

## NOME DA PRÁTICA

811. Realização de atendimentos e atermações de modo inteiramente virtual, por meio do Núcleo de Atendimento e Atermação Virtual - NAAV

## LOCALIDADE

Porto Velho / RO

## AUTOR(ES)

Tribunal

## DATA DA SUBMISSÃO

22/04/2021

## CATEGORIA

Tribunal

## NOME DO TRIBUNAL

Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região

## NOME DO PRESIDENTE

Maria Cesarineide de Souza Lima

## TELEFONE DO PRESIDENTE

(69) 32186338

## NOME DO MAGISTRADO

Soneane Raquel Dias Loura

## E-MAIL DO MAGISTRADO

raquel.dias@trt14.jus.br

## TELEFONE DO MAGISTRADO

(69) 999097883

## NOME DO RESPONSÁVEL

Weslei Maycon Maltezo

## CARGO DO RESPONSÁVEL

Secretário de Gestão Estratégica, em substituição

## TELEFONE DO RESPONSÁVEL

(69) 984519203

## E-MAIL DO RESPONSÁVEL

sg@trt14.jus.br

## ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

## ENDEREÇO

Rua Almirante Barroso, 600, Mocambo, Porto Velho, RO

## PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

## EM FUNCIONAMENTO DESDE

05/2020

## WHATSAPP

(69) 999097883 - Soneane Raquel Dias Loura

## CONTATO PARA RECEBER CONSULTOR

-

## DESCRIÇÃO RESUMIDA

Trata-se de uma pioneira e inovadora prática de atendimento virtual e centralizado, que permite, de forma não presencial, o ajuizamento de ações trabalhistas por reclamantes que não dispõe de advogado (jus postulandi). Foi criada uma unidade específica para coordenar os trabalhos, denominada Núcleo de Atendimento e Atermação Virtual (NAAV), que, de modo centralizado e virtual, disponibiliza canal de atendimento aos jurisdicionados, os quais podem obter informações sobre processos em andamento, bem como realizar atermações exercendo o jus postulandi. Esse novo canal de atendimento visa promover maior acesso dos jurisdicionados à Justiça do Trabalho para que possam ingressar com suas reclamações ou apresentar suas defesas, de forma facilitada e em ambiente virtual. O NAAV conta com canais próprios e exclusivos para o recebimento de ligações telefônicas, mensagens por aplicativo, formulários eletrônicos e e-mails. Para obter os serviços, o usuário precisa apenas de um telefone celular ou computador com acesso à internet. Vídeo explicativo: <https://www.youtube.com/watch?v=CYE-MtT1-t8>

## **PROBLEMA A SER RESOLVIDO**

A interrupção de praticamente todos os serviços prestados de forma presencial, por conta da pandemia, foi a principal motivação da criação do NAAV. Adicionalmente, a região amazônica possui algumas peculiaridades que também motivaram sua criação, como baixa densidade demográfica, vasta área de floresta e extensa rede de rios, que fazem com que nossa região tenha muitas localidades afastadas dos grandes centros urbanos, prejudicando o acesso à Justiça. Apesar da interrupção abrupta do atendimento presencial, a demanda pelo atendimento continuava existindo, bem como a necessidade de se garantir o jus postulandi. Desse modo, com o objetivo de se garantir a continuidade da prestação jurisdicional, foi idealizada uma unidade que prestasse atendimentos de modo 100% virtual. Assim, em vez de o jurisdicionado dirigir-se às nossas instalações, é suficiente o contato por um dos canais disponíveis para que todo o atendimento seja realizado à semelhança ao que era feito presencialmente. Dessa forma, mesmo sem a possibilidade de acesso às instalações físicas do Tribunal, foi possível não somente manter, mas ampliar o serviço prestado, na medida em que o NAAV facilita o acesso à justiça até mesmo para aqueles residentes nos distantes rincões, os quais não necessitam mais deslocar-se até uma unidade do TRT14. O estabelecimento de canal direto de atendimento aos jurisdicionados, inclusive permitindo a atividade de tomada de reclamações trabalhistas, de forma não presencial, foi salutar durante o período inicial da pandemia, permitindo o pleno funcionamento dos nossos serviços. Mesmo após o término das restrições impostas pelo coronavírus, o Tribunal pretende manter o NAAV em funcionamento de forma concomitante e sem prejuízo do atendimento presencial ordinário de atermações.

## **QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?**

A prática foi inovadora ao evitar que os serviços parassem de funcionar durante a pandemia; tornou o acesso à justiça facilitado a todo cidadão de posse dos recursos telemáticos; rompeu as barreiras das grandes distâncias na Amazônia, podendo o cidadão acessar os serviços sem a necessidade do deslocamento até as instalações físicas da Justiça do Trabalho; e se implantou em tempo hábil ferramenta tecnológica de linguagem simples e acesso fácil.

## **EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA**

Ao garantir a continuidade dos serviços, de forma centralizada e não presencial, a prática contribui com a missão de oferecer justiça no Poder Judiciário Brasileiro. Devido a experiência bem-sucedida da prática, a Corregedoria-Geral da Justiça do Trabalho do Tribunal Superior do Trabalho expediu a Recomendação nº 8/2020, recomendando aos Tribunais Regionais de todo país a implementação de medidas semelhantes, o que comprova a sua contribuição para o aperfeiçoamento da justiça

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

Sim, pois permite que jurisdicionados de diferentes localidades, status social, nível de formação escolar, dentre outros, tenham acesso ao mesmo serviço, eliminando barreiras geográficas e promovendo o acesso igualitário à justiça.

## **EXPLIQUE COMO OCORREU O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA.**

A implantação da prática se deu, inicialmente, com reuniões internas visando delinear o escopo de atuação da nova unidade, bem como criar uma minuta de norma que regulamentasse seu funcionamento. Assim, foi publicado o Ato TRT14 GP. n. 007/2020, que cria o NAAV, define sua composição e disciplina suas competências. Ato contínuo, foi produzido um sistema pela própria unidade de TIC do Tribunal, que automatizou o fluxo de recebimento e distribuição dos atendimentos; foi produzido também um vídeo explicativo para orientar o cidadão; e foi feita divulgação em massa (mais de 600 banners foram afixados nas unidades de Rondônia e Acre, inclusive nas localidades onde não têm Vara)

## **QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?**

Desde a implantação do NAAV, foram realizados 1.573 atendimentos por canais 100% virtuais, que resultaram em 603 atermações (processos ajuizados), além de outros 892 atendimentos por motivos diversos. Podemos citar como fatores de sucesso: 1) existência de demanda 2) abertura de vários canais de comunicação (celular, whatsapp, internet) 3) divulgação maciça 4) comprometimento e senso de coletividade dos servidores que compõe o NAAV 5) apoio da administração para implementação 6) criação de sistema próprio, que permite o recebimento e distribuição automática, bem como o registro e controle dos atendimentos realizados

## **QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?**

1) criar nova cultura de atendimento 2) dificuldade de divulgação durante a pandemia 3) servidores sem treinamento e com todas as dificuldades inerentes ao trabalho remoto abrupto 4) implementação de um sistema totalmente novo 5) superação das dificuldades básicas quanto à logística para o atendimento 6) o Sistema NAAV era muito simples no início (o que dificultava a utilização), sendo melhorado gradualmente

## **EQUIPE**

Participaram do projeto de criação do NAAV as seguintes pessoas: Desembargador do Trabalho Osmar J. Barneze - Presidente no exercício de 2020 Dorotheo Barbosa Neto - Juiz do Trabalho Soneane Raquel Dias Loura - Juíza do Trabalho Tama Mendes Ohira - Secretária-Geral da Presidência no exercício 2020 Lucas Barbosa Brum - Secretário de Gestão Estratégica Wesley Maycon Maltezo - Assistente do Secretário de Gestão Estratégica Maria José Correia - Secretária da Sacle - Secretaria de Apoio ao Conhecimento, Liquidação e Execução Atualmente, o NAAV é coordenado pela Juíza do Trabalho Soneane Raquel Dias Loura, que exerce a função de Juíza Auxiliar de Execução

## **EQUIPAMENTOS E SISTEMAS**

Foi criado um sistema eletrônico para recebimento das solicitações de atendimento, de forma virtual, pelos diversos canais disponibilizados, com a correspondente distribuição entre os servidores atermadores, automatizando assim o fluxo de trabalho. Link de acesso ao sistema: <https://portal.trt14.jus.br/portal/atendimento-virtual/atermacao-online>

## **ORÇAMENTO**

- Impressão de banners de divulgação fixados em frente a todas unidades do Tribunal R\$ 5.000,00 -  
Produção e edição de vídeo de divulgação R\$ 2.000,00

## **COMO VOCÊ FICOU SABENDO DAS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO INNOVARE?**

redes sociais, outro

## **OUTROS RECURSOS**

N/A