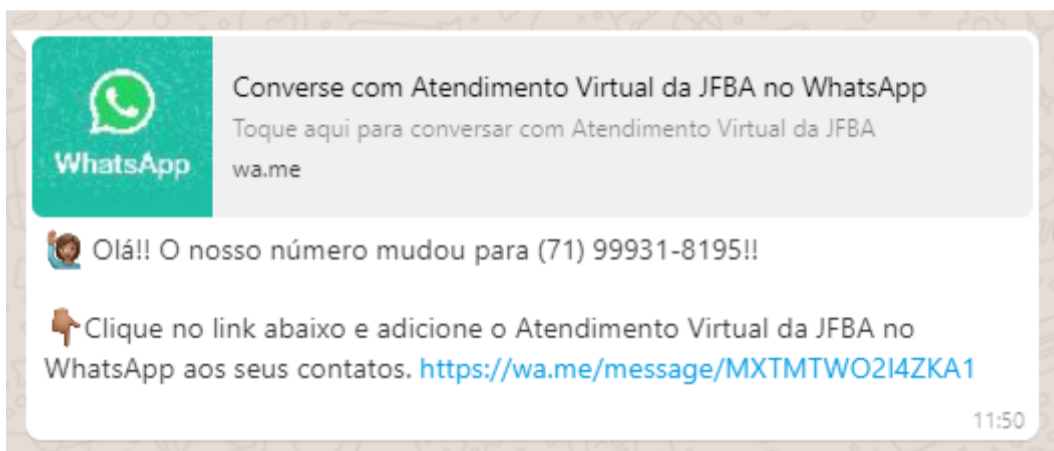


Canal de Atendimento via WhatsApp da SBJA está de número novo: mais de 5 mil pessoas atendidas no 1º mês



Conforme noticiado anteriormente pelo JFH do dia 18 de março, a Seção Judiciária da Bahia disponibilizou mais um canal de atendimento, que conta com dois assistentes virtuais: Juju (atendente virtual da SBJA) e Jefinho (atendente virtual dos Juizados Especiais Federais).

A novidade permite a interação dos usuários com um chatbot (robô de conversação), que simula uma conversa humana, permitindo o acesso a orientações e informações sobre os assuntos mais demandados pelo atendimento telefônico dos servidores, tais como: auxílio emergencial, consulta de processos, distribuição, arquivo, contatos das unidades etc.

A fim de avaliar o impacto do novo canal de atendimento, os diretores do NUCGE, NUTEC e NUCOD, além do Supervisor da Central de Intimações e Perícias, reuniram-se pelo Teams, no último dia 15 de abril.

O Diretor do NUCOD informou que a ferramenta está ajudando muito no atendimento às partes e que também diminuiu o atendimento ao público pelos telefones do NUCOD. O aplicativo WhatsApp identificou mais de 5 mil respostas no WhatsApp Business, em apenas um mês de funcionamento, sendo a maior parte referente aos Juizados Especiais Federais.

Sobre a avaliação de satisfação dos usuários, até o dia 23 de abril foram encaminhadas 113 respostas ao formulário de Avaliação, com 68% dos respondentes indicando nota máxima de satisfação.

Na mesma ocasião, a fim de otimizar ainda mais a prestação do serviço, o número de atendimento foi alterado para o número definitivo (71) 99931-8195. Importante ressaltar que o número de telefone anteriormente divulgado ainda permanece em operação, e informa automaticamente o novo número a ser acessado.

A ferramenta é muito simples, de fácil utilização e com uma grande vantagem: entrega informação correta, rápida e eficaz, na palma da mão, evitando um telefonema ou até mesmo um atendimento presencial, podendo ser incrementada ao longo da sua utilização. O próprio usuário pode sugerir, através do [formulário de avaliação](#), a inclusão de uma informação não encontrada.

O objetivo deste projeto é qualificar o acesso do cidadão aos serviços do Poder Judiciário, bem como desafogar as equipes técnicas das unidades que estarão focadas na tramitação dos processos.

Esta matéria está associada ao ODS 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico), 9 (Indústria, Inovação e Infraestrutura) e 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

Atenção unidades emitentes de guias de postagem

Conforme cláusula do contrato entre a ECT e esta Seção Judiciária: “A responsabilidade da ECT cessa terminado o prazo de 90 dias para a reclamação de objetos postados sob Registro, a contar da data de entrega ou, da expectativa de entrega do objeto”

Desse modo, a SECAM informa que, reclamações referentes a avisos de re-

cebimento (AR's) não devolvidos aos emitentes, só poderão ser feitas até 90 dias após expedido o objeto. Ainda assim, muitas vezes, a informação de rastreamento por código costuma permanecer no site dos Correios por prazo superior a esse, mas nunca superior a 180 dias.

EXPEDIENTE: Coordenação-Geral: juiz federal Fábio Moreira Ramiro, diretor do Foro da Seção Judiciária da Bahia. Redação, fotos, distribuição, revisão e impressão: Serviço de Comunicação Social - SERCOM. Diagramação e redação: Rodrigo Sarmiento Silva dos Santos. Telefones: (71) 3617-2616. Endereço: Av. Ulysses Guimarães, 2799 – CAB. CEP: 41213-000. Site: portal.trf1.jus.br/sjba E-mail: jfh@trf1.jus.br.

Palestra sobre Inteligência Emocional e Comunicação Não Violenta acontece no dia 13/05

A SEDER informa que, no dia 13/05/21 (quinta-feira), será realizada a palestra Inteligência Emocional e Comunicação Não Violenta, das 14 às 16hs. A palestra acontecerá via aplicativo Microsoft Teams (com interação entre a palestrante e os participantes) e abordará os seguintes assuntos:

- Reações emocionais e corporais diante de situações adversas;
- As emoções e seu papel para a sobrevivência humana;
- Regulação emocional nos relacionamentos interpessoais;
- Leitura dos conflitos interpessoais a partir da Comunicação Não Violenta;
- Busca de soluções para os conflitos interpessoais a partir da regulação

das emoções e da Comunicação Não Violenta.

A palestra será ministrada pela psicóloga Glaucia Mitsuko Ataka da Rocha, que possui mestrado em Psicologia Clínica (2002), doutorado em Psicologia (2007), ambos pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas, e estágio de pós-doutorado no Instituto de Psicologia da Universidade de São Paulo, também na área clínica (2018).

Para participar, basta acessar pelo calendário do Teams ou pelo link que será disponibilizado oportunamente.

Esta matéria está associada ao ODS 4 (Educação de Qualidade), 8 (Trabalho Decente e Crescimento Econômico) e 16 (Paz, Justiça e Instituições Eficazes).

PALESTRA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL E COMUNICAÇÃO NÃO VIOLENTA



Dia 13/05/2021, das 14h às 16h
Palestrante: Psicóloga Glaucia Mitsuko Ataka da Rocha

Aniversariantes

Hoje: Mariluce Medeiros Machado (9ª Vara), Lucas Gonçalves da Purificação (Nubes) e Vanessa Rios dos Santos (3ª Vara). **Amanhã:** Liliane Vinhas Silva da Costa (Nuaju), Elisa Cavalcante Reis (Turma Recursal), Ana Maria Paes de Albuquerque (Juazeiro), Erick Patrick Santos da Silva (Campo Formoso) e Deivid de Moura Santana (Turma Recursal). **Domingo:** Jaciara Dias Saraiva (Barreiras), Johene Nolasco Andrade Aguiar (19ª Vara), Paloma Galvão Amorim Lima (Feira de Santana) e Alexandre Santos Salles (Ilhéus). **Parabéns!!!**