

COMUNICAÇÃO ENTRE SISTEMA CRM E APLICATIVO EASYJUR PARA ADVOGADOS E LOCALIZADORES

André Silveira de Carvalho¹, Rodrigo de Oliveira Plotze¹

¹Faculdade de Tecnologia de Ribeirão Preto (FATEC)

Ribeirão Preto, SP – Brasil

andresilveira.email@gmail.com, rodrigo.plotze@fatec.sp.gov.br

Resumo. *Este artigo descreve as melhorias no processo dentro de empresas jurídicas através da aplicação EASYJur que será desenvolvida para melhorar a comunicação entre os advogados internos e os Localizadores em campo, a fim de substituir formas lentas e desorganizadas por um processo automatizado e simples, com o intuito de atender até mesmo o profissional com conhecimento mais básico em tecnologia, substituindo diversos meios de contato entre as partes para dar andamento nos casos de Busca e Apreensão de Bens, realizando toda a troca de informações e alterações necessárias dentro do sistema interno da empresa e o aplicativo que estará disponível para o dispositivo do responsável escalado para realizar a ação designada.*

Abstract. *This paper describes the improvements process inside legal companies through the app that will be developed to improve the communication between the lawyers of the company and the Locator on the field, in order to replace slow and disorganized ways for a simple and automated one, in order to attend even the most simple professional in technology, replacing several kind of contact means, to move forward on cases of search and seizure, exchanging information and necessary changes inside the internal system of the company and the app, that will be available for the responsible's device that will be schedule for the designated action.*

1. Introdução

Uma empresa de assessoria jurídica em um determinado momento pode receber solicitação em um processo para dar andamento a busca e apreensão de um bem de uma indivíduo ou empresa inadimplente de seu cliente. Atualmente, para que um advogado acione um Localizador próximo ao endereço para realizar a tratativa, ele deve entrar em contato por telefone ou outros meios de comunicação, e realizar o acompanhamento da melhor forma possível, seja por anotações em papel ou até mesmo planilhas digitais. Uma empresa com um sistema CRM pode e deve conter armazenado em seu banco de dados as informações pessoais e todas as informações necessárias sobre o objeto em questão, bem como todas as tratativas e andamentos processuais. Logo, qualquer contato ou alteração na situação deve ser registrada, para que não ocorram falhas nas ações, o que dependendo dos casos pode gerar até mesmo multa para a assessoria que está prestando serviço ao seu cliente.

A melhor forma de reduzir erros e melhorar a comunicação seria integrar o máximo possível dos indivíduos e processos envolvidos. A aplicação EASYJur recebe todas as informações via API do CRM da empresa, alimentados pelo setor jurídico, e o Localizador envia as respostas da mesma forma, a qual será também atualizado em sistema. Dessa forma, tanto a comunicação como os registros de andamentos, o status de localização e apreensão ou não do bem, troca de mensagens, verificação da

disponibilidade do profissional nas regiões entre diversas outras informações se tornam integradas mais facilmente.

2. Referencial Teórico

2.1. Sobre o CRM

A sigla CRM vem do inglês *Customer Relationship Management* (Gestão de Relacionamento com o Cliente) e se refere a um tipo de sistema que utiliza estratégias de negócio e tecnologias focadas no relacionamento com o cliente. É utilizado como forma de gerenciar e analisar interações com clientes, utilizando de estratégia e procedimentos centrados no cliente.

Segundo Segfy (2021), “é utilizado pelas organizações como uma estratégia de conhecimento do comportamento e desejos dos consumidores e ajuda na redução de custos e aumento da lucratividade por meio da organização e automação dos processos.”

2.2. Financiado

O cliente fornece uma carteira ou diversos contratos de financiados que podem ser pessoas físicas ou jurídicas, os quais realizaram financiamento em um determinado momento ao cliente e vieram a entrar em inadimplência.

De acordo com a autora Lara Fernandes no site editalconcursosbrasil.com.br, “O financiamento é uma compra a longo prazo, com acréscimo de taxa de juros ao valor inicial, que varia de acordo com o tempo de parcelamento. Só é possível solicitar um financiamento para aquisição de um bem específico, como uma casa” (FERNANDES, 2021).

2.3. Localizador (Oficial de Justiça)

O Oficial de Justiça é encarregado de realizar uma ordem judicial expedida pelo juiz, realizando “trabalho de campo” com diversas finalidades, como a de realizar prisões, citações, arrestos e penhoras. Conhecido também como “Localizador” por ser responsável de encontrar e apreender bens, como no caso, o veículo que foi financiado pela entidade inadimplente, dentro do período do processo onde é autorizado a busca pela autoridade. (CYSNE, 2021)

3. Diagramas

Durante o desenvolvimento foram elaborados vários diagramas, seguindo as boas práticas de Engenharia de Software e toda essa documentação está disponível no GitHub e pode ser acessada pelo link:<https://github.com/AndrehSilveira/easyjur_requisitos>.

3.1. Diagrama de Caso de Uso

O Diagrama de Caso de Uso (Figura 1) representa as ações realizadas pelo Advogado, conforme Documento de Requisitos, disponibilizado no Git Hub. O Advogado irá utilizar o sistema para encaminhar a requisição ao o Localizador, dentro das normas jurídicas, e o sistema, através da API em JSON enviará todos os dados necessários para o aplicativo do localizador, seja o sistema operacional iOS ou Android. A resposta do Localizador será retornada da mesma forma para o CRM da empresa, o qual já está

desenvolvido em C# e irá receber os objetos em JSON para armazenar as informações referentes à solicitação da busca do bem, em caso de sucesso ou não, bem como as observações.

3.2. Diagrama de Classe

O Diagrama de Classe (Figura 2) representa as informações que o CRM irá precisar para enviar ao aplicativo do Localizador. Todas as classes com exceção do “Status” fazem parte do CRM da empresa em linguagem C#, contendo as informações referentes ao processo, ao andamento do processo, ao advogado responsável, aos dados cadastrais dos Localizadores, todos armazenados no banco SQLServer. A Classe “Status” possui informações em JSON que serão enviadas e recebidas do Localizador através do aplicativo instalado em seu smartphone.

3.3. Diagrama de Sequência

O fluxo do processo é descrito no Diagrama de Sequência (Figura 3); O advogado irá enviar os dados para o Localizador através do CRM, o qual irá enviar os dados para o smartphone do Localizador responsável. As informações que o Localizador enviar referentes ao procedimento e até mesmo a conclusão - positiva ou não; irão retornar ao CRM da empresa, o qual o Advogado poderá consultar e acompanhar.

3.4. Diagrama de Entidade e Relacionamento

As informações registradas no Banco de Dados SQLServer do CRM da empresa relevantes para o procedimento são: os dados do advogado solicitante; Os dados do processo em questão que originaram a solicitação de busca do bem, os quais Processo Andamento e o próprio Processo em si, contendo os ids cadastrado no CRM e as descrições, observações e números dos processos, o processo envolvendo o Localizador, as informações do Localizador em si e o Status da envolvendo a ação em questão e se a localização do bem referente ao processo foi um sucesso ou não. Esses relacionamentos podem ser observados através do Diagrama de Entidade e Relacionamento (Figura 4).

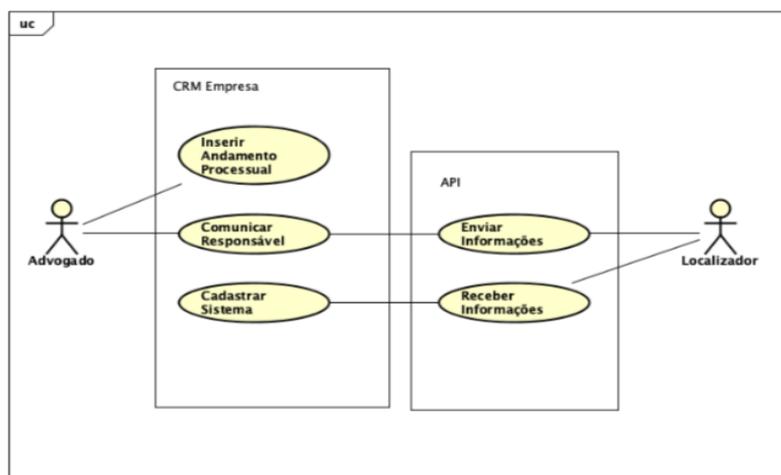


Figura 1. Caso de Uso
Fonte: Autoria Própria

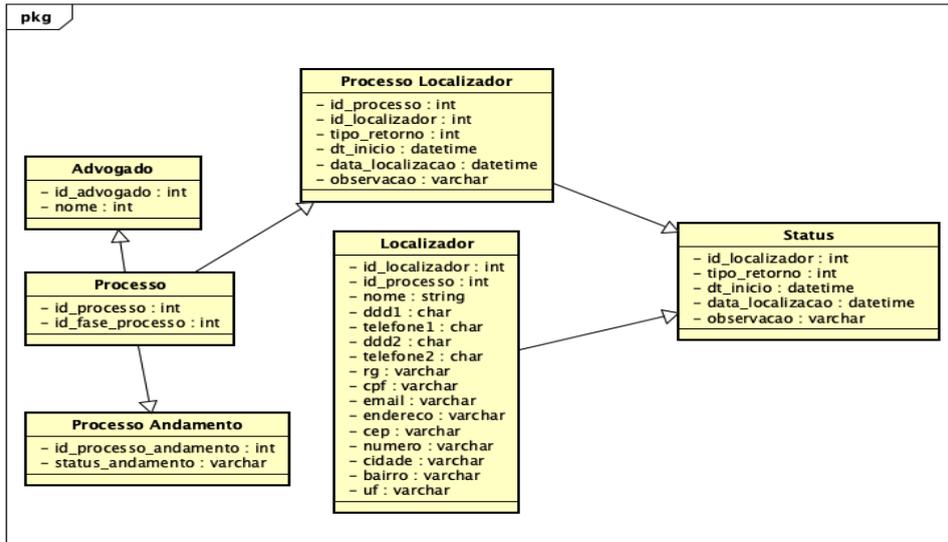


Figura 2. Diagrama de Classe
Fonte: Autoria Própria

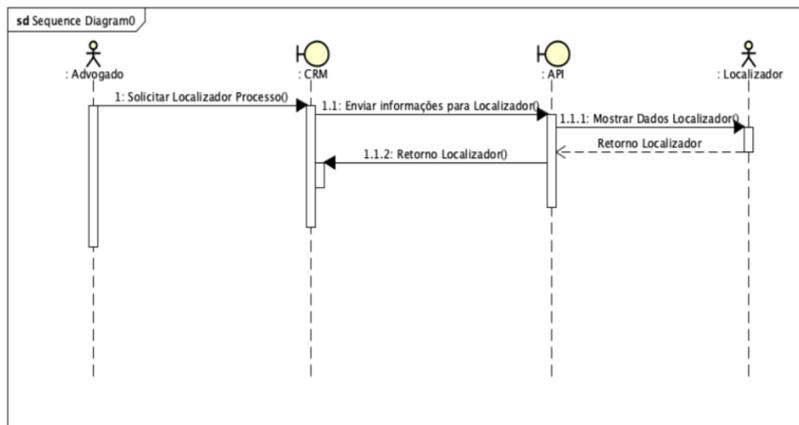


Figura 3. Diagrama de Sequência
Fonte: Autoria Própria

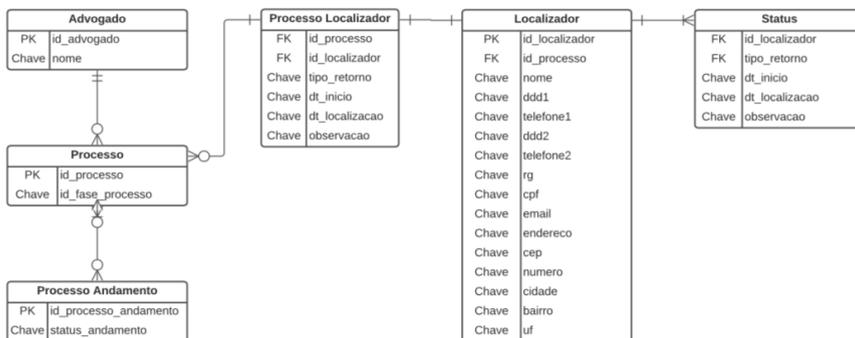


Figura 4. Diagrama de Entidade e Relacionamento
Fonte: Autoria Própria

4. Protótipos

4.1. Acesso Inicial (Login)

Ao abrir o aplicativo (Figura 5), o Localizador realizará o acesso através das credenciais fornecidas internamente pela Assessoria Jurídica, (usuário e senha para acesso). No caso do primeiro acesso, será solicitado uma nova senha pessoal. Em caso da necessidade de uma nova senha, existe o botão "Esqueceu a Senha" o qual enviará uma requisição para o CRM e algum responsável na empresa irá validar o usuário e disponibilizará uma nova senha.

4.2. Primeira Tela (Home)

Após o acesso, será exibida a tela inicial (Figura 6) local onde serão visíveis e acessíveis novas notificações e as já existentes. Após esse acesso será possível receber notificações em segundo plano, mensagens das pendências e das tratativas já em andamento.

4.3. Novas Solicitações

Na tela de Novas Solicitações (Figura 7), caso existam solicitações pendentes para serem aceitas, serão exibidas nessa tela, com as informações básicas e um tempo limite estipulado pela assessoria para análise se deve ou não atender.

4.4. Acompanhamentos

Ao acessar a tela de Acompanhamentos (Figura 8), será exibido a lista dos casos por id (identificação única) e os ícones com as interações disponíveis, como saber os dados do financiado, os dados do veículo, realizar o envio de informações dos status do andamento ou até mesmo enviar fotos de alguma situação que necessite documentação.

4.5. Dados Financiado

O usuário pode acessar a tela de Dados do Financiado (Figura 9) e visualizar maiores detalhes, como os dados pessoais, endereço, referências pessoais e todas as informações disponíveis fornecidas pelo sistema, os quais a própria pessoa física ou jurídica forneceu ao realizar o contrato com o cliente, no intuito de facilitar o encontro do bem, ou do responsável. As informações são apenas para consulta e não sofrem alteração.

4.6. Dados Veículo

Acessando a tela de Dados do Veículo (Figura 10) é disponibilizada todas as informações referente ao bem, de forma a identificar de forma clara as características necessárias para busca solicitada pelo Juiz. As informações não sofrem alteração por parte do usuário.

4.7. 6.7. Informações de Situação (Status)

Através da tela de Informar Status (Figura 11) são realizados os envios de informações para o sistema interno da empresa, local de comunicação entre a API e o CRM. Aqui é informado se houve sucesso na localização do bem, se foi apreendido, se o responsável foi localizado também, bem como um campo que se abre para que seja inseridas todas

as informações detalhadas em caso de acidente, de localização mas impedimento de apreensão, de alguma contestação por parte do financiado ou qualquer outra observação relevante.



Figura 5. Acesso Inicial
Fonte: Autoria Própria



Figura 6. Tela Home
Fonte: Autoria Própria



Figura 7. Novas Solicitações
Fonte: Autoria Própria



Figura 8. Acompanhamentos
Fonte: Autoria Própria

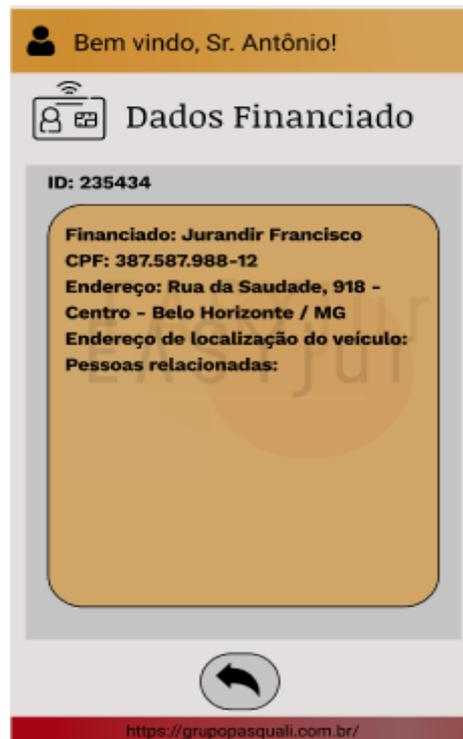


Figura 9. Tela Dados Financiado
Fonte: Autoria Própria



Figura 10. Tela Dados Veículo
Fonte: Autoria Própria

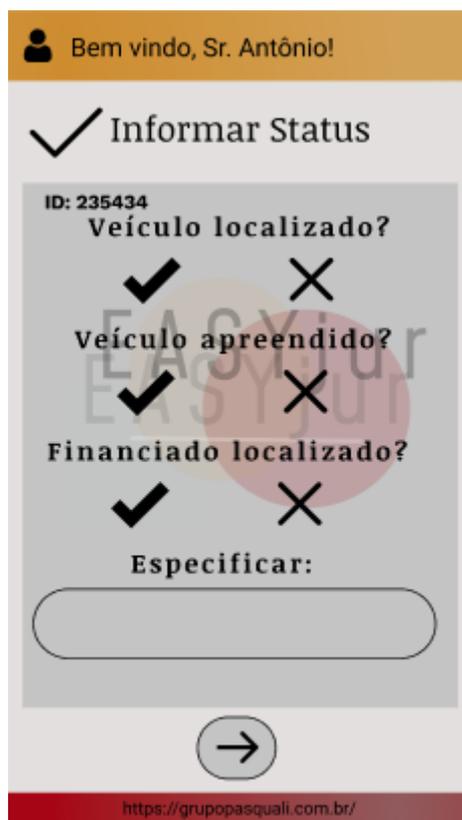


Figura 11. Tela Informar Status
Fonte: Aatoria Própria

5. Considerações Finais

Considerando a necessidade de uma melhor comunicação, objetividade e rapidez nos processos, visando também o sucesso de todos os processos, desde a comunicação até a efetividade do objetivo, o desenvolvimento de um aplicativo com comunicação simples, fácil e leve no smartphone de um profissional em campo pode ser considerado uma peça chave para o aumento da qualidade das respostas das ações processuais envolvendo o setor jurídico da empresa, mesmo que elas nem sempre sejam positivas.

O desenvolvimento de toda a aplicação envolve algumas etapas, processos e pessoas, com conhecimento em diversas áreas, mas principalmente os envolvidos na disponibilização do CRM para a empresa, que precisam criar todos os objetos em JSON para a comunicação efetiva da API com a aplicação do profissional.

O processo é relativamente simples, pois hoje ele já funciona na prática, porém, de forma mais externa ao sistema, envolvendo contatos telefônicos ou até mesmo de aplicativos de mensagens eletrônicas. Como todas as informações já constam em sistema, torna-se viável e interessante que esses dados sejam internalizados, permitindo uma assertividade maior, bem como uma auditoria, caso haja necessidade, com todas as informações registradas no sistema, de fácil

entendimento e acompanhamento por toda a equipe jurídica.

6. Referências

CYSNE, Diogo. Oficial de Justiça. **InfoEscola**, 2021. Disponível em: <<https://www.infoescola.com/profissoes/oficial-de-justica/>>. Acesso em: 12 de mar de 2021.

FERNANDES, Lara. Financiamento – O que é, significado, tipos, vantagens, desvantagens. **Edital Concursos Brasil**, 2021. Disponível em: <https://editalconcursosbrasil.com.br/blog/financas_financiamento/>. Acesso em: 12 de mar de 2021.

SEGFY. Sistema CRM: o que é e como funciona? **SEGFY**, 2017. Disponível em: <<https://www.segfy.com/sistema-crm-o-que-e-e-como-funciona/>>. Acesso em: 12 de mar de 2021.