

Relatório

*Grupo de Trabalho de
Implantação da Central de Atendimento do
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região*

2023

Sumário

1. Introdução
2. Relatório
3. Considerações finais

1. Introdução

O projeto teve origem a partir da segunda ideia vencedora do Prêmio Melhores Ideias, que propunha a criação da Central de Atendimento. O Grupo de Trabalho, estabelecido pela Portaria TRT 18ª GP/DG Nº 919/2023, recebeu a missão de analisar as propostas premiadas do Prêmio Melhores Ideias 2022, dentre elas as ideias classificadas em segundo lugar que propunham a criação da Central de Atendimento e o Ponto Único de Atendimento ao Cidadão, conforme registrado no Processo Administrativo PA 2393/2023 - SISDOC.

O Grupo de Trabalho foi composto pelos seguintes servidores: Mário Alfredo da Rocha Xavier, Chefe do Núcleo Administrativo da Secretaria-Executiva da Diretoria-Geral, representando a Diretoria-Geral, que atuou como coordenador; Wanice Cabral Quixabeira, como vice-coordenadora, representando a Secretaria-Geral Judiciária; Cássia Maria Sebba Kafuri, representando a Secretaria de Manutenção e Projetos e Thaís Domingues de Magalhães; representando a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

O estudo de implementação da Central de Atendimento abrangeu diversas unidades, como a Diretoria-Geral, Secretaria-Geral Judiciária, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Secretaria de Manutenção e Projetos, Secretaria de Material e Logística, Secretaria de Segurança Institucional e Transporte, Divisão de Atendimento ao Usuário e Cadastramento Processual.

Durante o período entre abril e novembro de 2023, o grupo realizou reuniões para discutir e analisar os resultados dos estudos, os quais serão apresentados de forma detalhada neste relatório.

2. Relatório

Inicialmente, o grupo se dedicou a analisar a efetiva necessidade de estabelecer uma Central de Atendimento e um Ponto Único de Atendimento ao Cidadão, investigando, primeiramente, por meio de uma pesquisa que abrangeu todas as Varas do Fórum Trabalhista da Capital, no período de 8 a 19 de maio do corrente ano, a quantidade de atendimentos presenciais realizados nos balcões das Varas e os principais temas demandados durante esses atendimentos.

Com base nos resultados dessa pesquisa, constatou-se a existência de oportunidades para aprimorar tanto o atendimento inicial oferecido quanto as iniciativas destinadas a reforçar a segurança nas dependências do Tribunal.

Neste cenário, o grupo conduziu estudos com o objetivo de identificar as demandas associadas à viabilidade da implementação de uma Central de Atendimento, as quais são delineadas a seguir:

- reforma para readequação da entrada principal do Fórum Trabalhista de Goiânia (2º andar – praça) – layout apresentado;
- alteração das sinalizações do Fórum para atender às necessidades da Central de Atendimento,
- acesso às API's do Tribunal Superior Eleitoral - 'Validação Biométrica Digital e Facial' e 'Conferência Biográfica'
- contratação de pessoal para o TELE-TRT e estagiários para a Central de Atendimento Presencial, que será coordenada por um servidor da Divisão de Atendimento ao Usuário e Cadastramento Processual,
- realização de cursos e treinamentos,
- integração do sistema de Controle de Acesso Físico do TRT18 com as API's do TSE,
- contratação de instituição para atendimento de línguas e sinais,
- adoção da sistemática de atendimento antecipado “Posso Ajudar”,
- disponibilização de totens para consulta processual por meio de autoatendimento,
- contratação de postos de vigilância desarmada,
- instalação de sala para acautelamento de armas.

Registra-se que durante os estudos, em parceria com a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Secretaria-Geral Judiciária e Diretoria-Geral, houve o desenvolvimento do Sistema de Acesso Físico, bem como a realização de testes, no período de 17 a 19/10/2023, para levantar o tempo médio necessário para o cadastramento do usuário.

No que diz respeito às aquisições, os custos estimados são os seguintes:

- Mobiliário: R\$ 41.097,19.
- Catracas (Custo estimado para a compra de 6 catracas, R\$ 300.000,00 - R\$ 50.000,00 por catraca): R\$ 300.000,00.
- Equipamentos de TI: R\$ 381.000,00.
- Contratação de pessoal (valores mensais estimados: R\$ 11.145,57 para o recepcionista e R\$ 10.313,60 para o estagiário).
- Cursos e treinamentos (custo estimado por 8 horas de curso: R\$ 3.840,00).
- Vigilância desarmada (custo estimado: R\$ 12.000,00 mensal).
- Readequação da entrada principal (custo estimado: R\$ 194.681,47).

As diretrizes de uso abrangem a adoção de credenciais fixas para advogados, terceirizados e prestadores de serviços mediante cadastro prévio. Além disso, preveem a disponibilização de um maior número de atendentes em datas de eventos, a comunicação antecipada de eventos relevantes, a obrigatoriedade da utilização de portas giratórias com detectores de metais, a extração diária de dados das partes cadastradas no PJe, e a definição clara de responsabilidades para a supervisão e gestão de terceirizados e estagiários da Central de Atendimento, incumbida à Divisão de Atendimento ao Usuário e Cadastramento Processual.

3. Considerações finais

O Grupo de Trabalho dedicou-se incansavelmente ao longo de 7 meses com o objetivo primordial de promover um estudo abrangente para a implementação da Central de Atendimento e do Ponto Único de Atendimento, visando não apenas a melhoria do atendimento inicial, mas também o reforço da segurança nas dependências do Tribunal. Durante esse período, estabelecemos interações significativas com diversas áreas do Tribunal, abrangendo desde a reestruturação física da portaria até a reformulação do atendimento na entrada, a criação da Central de Atendimento e a contratação de uma instituição para o atendimento de línguas e sinais, acolhendo determinação do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, conforme o projeto denominado Balcão Visual.

O escopo do projeto contemplou uma previsão de custo orçamentário total, considerando os aspectos estruturais, operacionais e de recursos humanos necessários para sua efetivação. Todas essas informações foram meticulosamente sintetizadas e apresentadas ao Subcomitê de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável em 27/11/2023, momento em que a Comissão deliberou pela aprovação do Projeto da Central de Atendimento. Posteriormente, com grande satisfação, recebemos a acolhida da deliberação pelo Presidente do TRT18.

Diante disso, encerramos este ciclo do projeto com a convicção de que as melhorias propostas terão um impacto positivo na eficiência do atendimento e na segurança das instalações do Tribunal. Agradecemos a colaboração e o empenho de todos os envolvidos, reconhecendo a importância de cada contribuição para o sucesso desta iniciativa. Estamos confiantes de que a implementação da Central de Atendimento trará benefícios duradouros para a comunidade jurídica e a sociedade como um todo.

A S S I N A T U R A S

[Documento assinado eletronicamente por]

WANICE CABRAL QUIXABEIRA

DIRETOR DE DIVISÃO CJ-1

MÁRIO ALFREDO DA ROCHA XAVIER

CHEFE DE NÚCLEO FC-6

CÁSSIA MARIA SEBBA KAFURI

DIRETOR DE SECRETARIA CJ-3

FLÁVIA VALESKA DE OLIVEIRA COSTA

TÉCNICO JUDICIÁRIO

THAIS DOMINGUES DE MAGALHÃES

ANALISTA JUDICIÁRIO

Goiânia, 15 de janeiro de 2024.