

SEÇÃO JUDICIÁRIA - SEDE**ORDENS DE SERVIÇO (DIRFO)****ORDEM DE SERVIÇO Nº JFRJ-ODF-2023/00003, de 22 de maio de 2023**

O Juiz Federal Diretor do Foro e Corregedor Permanente dos Serviços Auxiliares da Justiça Federal - Seção Judiciária do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições legais, e

considerando a necessidade de normatizar e padronizar os procedimentos de funcionamento do canal oficial de mensagens automática (chatbot) para atender aos jurisdicionados, peritos, advogados e cidadãos;

considerando a ampla utilização dos serviços de mensagens Whatsapp e Telegram pela população brasileira, independente de classe social ou grau de instrução;

considerando a oportunidade de implementação de uma solução no escopo da JFRJ, provisória e eficaz, nos mesmos moldes do que já foi implantado com sucesso na JFES, cujo relato pode ser analisado no **JFES-MEM-2021/02077**, enquanto se aguarda a implementação de solução regional mais ampla proposta pelo mesmo documento;

considerando que a referida implementação provisória não impacta aquela eventual solução regional de maior abrangência mencionada no referido memorando;

considerando a perspectiva de possível redução na sobrecarga de atendimento telefônico e presencial nas unidades de atendimento da JFRJ, com a implementação do serviço de mensageria automática;

considerando as tratativas e testes já realizados com a participação das áreas abaixo mencionadas.

RESOLVE:**CAPÍTULO I****DAS UNIDADES RESPONSÁVEIS**

Art. 1º Compete à Coordenadoria de Inovação e Transparência (CNOV), subordinada à SGE:

I - Configurar aplicativo de respostas automáticas em uma linha telefônica institucional destinada ao funcionamento de ferramenta de respostas automáticas (*chatbot*) para aplicativos de mensagens, tais como Whatsapp, como forma de atendimento institucional da Justiça Federal do Rio de Janeiro; baseada em respostas que fornecem links para conteúdos existentes no site da JFRJ;

II - Atualizar, por demanda da área informada no art. 2º, a base de dados que alimenta as respostas automáticas da ferramenta, considerando que a mesma tem como premissa identificar uma “necessidade / dúvida”, propondo ao usuário os links do site da JFRJ que contém as informações solicitadas.

III - Dar acesso à área estabelecida no artigo 2º, para consulta e visualização, à base de dados de respostas automáticas, para fins do estabelecido no item II e III do art. 2º.

Art. 2º Compete à unidade administrativa de Atividades Judiciárias, por meio da coordenadoria responsável pelo suporte a usuários externos:



I - Manter sob guarda o celular e linha telefônica para funcionamento da ferramenta de mensageria automática, mantendo-o em pleno funcionamento no horário de expediente;

II - Gerir e atualizar as informações e conteúdos disponibilizados na ferramenta de respostas automáticas, por meio de chamados técnicos à área indicada no art. 1º, que deverá executar as atualizações na planilha da ferramenta de respostas automáticas, ou diretamente em ferramenta de AI, quando for o caso;

III - Promover análise periódica dos conteúdos existentes, visando implementar melhorias e ampliar a gama de respostas possíveis para evolução do serviço;

IV - Manter atualizados, em consonância com o JFRJ-RTO-2021/00007, os conteúdos sob sua gestão disponíveis no site www.jfrj.jus.br, uma vez que são a base das informações de referência prestadas pelo *chatbot*.

Parágrafo Único: A presente Ordem de Serviço aplica-se exclusivamente ao Serviço de *Chatbot* referente ao atendimento prestado atualmente pelo suporte interno e externo da Subsecretaria de Atividades Judiciárias.

CAPÍTULO II

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 3º O serviço estabelecido nesta Ordem de Serviço deverá ser avaliado por meio de relatório analítico submetido pela área de Atividades Judiciárias à Secretaria Geral, no prazo de um ano, para análise dos impactos e melhorias eventualmente causados nos serviços de atendimento ao usuário.

Art. 4º Os casos omissos nesta Ordem de Serviço serão resolvidos pela Secretaria Geral da Seção Judiciária do Rio de Janeiro.

Art. 5º Esta regulamentação entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO ANDRE BRANDAO DE BRITO FERNANDES
Juiz Federal - Diretor do Foro
Seção Judiciária do Rio de Janeiro

PORTARIAS (SGP)

PORTARIA Nº JFRJ-PRH-2023/00125, de 23 de maio de 2023

A DIRETORA DA SUBSECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS DA JUSTIÇA FEDERAL DA 1ª INSTÂNCIA - SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO, conforme subdelegação de competência outorgada pelo artigo 11 da Consolidação de Normas da DIRFO, RESOLVE:


DESIGNAR o servidor BRUNO LEONARDO PIRES DE SOUZA, Técnico Judiciário, Área Administrativa, matrícula nº 12.604, para exercer a função comissionada de Assistente III - SESOP VZ (FC-3), da Subsecretaria de Gestão Estratégica, a partir da publicação desta portaria, tendo em vista o disposto no Memorando Nº JFRJ-MEM-2023/04412.

PUBLIQUE-SE. REGISTRE-SE. CUMPRA-SE.



PATRICIA DE CAMPOS MACIEL
Diretora da Subsecretaria de Gestão de Pessoas, em exercício
Seção Judiciária do Rio de Janeiro

***** FIM *****

 <p>PODER JUDICIÁRIO</p> <p>SEÇÃO JUDICIÁRIA DO RIO DE JANEIRO</p>	
<p>Dr. Eduardo André Brandão de Brito Juiz Federal - Diretor do Foro</p> <p>Luciene da Cunha Dau Miguel Diretora da Secretaria Geral</p>	<p>JFRJ-BIE-2023/00067 - Geração: SGE/CNOV Setores responsáveis pelas informações: DIRFO / SG / SGP / SOF Publicação diária na Internet</p> <p>Justiça Federal - Av. Almirante Barroso, 78 - Centro / RJ</p>

