























































Balcão Visual v.03-02-2023















Bizagi Modeler

Índice

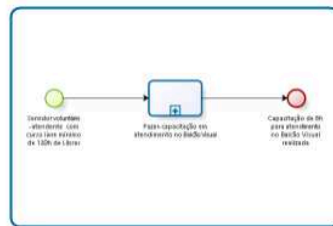
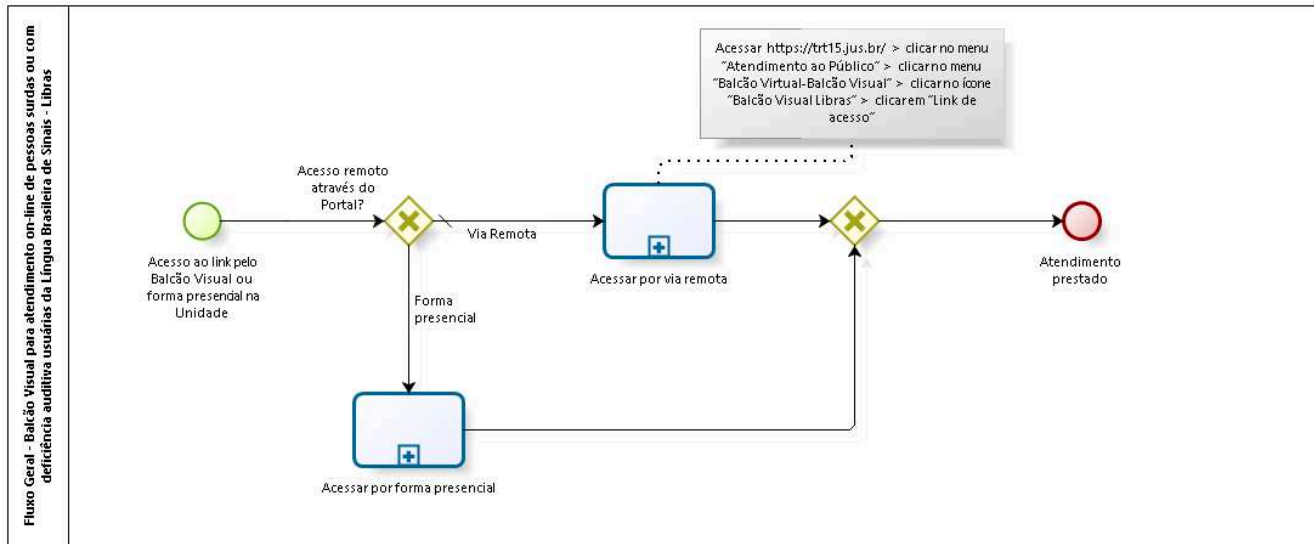
BALCÃO VISUAL V.03-02-2023	1
BIZAGI MODELER	1
1 FLUXO GERAL	7
1.1 FLUXO GERAL - BALCÃO VISUAL PARA ATENDIMENTO ON-LINE DE PESSOAS SURDAS OU COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA USUÁRIAS DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS	8
1.1.1 Elementos do processo	8
1.1.1.1  Acesso ao link pelo Balcão Visual ou forma presencial na Unidade	8
1.1.1.2  Acesso remoto através do Portal?.....	8
1.1.1.3  Acessar por via remota	8
1.1.1.4  Gateway	9
1.1.1.5  Atendimento prestado	9
1.1.1.6  Acessar por forma presencial	9
1.2 MAIN PROCESS	9
1.2.1 Elementos do processo	9
1.2.1.1  Fazer-capacitação em atendimento no Balcão Visual	10
1.3 FAZER-CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO NO BALCÃO VISUAL.....	10
1.3.1 Elementos do processo	10
1.3.1.1  Servidor voluntário-atendente com curso livre mínimo de 120h de Libras	10
1.3.1.2  Fazer-capacitação em atendimento no Balcão Visual	10
1.3.1.3  Capacitação de 8h para atendimento no Balcão Visual realizada	10
2 ACESSAR POR VIA REMOTA	11
2.1 TRT15 - ACESSAR POR VIA REMOTA.....	12
2.1.1 Elementos do processo	12
2.1.1.1  Link do Balcão Visual acessado por usuário (externo).....	12
2.1.1.2  Solicitar esclarecimento de fases e informações processuais ao atendente do Balcão Visual	12
2.1.1.3  Identificar Vara do Trabalho ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais e o processo	12
2.1.1.4  Entrar em contato com a Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais (pelo Balcão Virtual, Chat ou Telefone).....	12
2.1.1.5  Acessar o link do Balcão Visual.....	13

2.1.1.6		Acessar o PJe e sistemas correlatos para obter as informações ..13	13
2.1.1.7		Informar o usuário (externo) sobre a situação processual através do Balcão Visual	13
2.1.1.8		Gateway	13
2.1.1.9		Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável	13
2.1.1.10		Interpretar as informações recebidas.....	14
2.1.1.11		Precisa de esclarecimentos?	14
2.1.1.12		Solicitar esclarecimentos	14
2.1.1.13		Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável	14
2.1.1.14		Fazer esclarecimentos adicionais.....	14
2.1.1.15		Sair do Balcão Visual	15
2.1.1.16		Sair do Balcão Visual	15
2.1.1.17		Registrar na planilha de controle.....	15
2.1.1.18		Atendimento prestado	16
2.1.1.19		Usuário (externo)	16
2.1.1.20		Balcão Visual (servidores voluntários capacitados em Libras)	16
2.1.1.21		Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais	16
3		ACESSAR POR FORMA PRESENCIAL	17
3.1		TRT15 - ACESSAR DE FORMA PRESENCIAL NA UNIDADE JUDICIAL	18
3.1.1		Elementos do processo	18
3.1.1.1		Acesso presencial na Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais	18
3.1.1.2		Solicitar esclarecimento de fases e informações processuais ao atendente da Vara ou setor.....	18
3.1.1.3		Receber o solicitante presencial e entender que o usuário solicita o atendimento em Libras	18

3.1.1.4		Acessar o link do Balcão Visual.....	19
3.1.1.5		Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável	19
3.1.1.6		Acessar o PJe e sistemas correlatos para obter as informações ..	19
3.1.1.7		Informar o usuário (externo) sobre a situação processual	19
3.1.1.8		Gateway	19
3.1.1.9		Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável	20
3.1.1.10		Interpretar as informações recebidas.....	20
3.1.1.11		Precisa de esclarecimentos?	20
3.1.1.12		Solicitar esclarecimentos	20
3.1.1.13		Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável	20
3.1.1.14		Fazer esclarecimentos adicionais.....	21
3.1.1.15		Agradecer e despedir do atendente da Vara ou setor	21
3.1.1.16		Sair do Balcão Visual.....	21
3.1.1.17		Registrar na planilha de controle.....	21
3.1.1.18		Atendimento prestado	22
3.1.1.19		Usuário (externo)	22
3.1.1.20		Balcão Visual (servidores voluntários capacitados em Libras)	22
3.1.1.21		Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais	22
4		FAZER CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO NO BALCÃO VISUAL.....	23
4.1		TRT15 - FAZER CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO NO BALCÃO VISUAL.....	24
4.1.1		Elementos do processo	24
4.1.1.1		Servidor voluntário-atendente com curso livre mínimo de 120h de Libras	24
4.1.1.2		Solicitar para ser Servidor voluntário-atendente e comprovar a certificação das 120 horas de curso livre de Libras	24

4.1.1.3		Verificar a certificação de Libras	24
4.1.1.4		Comprovado o curso de 120 horas apto para a capacitação?	25
4.1.1.5		Comunicar o servidor sobre o indeferimento da solicitação (por e-mail)	25
4.1.1.6		Solicitação apreciada e indeferida	25
4.1.1.7		Inscriver o servidor solicitante no curso da Escola Judicial	25
4.1.1.8		Disponibilizar o curso de capacitação	26
4.1.1.9		Informar os aprovados no curso de capacitação para a Escola Judicial	26
4.1.1.10		Averbar cursos de capacitação com aproveitamento	26
4.1.1.11		Apto para atendimento	26
4.1.1.12		Certificados totalizando no mínimo 120h	26
4.1.1.13		Relação de aprovados na capacitação	27
4.1.1.14		Servidor voluntário-atendente	27
4.1.1.15		Assessoria de Gestão Estratégica	27
4.1.1.16		Escola Judicial	27

1 FLUXO GERAL



Fazer capacitação em atendimento no Balção Visual

Versão: 1.0

Autor: fgsouza

1.1 FLUXO GERAL - BALCÃO VISUAL PARA ATENDIMENTO ON-LINE DE PESSOAS SURDAS OU COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA USUÁRIAS DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS - LIBRAS

Descrição

Normativo do Balcão Visual: Ato Regulamentar GP N° 010/2022, TRT15.

1.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.1.1.1  Acesso ao link pelo Balcão Visual ou forma presencial na Unidade

1.1.1.2  Acesso remoto através do Portal?

Portões

Via Remota

Tipo de Condição

Padrão

Forma presencial

1.1.1.3  Acessar por via remota

Descrição

Objetivo:

Acessar o link <https://meet.google.com/qca-egfd-fjo> para realizar videoconferência no Balcão Visual com um dos servidores voluntários capacitados em Libras.

Detalhamento:

O servidor voluntário capacitado em Libras entrará em contato com a Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais. Na sequência, será solicitado ao servidor da Vara ou do setor responsável que acesse o *link* acima mencionado, de forma que o atendente do Balcão Visual faça apenas a intermediação das informações em Libras.

1.1.1.4  Gateway

Portões

Atendimento prestado

1.1.1.5  Atendimento prestado

1.1.1.6  Acessar por forma presencial

Descrição

Objetivo:

Obter o atendimento da Vara do Trabalho ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais, com tradução remota.

Detalhamento:

O atendente da Vara do Trabalho ou setor responsável acionará, por meio do link <https://meet.google.com/qca-egfd-fjo>, o Balcão Visual para obter apoio na comunicação entre eles.

1.2 MAIN PROCESS

1.2.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.2.1.1  Fazer-capacitação em atendimento no Balcão Visual

[Ver detalhes](#)

1.3 FAZER - CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO NO BALCÃO VISUAL



Powered by
bizagi
Modeler

1.3.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

1.3.1.1  Servidor voluntário-atendente com curso livre mínimo de 120h de Libras

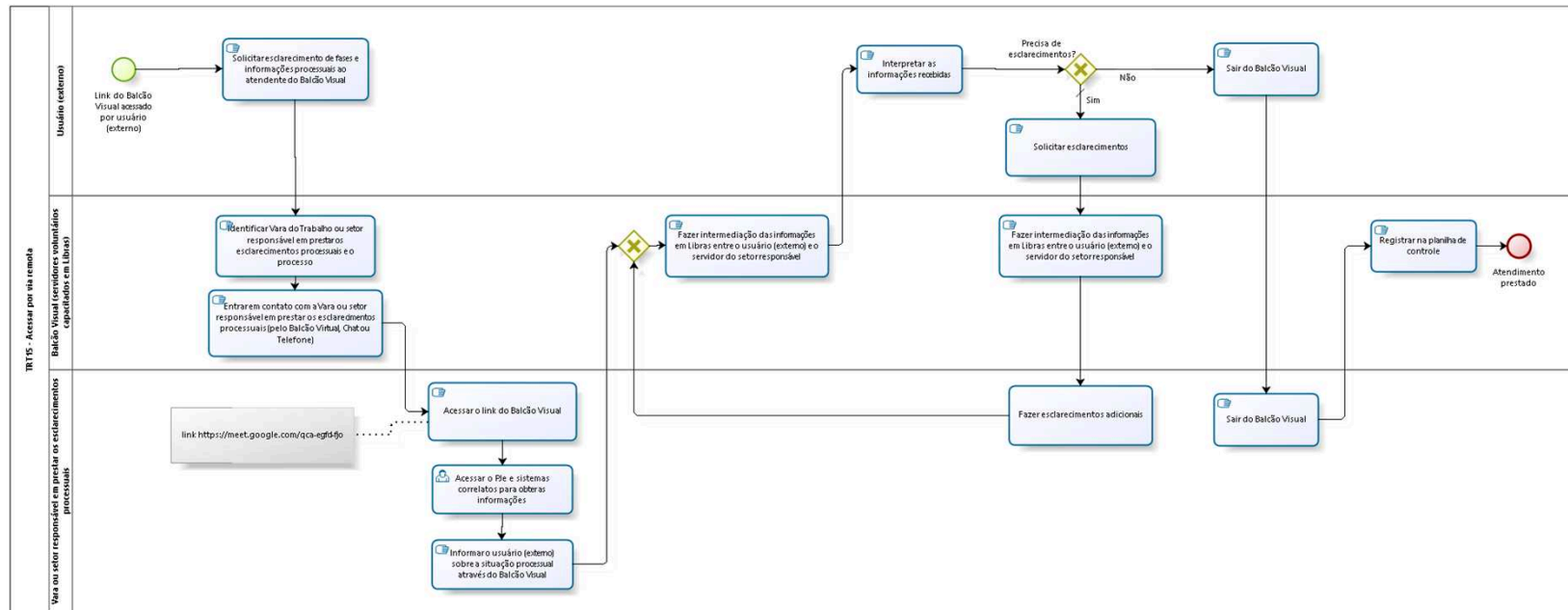
1.3.1.2  Fazer-capacitação em atendimento no Balcão Visual

Processo

[Fazer capacitação em atendimento no Balcão Visual - TRT15 - Fazer capacitação em atendimento no Balcão Visual](#)

1.3.1.3  Capacitação de 8h para atendimento no Balcão Visual realizada

2 ACESSAR POR VIA REMOTA



Versão: 1.0

Autor: fgsouza

2.1 TRT15 - ACESSAR POR VIA REMOTA

2.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

2.1.1.1  Link do Balcão Visual acessado por usuário (externo)

Descrição

Através do link disponibilizado no portal TRT15.

2.1.1.2  Solicitar esclarecimento de fases e informações processuais ao atendente do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:


Receber o solicitante e definir quais informações que ele necessita.

2.1.1.3  Identificar Vara do Trabalho ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais e o processo

Descrição

Objetivo:

Definir onde vai buscar as informações atualizadas.

2.1.1.4  Entrar em contato com a Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais (pelo Balcão Virtual, Chat ou Telefone)

Descrição

Objetivo:

Solicitar ao servidor da Vara ou setor responsável para acessar o Balcão Visual para atendimento.

2.1.1.5  Acessar o link do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:

Servidor do setor responsável acessar o ambiente do Balcão Visual para prestar as informações.

2.1.1.6  Acessar o PJe e sistemas correlatos para obter as informações

Descrição

Objetivo:

Para transmitir as informações necessárias.

2.1.1.7  Informar o usuário (externo) sobre a situação processual através do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:

Informar o usuário (externo).

2.1.1.8  Gateway

Portões

Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

2.1.1.9  Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

Descrição

Objetivo:

Transmitir as informações prestadas

2.1.1.10  Interpretar as informações recebidas

Descrição

Objetivo:

Processar as informações.

2.1.1.11  Precisa de esclarecimentos?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

2.1.1.12  Solicitar esclarecimentos

Descrição

Objetivo:

Pedir informações adicionais.

2.1.1.13  Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

Descrição

Objetivo:

Transmitir as informações prestadas

2.1.1.14  Fazer esclarecimentos adicionais

2.1.1.15 Sair do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:

Indicar que foram prestadas corretamente as informações para o usuário (externo).

2.1.1.16 Sair do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:

Finalizar a prestação das informações.

2.1.1.17 Registrar na planilha de controle

Descrição

Objetivo:

Fazer a estatística dos atendimentos anuais.

Detalhamento:

Para se ter um controle da demanda por esse tipo de serviço, será criado um mecanismo de registro dos atendimentos realizados em planilha específica, pelo servidor plantonista, a fim de verificar a necessidade de ajuste em relação ao número de pessoas que estão atuando nesses atendimentos, bem como para proposta de melhorias no serviço prestado. Nesse registro deverão constar os seguintes dados:

- data e hora de início e fim do atendimento;
- nome do atendente;
- demanda solicitada;
- se a demanda foi atendida ou não;
- se houve alguma intercorrência durante o atendimento (queda da conexão, desconhecimento da informação solicitada,

dificuldade em se expressar no vocabulário em Libras, entre outras).

2.1.1.18  Atendimento prestado

Descrição

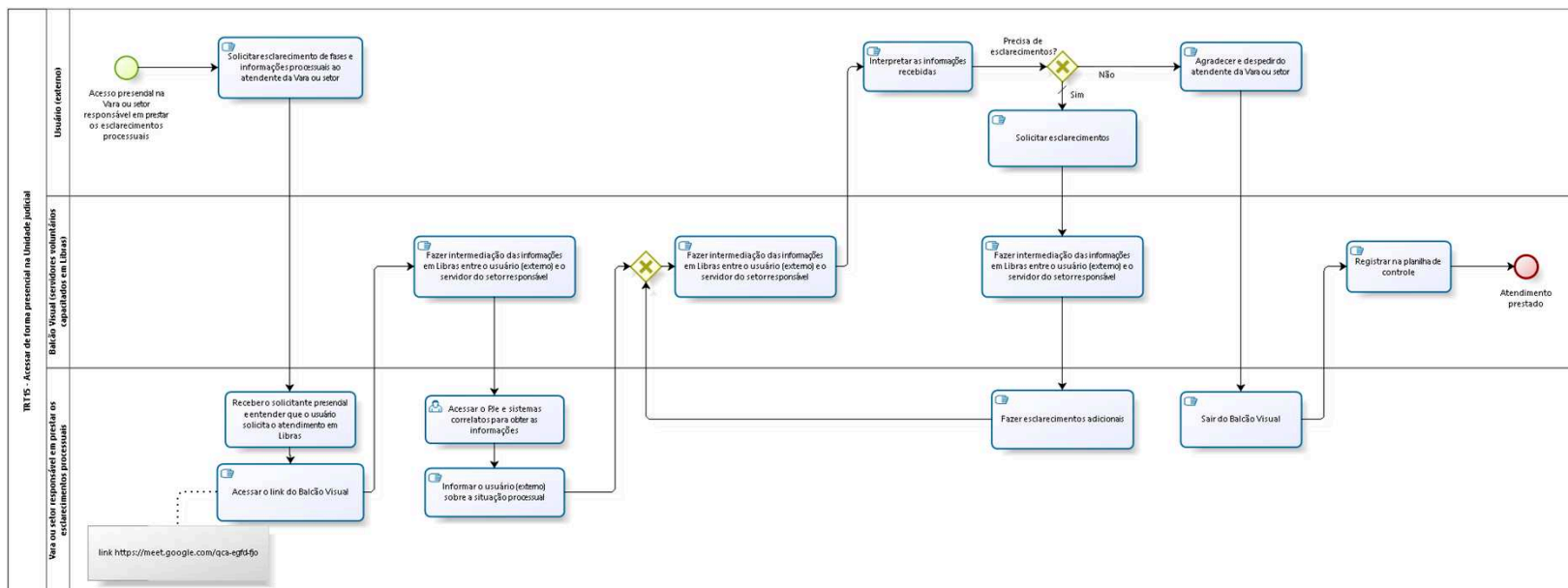
Usuário sai do Balcão Visual plenamente satisfeito com as informações prestadas.

2.1.1.19  Usuário (externo)

2.1.1.20  Balcão Visual (servidores voluntários capacitados em Libras)

2.1.1.21  Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais

3 ACESSAR POR FORMA PRESENCIAL



Versão: 1.0

Autor: fgsouza

3.1 TRT15 - ACESSAR DE FORMA PRESENCIAL NA UNIDADE JUDICIAL

Descrição

De forma presencial, com tradução remota, em que o solicitante (externo) dirigir-se-á à Vara do Trabalho ou ao Edifício-sede Judicial ou Administrativo do TRT-15, momento em que o atendente do setor acionará, por meio do *link*, o Balcão Visual para obter apoio na comunicação entre eles.

3.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

- 3.1.1.1  Acesso presencial na Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais

Descrição

Atendimento no balcão da Vara ou setor responsável.

- 3.1.1.2  Solicitar esclarecimento de fases e informações processuais ao atendente da Vara ou setor

Descrição

Objetivo:

Receber as informações que ele necessita.

- 3.1.1.3  Receber o solicitante presencial e entender que o usuário solicita o atendimento em Libras

3.1.1.4  Acessar o link do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:

Servidor do setor responsável acessar o ambiente do Balcão Visual para pedir intermediação ao prestar as informações.

3.1.1.5  Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

Descrição

Objetivo:

Transmitir as informações prestadas

3.1.1.6  Acessar o PJe e sistemas correlatos para obter as informações

Descrição

Objetivo:

Para transmitir as informações necessárias.

3.1.1.7  Informar o usuário (externo) sobre a situação processual

Descrição

Objetivo:

Informar o usuário (externo).

3.1.1.8  Gateway

Portões

Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

- 3.1.1.9  Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

Descrição

Objetivo:

Transmitir as informações prestadas

- 3.1.1.10  Interpretar as informações recebidas

Descrição

Objetivo:

Processar as informações.

- 3.1.1.11  Precisa de esclarecimentos?

Portões

Sim

Tipo de Condição

Padrão

Não

- 3.1.1.12  Solicitar esclarecimentos

Descrição

Objetivo:

Pedir informações adicionais.

- 3.1.1.13  Fazer intermediação das informações em Libras entre o usuário (externo) e o servidor do setor responsável

Descrição

Objetivo:

Transmitir as informações prestadas

3.1.1.14  Fazer esclarecimentos adicionais

3.1.1.15  Agradecer e despedir do atendente da Vara ou setor

Descrição

Objetivo:

Encerrar o atendimento.

3.1.1.16  Sair do Balcão Visual

Descrição

Objetivo:

Finalizar a prestação das informações.

3.1.1.17  Registrar na planilha de controle

Descrição

Objetivo:

Fazer a estatística dos atendimentos anuais.

Detalhamento:

Para se ter um controle da demanda por esse tipo de serviço, será criado um mecanismo de registro dos atendimentos realizados em planilha específica, pelo servidor plantonista, a fim de verificar a necessidade de ajuste em relação ao número de pessoas que estão atuando nesses atendimentos, bem como para proposta de melhorias no serviço prestado. Nesse registro deverão constar os seguintes dados:

- data e hora de início e fim do atendimento;
- nome do atendente;
- demanda solicitada;

- se a demanda foi atendida ou não;
- se houve alguma intercorrência durante o atendimento (queda da conexão, desconhecimento da informação solicitada, dificuldade em se expressar no vocabulário em Libras, entre outras).

3.1.1.18 Atendimento prestado

Descrição

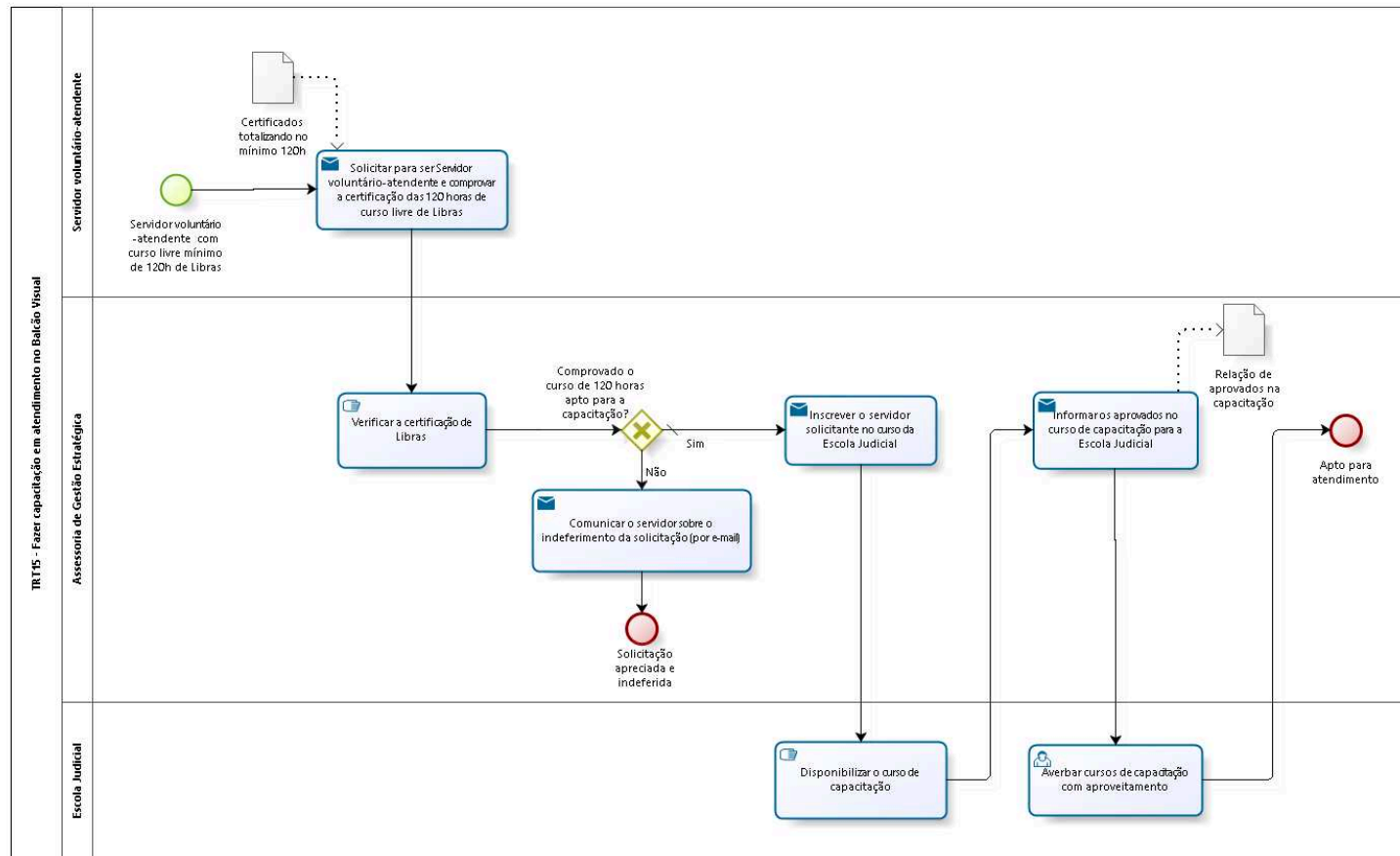
Usuário sai do Balcão Visual plenamente satisfeito com as informações prestadas.

3.1.1.19 Usuário (externo)

3.1.1.20 Balcão Visual (servidores voluntários capacitados em Libras)

3.1.1.21 Vara ou setor responsável em prestar os esclarecimentos processuais

4 FAZER CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO NO BALCÃO VISUAL



Versão: 1.0

Autor: fgsouza

4.1 TRT15 - FAZER CAPACITAÇÃO EM ATENDIMENTO NO BALCÃO VISUAL

4.1.1 ELEMENTOS DO PROCESSO

4.1.1.1  Servidor voluntário-atendente com curso livre mínimo de 120h de Libras

Descrição

O PROAD 9795/2022 define como requisito mínimo para atendimento no Balcão Visual comprovar no mínimo 120 horas de curso básico de Libras.

4.1.1.2  Solicitar para ser Servidor voluntário-atendente e comprovar a certificação das 120 horas de curso livre de Libras

Descrição

Objetivo:

Apresentar certificado(s) que comprove(m) o total de 120 horas de curso básico de Libras.

Implementação

Serviço Web

4.1.1.3  Verificar a certificação de Libras

Descrição

Objetivo:

Verificar a autenticidade e origem do certificado fornecido.

A formação, capacitação e qualificação de servidores para prestar atendimento a pessoas com deficiência auditiva, pessoas surdas ou

surdos usuários de Libras em Língua Brasileira de Sinais - Libras será custeada pela administração ou oferecida por instituição sem fins lucrativos, mediante convênio ou termo de cooperação. (Art. 3º do Ato Regulamentar GP N° 010/2022).

4.1.1.4  Comprovado o curso de 120 horas apto para a capacitação?

Portões

Não

Sim

Tipo de Condição

Padrão

4.1.1.5  Comunicar o servidor sobre o indeferimento da solicitação (por e-mail)

Descrição

Objetivo:

Informar que não cumpre o Ato Regulamentar GP N° 010/2022 que exige a comprovação de 120 horas de curso.

Implementação

Serviço Web

4.1.1.6  Solicitação apreciada e indeferida

4.1.1.7  Inscrever o servidor solicitante no curso da Escola Judicial

Descrição

Objetivo:

Inscrever os servidores no curso de capacitação da Escola Judicial, pelo e-mail secretariaejud15@trt15.jus.br.

Implementação

Serviço Web

4.1.1.8  Disponibilizar o curso de capacitação

Descrição

Objetivo:

Fornecer o curso de capacitação de 8 horas.

Detalhamento:

Curso de quatro encontros de duas horas cada, feitos em salas do Google Meet com links específicos disponibilizados pela Escola Judicial.

4.1.1.9  Informar os aprovados no curso de capacitação para a Escola Judicial

Descrição

Objetivo:

Informar quem teve o aproveitamento no curso realizado, para poder ter as horas averbadas.

Implementação

Serviço Web

4.1.1.10  Averbar cursos de capacitação com aproveitamento

Descrição

Objetivo:

Cumprir a exigência do Ato Regulamentar GP N° 010/2022.

4.1.1.11  Apto para atendimento

4.1.1.12  Certificados totalizando no mínimo 120h

4.1.1.13  Relação de aprovados na capacitação

4.1.1.14  Servidor voluntário-atendente

4.1.1.15  Assessoria de Gestão Estratégica

4.1.1.16  Escola Judicial