



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA

TERMO DE ABERTURA DE PROJETO

1. Identificação

Processo n. 0019733-15.2020.8.24.0710

Nome do Projeto: Central de atendimento eletrônico para o primeiro grau de jurisdição

Product Owner: Soraya Nunes Lins (Corregedora-Geral da Justiça)

Scrum Master: Dayane Cristina Toniolo

Unidade(s): Núcleo II da Corregedoria-Geral da Justiça

Data de Abertura: 23.04.2020

2. Visão

Desenvolvimento de software de atendimento eletrônico para uso das unidades judiciais de primeiro grau e consumo dos advogados e jurisdicionados.

O ponto de partida será o software da central de atendimento da Corregedoria-Geral da Justiça que permite resposta com ementas padronizadas e extração de dados estatísticos.

Um segundo momento, seria a possibilidade de evolução deste software para que traga respostas prontas ou indique o caminho da informação (por exemplo, contatos do suporte dos sistemas e outros dados disponíveis na página do Tribunal de Justiça), sem necessidade de intervenção do usuário.

Outras opções seriam o desenvolvimento de *chatbot* ou *instantbot* por proporcionarem um cenário de autonomia aos usuários e possibilidade de interação 24 (vinte e quatro) horas.

No mesmo sentido, é possível evoluir para o uso de unidade de resposta audível (URA) que é uma forma de atendimento eletrônico automática, por meio do qual o usuário recebe mensagens de voz com orientações ao efetuar contato telefônico.

A existência de uma central de atendimento eletrônica visa aproximar o Poder Judiciário catarinense dos jurisdicionados no cenário atual e futuro, onde se pensa em: a) redefinição da estrutura judiciária; b) especialização de varas; c) regionalização de competências; e d) expansão do teletrabalho.

A premissa é de melhorar a comunicação entre o Poder Judiciário e a sociedade.

3. Equipe

Nome	Setor
Dr. Silvio José Franco (Juiz-Corregedor)	Núcleo II
Dayane Cristina Toniolo	Núcleo II
Gilson Luís Nórdio	Núcleo II
Anselmo Maciel Nunes	Assessoria de Informática

4. Backlog

N.	Tarefa	Responsável	Prazo	Entrega
1.	Reunião DTI	Dayane/Gilson	28.04	Realizada
2.	Feedback DTI	Dayane	29.04	Realizada
3.	Reunião de alinhamento	Equipe	29.04	Realizada
4.	Planilha de Unidades Judiciais	Gilson	06.05	Realizada
5.	Planilha de Assuntos	Dayane	06.05	Realizada
6.	Reunião de validação da parametrização	Núcleo II	07.05	Realizada
7.	Documentação da adaptação do software	Dayane	20.05	Em andamento
8.	Desenvolvimento	Anselmo	05.06	
9.	Piloto	Equipe	08-12.06	
10.	Comunicação à OAB	Dayane	08.06	
11.	Manual de capacitação	Equipe	05.06	
12.	Vídeo de capacitação	Equipe	05.06	
13.	Entrega ao Primeiro Grau	Equipe	15.06	
14.	Coleta de dados de soluções semelhantes em outros Tribunais (chatbot e URA)	Dayane/DTI	30.06	



Documento assinado eletronicamente por **SORAYA NUNES LINS, CORREGEDOR-GERAL DA JUSTIÇA**, em 14/05/2020, às 18:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SILVIO JOSE FRANCO, JUIZ-CORREGEDOR**, em 18/05/2020, às 19:02, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DAYANE CRISTINA TONIELO, ASSESSOR CORREICIONAL**, em 19/05/2020, às 09:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://sei.tjsc.jus.br/verificacao> informando o código verificador **4678246** e o código CRC **9E9D03E2**.
