

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO

16ª Região | Maranhão





**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

O Conselho Nacional de Justiça instituiu a Meta Nacional nº 9 para o Planejamento Estratégico do Poder Judiciário que prevê o estímulo à inovação nos tribunais.

Neste sentido, os tribunais deverão promover iniciativas oriundas do Laboratório de Inovação e fomentar projetos que impactem a sociedade por meio do cumprimento dos objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas.

A Justiça do Trabalho neste Regional conta com aproximadamente 40 unidades jurisdicionais e mais de 25 (vinte e cinco) unidades administrativas, que realizam atendimento aos jurisdicionados, advogados, fornecedores e sociedade em geral, por diversos canais, presenciais e virtuais, tais como: balcão virtual, *whatsapp*, portal de serviços, *e-mail*, telefone etc.

Desta maneira, a equipe do Laboratório de Inovação do TRT16 (INOVALAB TRT16) realizou atividade intitulada “Trilha da Acessibilidade”, contando com a participação de algumas unidades que realizam atividades de atendimento ao público e a Comissão de Acessibilidade do Regional, a fim de analisarem e construírem soluções e iniciativas que almejam a melhoria do atendimento ao público e da prestação jurisdicional.

Na fase de prototipação foi idealizado o projeto “Carta de Serviços ao Cidadão Inclusiva” como solução de atendimento em geral e resolução satisfatória das demandas do público interno e externo, trazendo os conceitos de acessibilidade digital, inclusão, celeridade e efetividade, alinhado ao Programa



**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

Justiça 4.0, promovendo a melhoria da comunicação interna e do atendimento externo, promoção do acesso à justiça e atendimento avançado.

A Carta de Serviços ao Cidadão Inclusiva consiste em um portal eletrônico com guia e orientações de todos os serviços prestados por este Tribunal, permitindo que os usuários consultem, de forma rápida e simples, em um único ambiente virtual, todo o rol de serviços prestados pelo TRT-16. Sendo amplamente acessível e inclusivo, servindo tanto para o público interno, nas atividades voltadas à área administrativa e judicial, como para advogados e cidadãos em geral, estas destinatárias finais das atividades do Judiciário.

A iniciativa resultou na transformação de um documento em PDF, que funcionava como um guia ou manual de orientações de serviços, para um página eletrônica em linguagem HTML, interativo, intuitivo e organizado em ícones, permitindo o amplo acesso à informação, inclusive às pessoas com capacidade reduzida ou portadoras de alguma deficiência, permitindo a leitura por meio de ferramentas de inclusão, buscando promover a conectividade entre a população e o Tribunal do Trabalho.

A ferramenta está localizada na página principal do portal do TRT-16, na aba “Ouvidoria”, no menu principal, cujo link de acesso é <https://www.trt16.jus.br/ouvidoria/carta-de-servico-ao-cidadao/servicos>.

A nova versão da ferramenta busca romper as barreiras comunicacionais, que resultaram na transformação de documento em formato PDF para um ambiente acessível, com ícones, simples e prático, apta a ser lida utilizando-se



**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

recursos de acessibilidade como alto-contraste, tradução de texto para voz e atendimento na Linguagem Brasileira de Sinais, por meio da ferramenta VLibras.

A iniciativa está alinhada ao macrodesafio "Fortalecimento da relação institucional do Judiciário com a sociedade", constantes do Plano Estratégico Institucional, que visam atenuar as desigualdades sociais, garantir os direitos de minorias e a inclusão e acessibilidade a todos, por meio da adoção de estratégias de comunicação e de procedimentos objetivos, ágeis e em linguagem de fácil compreensão, visando à transparência e ao fortalecimento do Poder Judiciário como instituição garantidora dos direitos.

O projeto também está alinhado ao macrodesafio "Aperfeiçoamento da Gestão de Pessoas", por meio da adoção de políticas, métodos e práticas adotados na gestão de comportamentos internos do órgão, favorecendo o desenvolvimento profissional, a capacitação, a relação interpessoal, a saúde e a cooperação, com vistas ao alcance efetivo dos objetivos estratégicos da instituição. Contempla ações relacionadas à valorização dos servidores; à humanização nas relações de trabalho; à promoção da saúde; ao aprimoramento contínuo das condições de trabalho; à qualidade de vida no trabalho; ao desenvolvimento de competências, de talentos, do trabalho criativo e da inovação e à adequada distribuição da força de trabalho.

Destaca-se, ainda, o alinhamento aos objetivos sustentáveis 10 e 16 da Agenda 2030 da ONU, visando à redução de desigualdades, assim como a paz, justiça e instituições eficazes, respectivamente. Também visa dar adequado



**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

cumprimento a Lei nº 13.460 de 2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), bem como à Política Nacional de Integração da pessoa portadora de deficiência, de que trata a Lei nº 7.853/89, e demais normas de inclusão previstas na Resolução nº 401/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que estabelecem as diretrizes de acessibilidade e inclusão no Poder Judiciário brasileiro.

O projeto foi desenvolvido em parceria com o INOVALAB TRT16, Secretaria de Governança e Gestão Estratégica, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações (SETIC), por meio da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas, Comissão de Acessibilidade e Setor de Ouvidoria.

METODOLOGIA

Na condução das atividades foi utilizada a metodologia do *design thinking*, obedecendo às etapas de empatia, ideação, protótipo e implementação.

A partir da experiência e construção multidisciplinar e efetivamente colaborativa entre servidores lotados em diversos setores deste Regional, passou-se à etapa de prototipação visando a construção de soluções para os desafios apontados, neste caso, a construção da Carta de Serviços ao Cidadão Incluso, buscando a melhoria do atendimento ao público externo e interno, especialmente às pessoas com deficiência.



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

MÉTRICAS DE AVALIAÇÃO:

1. Pesquisa de Satisfação com a nova ferramenta - Carta de Serviços ao Cidadão Acessível.
2. Questionário do Conselho Nacional de Justiça - Resolução CNJ nº 401 - Acessibilidade e Inclusão.
3. Questionário de Governança do TCU referentes aos quesitos de usabilidade das ferramentas da página eletrônica.

1. PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Secretaria de Governança e Gestão Estratégica realizou pesquisa de satisfação interna para avaliar a utilização da nova ferramenta.

Na pesquisa, constatou-se que 75% dos respondentes não conheciam a ferramenta.

Todos os respondentes declararam que a apresentação trouxe mais clareza das informações a respeito da Carta de Serviços e sua acessibilidade.

Dentre os respondentes, 90,6% consideraram a ferramenta simples e objetiva.

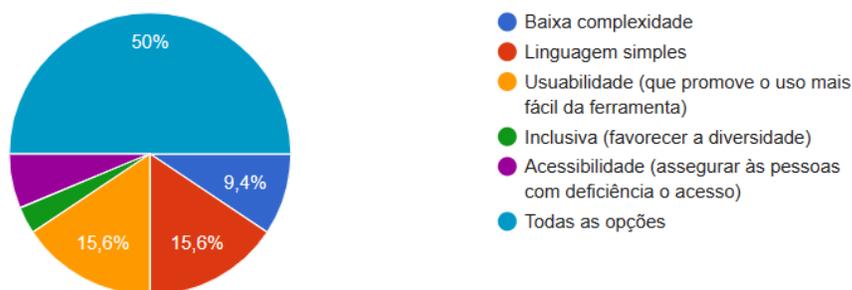


CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

Quais características principais você daria à nova Carta de Serviços?

Copiar

32 respostas



Alguns usuários responderam sobre a importância de utilização da ferramenta, apesar de não se enquadrarem na categoria de deficientes (visual, auditiva, etc.), porém reconhecem a relevância do tema para a sociedade, pois facilita o contato das pessoas com deficiência e com o público em geral por meio do acesso do rol de serviços online.

Na pesquisa ficou evidenciado aos servidores, integrantes da magistratura, colaboradoras terceirizadas atuantes na área de recepção, o intuito do projeto em conscientizar as pessoas para o atendimento humanizado. Buscou-se ressaltar a importância da disseminação da cultura de inclusão, a capacitação para o atendimento de PCD's, buscando superar todas as barreiras de comunicação e acesso à informação.

Por fim, destaca-se que o projeto atende às normas e deveres para atendimento de pessoas com deficiências – PCD, estabelecidos na Constituição



**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

Federal e no Estatuto da Pessoa com Deficiência, especialmente na disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas, conforme previsto na Lei nº 13.146/2015, destacando garantias e valores como promoção da cidadania, autonomia do usuário e acessibilidade digital.

2. Índice de Acessibilidade e Inclusão - Questionário do Conselho Nacional de Justiça - Resolução CNJ nº 401/2021.

Anualmente, o Conselho Nacional de Justiça aplica questionário aos Tribunais para levantamento do grau de cumprimento da Resolução nº 401/2021, conforme indicadores que compõem o Balanço da Sustentabilidade do Poder Judiciário, neste sentido este Regional vem buscando a cada ano progredir e reforçar em boas práticas sociais, inclusivas e sustentáveis.

2 - Índice de Governança - Questionário de Governança do TCU referentes aos quesitos de usabilidade das ferramentas no Portal.

Atualmente, dezenas de tribunais, além de várias organizações da administração pública utilizam os levantamentos de índice de governança do TCU como referência para a implantação de práticas de gestão e governança, seguindo os questionários unificados do TCU. Além disso, os índices gerados pelo



**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

iGG são usados como indicadores em processos de planejamento estratégico por várias instituições.

Neste sentido, o projeto busca atender integralmente alguns requisitos apontados no citado questionário, buscando expandir o conceito do Índice de Gestão e Governança (iGG).

Dentre os itens apontados cumpre-se a demanda de elaborar, divulgar e manter atualizada Carta de Serviços ao Usuário contendo informações claras e precisas em relação a cada serviço prestado. Assegurando que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade, e que as informações pessoais utilizadas nesses serviços sejam adequadamente protegidas

Por fim, a seguir destacamos de forma sucinta alguns benefícios evidenciados no projeto:

- Maior facilidade no acesso aos caminhos dos serviços para os usuários e demais jurisdicionados que desejam pesquisar informações processuais e serviços deste Tribunal;
- Disponibilização de portal inteligente e acessível contendo um guia unificado permitindo o atendimento padronizado e uniforme;
- Otimização do atendimento e a capacitação para o atendimento inclusivo;
- Atendimento à Resolução nº 401/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de



**Tribunal Regional do Trabalho
16ª Região | Maranhão**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

peças com deficiência, peças surdas ou surdos usuários de Libras nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares;

- Atuação interinstitucional integrada e sistêmica, com iniciativas pela solução de problemas públicos que envolvam instituições do Estado e da sociedade civil;
- Atendimento às normas de usabilidade e acessibilidade do portal;
- Qualificação de atendentes e recepcionistas em acessibilidade e inclusão;
- Melhorar a comunicação interna entre todas as unidades judiciais e administrativas do Regional;
- Fomentar a integração e a redução no tempo de atendimento;
- Contribuir para a melhoria do Clima Organizacional;
- Difundir informações relacionadas aos serviços prestados pelas unidades do tribunal;
- Facilitar a identificação e compreensão pelo cidadão, nosso destinatário final;
- Eficiência na comunicação do Judiciário com a sociedade e entre as unidades internas;
- Prestar atendimento humanizado e serviços jurídicos em um formato mais simples e adequado às suas necessidades;



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO ACESSÍVEL

- Atendimento centrado no usuário, possibilitando que o cidadão conheça seus direitos e as diversas formas de acessar o sistema de justiça, de modo mais adequada;
- Celeridade e efetividade da prestação jurisdicional;
- Redução de chamadas telefônicas nas unidades de Ouvidoria e demais setores administrativos e judiciais;
- Transparência, foco no usuário, linguagem neutra e busca inteligente;
- Promover a conscientização pela humanização no atendimento, a linguagem inclusiva e a promoção da Justiça 4.0;
- Matéria sobre apresentação da Carta de Serviços:
<https://www.trt16.jus.br/noticias/trt-16-lanca-nova-carta-de-servicos-ao-cidadao>

Conclusão do projeto: 30/10/2023

Gestores do Projeto	Lotação
ALINE CRISTINA SALES LOBATO	LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO
EDVANIA KATIA SOUSA SILVA	CENTRO DE MEMÓRIA E CULTURA
VANESSA ALMADA LIMA	SETOR DE OUVIDORIA