

NOME DA PRÁTICA

1229. Balcão Virtual com Sala Acessível

LOCALIDADE

João Pessoa / PB

AUTOR(ES)

Tribunal

DATA DA SUBMISSÃO

30/04/2021

CATEGORIA

Tribunal

NOME DO TRIBUNAL

Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região

NOME DO PRESIDENTE

Leonardo José Videres Trajano

TELEFONE DO PRESIDENTE

(83) 35336100

NOME DO MAGISTRADO

Fernanda Silva de Lima

E-MAIL DO MAGISTRADO

flima@trt13.jus.br

TELEFONE DO MAGISTRADO

(83) 988690874

NOME DO RESPONSÁVEL

Fernanda Silva de Lima

CARGO DO RESPONSÁVEL

Juiz

TELEFONE DO RESPONSÁVEL

(83) 98869-0874

E-MAIL DO RESPONSÁVEL

flima@trt13.jus.br

ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

ENDEREÇO

Rua Corálio Soares de Oliveira, S/N, Centro,
João Pessoa, PB

PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

EM FUNCIONAMENTO DESDE

03/2021

WHATSAPP

(83) 999545405 - Marcelo Moura

CONTATO PARA RECEBER CONSULTOR

-

FACEBOOK

<https://www.trt13.jus.br/informe-se/noticias/2021/04/2021/04/2021/04/2021/04/balcao-virtual-do-trt-pb-tem-trabalho-pioneiro-para-atender-deficientes-auditivos>

INSTAGRAM

<https://www.instagram.com/p/CNppzRypSH9/?igshid=pqib6e3uc0fj>

DESCRIÇÃO RESUMIDA

A Sala Acessível do Balcão Virtual do TRT13 é uma iniciativa pioneira no Judiciário Brasileiro e tem como objetivo garantir o atendimento virtual para pessoas com deficiência auditiva. A solução desenvolvida conta com a participação de intérpretes de Libras para garantir a comunicação na linguagem de sinais durante a realização da chamada de vídeo do atendimento. A iniciativa visa ampliar, de forma inclusiva, os canais de comunicação com a sociedade, facilitando assim o acesso à justiça. A ideia surgiu durante uma oficina do Laboratório de Inovação do TRT (Labor) para tratar da implementação do Balcão Virtual. Ao avaliar possíveis soluções alinhadas à Agenda 2030 e Meta 9 do CNJ, os participantes da oficina tiveram a ideia de conceber um atendimento especializado para deficientes auditivos, democratizando e ampliando o acesso à justiça. Dessa forma, a solução permite que cidadãos recebam atendimento por meio de linguagem de sinais por servidores especializados do TRT. Caso o atendente não consiga responder os questionamentos, ele poderá incluir imediatamente no atendimento outros servidores, responsáveis pela informação, ou agendar um próximo atendimento, caso não haja disponibilidade no momento. Então, além da equidade, democratização e universalização do atendimento, a solução visa dar celeridade e transparência na resolução de dúvidas do cidadão, seja ele uma parte, um advogado ou membro do MPT.

PROBLEMA A SER RESOLVIDO

Melhorar a prestação do serviço público através de um atendimento de qualidade deve ser o objetivo de qualquer órgão público. Modelar, projetar e, principalmente, repensar serviços públicos de forma que sejam centrados no usuário, considerem suas necessidades específicas e os encantem são premissas para promover a Inovação do TRT13. Nesse contexto, em Fevereiro de 2021 o CNJ publicou exigência para implantação do Balcão Virtual (Resolução nº 372/2021), que instituiu diretrizes para o atendimento não presencial em todo poder judiciário. A referida resolução versa apenas sobre a substituição do atendimento presencial tradicional pelo atendimento eletrônico, sem previsão de um atendimento especializado, como é o caso das pessoas com deficiência auditiva, que necessitam de um atendimento em Libras. A Sala Acessível do Balcão Virtual do TRT13 foi a forma encontrada de ampliar o cumprimento da resolução, para grupos não previstos inicialmente, concretizar o princípio constitucional de amplo acesso à Justiça, de forma pioneira e inovadora, facilitando o acesso à informação e atuando de forma resolutiva e direta com a comunidade que faz uso da Língua Brasileira de Sinais.

QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?

Atendimento eletrônico via chamada de vídeo com tradução simultânea em libras para deficientes auditivos

EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA

Contribui através da inclusão de um grupo que estaria excluído deste tipo de serviço caso ele não existisse, ampliando em canais e formas de atendimento ao público, democratizando o acesso à justiça e se aproximando da sociedade.

NO SEU ENTENDIMENTO, SUA PRÁTICA FOMENTA A EDUCAÇÃO E A CULTURA NO PAÍS? EM CASO POSITIVO, EXPLIQUE COMO.

Sim, no sentido que ela é baseada na inclusão e na equidade, ao criar um serviço destinado aos deficientes auditivos, uma minoria da população.

EXPLIQUE COMO OCORREU O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA.

Ao receber tomar conhecimento da resolução do CNJ a presidência do TRT13 encaminhou ao Comitê de Inovação a demanda para investigação de solução para o normativo. Após a realização de oficinas conduzidas pelo Laboratório de Inovação (Labor), foi criado um protótipo para atendimento à resolução do CNJ e além disso para ampliá-la, prevendo a criação do atendimento em Libras. Todo esse processo levou menos de 30 dias, desde a notificação até a disponibilização do serviço à população.

QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?

O envolvimento de uma equipe multidisciplinar, que participa do comitê de inovação, na concepção da ideia, além do processo criativo conduzido pela equipe do Labor para investigação do desafio e criação de soluções centradas no usuário. Outro fator relevante foi a possibilidade de criar um serviço específico para um público normalmente ignorado ou preterido quando se trata de acesso aos serviços públicos e mais especificamente ao acesso à justiça.

QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?

Equalizar a disponibilidade dos intérpretes de Libras, que são servidores do TRT com outras atribuições, à demanda por atendimento dos deficientes auditivos. Foi realizada uma estimativa da quantidade de partes existentes em nosso PJe com deficiência mas não foi possível obter a informação específica sobre o número de deficientes auditivos. Além disso também não foi possível obter a informação com precisão da quantidade de advogados, representantes do MPT e demais usuários com deficiência auditiva que seriam usuários em potencial.

EQUIPE

Na concepção da ideia participaram todos os membros do Comitê de Inovação (12 pessoas), além dos membros do Laboratório de Inovação (3 pessoas). Para execução foi necessário o envolvimento da Corregedoria para normatizar o processo (2 pessoas). Para trabalhar como Intérprete de Libras na Sala Acessível fazendo o atendimento ao público (2 servidores). Totalizando 19 pessoas com algum tipo de participação na solução.

EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

Foram utilizados os mesmos equipamentos e sistemas já existentes e disponibilizados para o Balcão Virtual tradicional. Equipamentos: notebook com câmera, fone de ouvido e microfone. Sistemas: Google Meet.

ORÇAMENTO

Custo zero. Não houve despesa adicional para implantação da solução.

OUTROS RECURSOS

Os servidores escalados para realizar o atendimento em Libras já possuíam formação e conhecimento prévio na linguagem de sinais.

COMO VOCÊ FICOU SABENDO DAS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO INNOVARE?

outro