

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO

16ª Região | Maranhão





## **PLANO DO PROJETO**

### **QUER SABER COMO FAZ? ACESSE A CARTA DE SERVIÇOS INCLUSIVA (META NACIONAL 9 - CNJ)**

#### **1. Escopo ou finalidade do projeto**

Este Regional acredita nos valores da Justiça Social por meio da promoção da cidadania, pautada nos alicerces das políticas de inclusão e acessibilidade, transparência dos dados e o desenvolvimento humano, alinhado à missão institucional de realizar justiça no âmbito das relações de trabalho, contribuindo para a paz social e o fortalecimento da cidadania.

Neste sentido, a política de Gestão da Inovação do Poder Judiciário implantada pela Resolução CNJ nº 395/2021, em atividade realizada pelo laboratório de Inovação - INOVALAB TRT16, mapeou um projeto que tem como escopo a disponibilização de uma nova Carta de Serviços pelo canal da Ouvidoria, que será disponibilizada no sítio eletrônico deste Regional, em formato HTML, com recursos interativos e adequados aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade.

A disponibilização de serviços acessíveis por meio da edição, a nova Carta de Serviços busca ainda assegurar o pleno acesso aos serviços desta casa de justiça, de maneira simples e interativa, usando-se de todos os recursos tecnológicos necessários ao pleno atendimento de pessoas com deficiência (PCD), com vistas a promover um atendimento mais amplo, efetivo e inclusivo.

Destaca-se, ainda, que este projeto alinha-se aos objetivos sustentáveis 10 e 16 da Agenda 2030, visando a redução de desigualdades, assim como a paz, justiça e instituições eficazes, respectivamente.

A Lei nº 13.460 de 2017, instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU), que está em vigor em todos os municípios, além dos âmbitos federal e estadual, desde junho de 2019. O normativo estabelece regras básicas para a proteção e a defesa dos direitos e deveres do usuário dos serviços públicos, no sentido de oportunizar a participação dos cidadãos na

**Versão 1.0**

**Maior 2023**



**\*ODS10 - Redução das desigualdades**

**\*ODS16 - Paz, Justiça Social e Instituição eficazes**



administração pública direta e indireta, além de prever importantes instrumentos de controle social e acesso às informações.

Neste sentido, o citado código estabelece que os órgãos deverão publicar em seu sítio eletrônico uma Carta de Serviços ao Cidadão, facilitando o amplo acesso aos serviços dos órgão, objetivo informar, de forma clara e precisa, contendo a lista de serviços prestados pelo Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região, suas formas de acesso, prazos e locais de atendimento, direcionando-os às unidades que poderão auxiliá-los em suas demandas, de forma a permitir o rápido e fácil acesso aos serviços deste Regional, mantendo-se o compromisso com a presteza e padrões de qualidade no atendimento ao público interno e externo.

Alinhado à Política de Gestão da Inovação do Poder Judiciário, este Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região (Maranhão), também instituiu sua política por meio da portaria GP nº 262/2021, e criou o seu Laboratório da Inovação, o INOVALAB TRT16, visando a difusão da cultura da inovação, com a modernização de métodos e técnicas de desenvolvimento do serviço judiciário acessível e inclusivo, de forma coletiva e em parceria, com ênfase na proteção dos direitos e garantias fundamentais e promoção do desenvolvimento sustentável em suas dimensões social, econômica, ambiental e institucional, conforme previsto na Agenda 2030 da ONU.

Ressaltamos, ainda, que este Regional busca cada vez mais promover uma prestação jurisdicional eficaz, inclusiva e transparente em todos os níveis, assegurando o acesso público à informação e proteger as liberdades fundamentais, em conformidade com a legislação nacional e os acordos internacionais, alinhada às diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução CNJ nº 401/2021, às quais são realizadas de forma colaborativa pela comissão criada para este fim, que realiza o acompanhamento e implementação de providências necessárias à promoção de acessibilidade das pessoas com deficiência.

## 2. Alinhamento Estratégico e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – Agenda 2030 ONU

### • Planejamento Estratégico da Justiça do Trabalho 2021 – 2026

<b>Versão 1.0</b>	<b>Maior 2023</b>
-------------------	-------------------



\*ODS10 - Redução das desigualdades  
\*ODS16 - Paz, Justiça Social e Instituições eficazes



- Objetivo Estratégico: Fortalecer a Governança e a Gestão Estratégica.
- Fortalecimento da Relação Institucional do Poder Judiciário com a sociedade
- **Objetivos de Desenvolvimento Sustentáveis - Agenda 2030 da ONU**
  - ODS: 10 – Redução das desigualdades
  - ODS: 16 – Paz, Justiça e instituições eficazes

### 3. Clientes do projeto

- CSJT
- Presidência
- Unidades judiciárias
- Magistrada(os) e servidores(as)
- Terceirizados (as) e estagiárias (os)
- Sociedade em geral.

### 4. Justificativa

Considerando o Macrodesafio do Poder Judiciário "Fortalecimento da Relação Institucional do Poder Judiciário com a sociedade", que requer a 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. Abrange a atuação interinstitucional integrada e sistêmica, com iniciativas pela solução de problemas públicos que envolvam instituições do Estado e da sociedade civil.

Considerando ainda a implementação do Programa Justiça 4.0, promovendo o pleno funcionamento remoto, totalmente digital, proporcionando maior agilidade e efetividade à Justiça, pois atendem a todos que procuram a Justiça em busca de solução para litígios específicos, sem exigir que a pessoa seja obrigada a se deslocar ao prédio físico para comparecer a uma audiência, garantindo assim a inclusão digital para acessos aos serviços dessa casa de Justiça.

Considerando a 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 CNJ, que estabelecem as diretrizes de acessibilidade e inclusão no Poder Judiciário brasileiro, especialmente no que se



# Tribunal Regional do Trabalho

## 16ª Região | Maranhão



refere ao art.1º, §2º, que dispõe acerca da obrigatoriedade de promoção da acessibilidade nos portais e sítios eletrônicos dos órgãos do Poder Judiciário às pessoas com deficiência, garantindo-lhes o pleno acesso às informações disponíveis, conforme as melhores práticas e diretrizes de acessibilidade adotadas internacionalmente.

O tema da acessibilidade e da inclusão da pessoa com deficiência constitui uma das pautas primordiais que deve reger os debates no âmbito da sociedade. Ademais, as barreiras de comunicação comprometem o direito à informação que deve ser assegurado a todas as pessoas.

Considerando ainda a Resolução nº 410/2021, que dispõe sobre normas gerais e diretrizes para a instituição de sistemas de integridade no âmbito do Poder Judiciário, com a adoção de um conjunto de ferramentas, políticas e ações, que visam manter a instituição em conformidade com a legislação e a ética, alinhando ainda com a missão, visão e valores da instituição, entregando os resultados esperados pela população, de forma adequada, ética e eficiente.

Em função da relevância do tema e por considerar dever do Poder Público o provimento dos meios necessários ao pleno exercício da cidadania, o Tribunal de Contas da União avalia o índice de maturidade em governança dos órgãos públicos, cujo quesito de acessibilidade também é mensurado. Orientando-se que os órgãos públicos adotem as melhores práticas de acessibilidade adotadas internacionalmente.

Portanto, este Tribunal cumprindo sua missão institucional buscará empreender esforços em parceria com o Setor de Ouvidoria, que atuará na construção de uma nova Carta de Serviços do Cidadão, visando a adequação e aprimoramento do seu portal, atendendo aos requisitos de inclusão e acessibilidade, necessários à uma excelente prestação jurisdicional e o pleno atendimento de advogados, jurisdicionados e público em geral.

Neste sentido, o presente plano de projeto prevê a atualização da Carta de Serviços ao Cidadão, transformando-o em um documento digital inclusivo, disponível em linguagem HTML, em formato aberto, atendendo integralmente aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade, e que as informações pessoais utilizadas nesses serviços sejam adequadamente protegidas.

A Carta de Serviços ao Cidadão Inclusiva ficará disponível no Portal da Ouvidoria deste Regional, trazendo o rol de serviços oferecidos e os requisitos para acesso, as principais etapas de processamento, a previsão de prazo e a

**Versão 1.0**

**Maior 2023**



**\*ODS10 - Redução das desigualdades**

**\*ODS16 - Paz, Justiça Social e Instituições eficazes**



forma de prestação do serviço. Todos os serviços descritos asseguram a prioridade de atendimento, com base normas regulamentadoras de acessibilidade e inclusão, de modo a minimizar as barreiras tecnológicas que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às informações.

## 5. Ações

Este projeto será desenvolvido com a colaboração multidisciplinar de diversas unidades, dentre as quais destacamos: Setor de Ouvidoria, Secretaria de Governança e Gestão Estratégica, Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Laboratório de Inovação, Divisão de Comunicação, Setor Gráfico, Escola Judicial, Secretaria de Gestão de Pessoas, e Comitê de Acessibilidade.



Etapas do projeto	Cronograma		Área responsável
	Início	Término	
<b>Entrega 1: Projeto e equipe</b>			
Ação 1.1: Apresentação do Projeto à Presidência do Tribunal e ao Subcomitê de Inovação e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	09/05/2023	12/05/2023	SGGE/SGP
Ação 1.2: Indicação da equipe	15/05/2023	15/05/2023	SGGE/SGP
Ação 1.3: Homologação do projeto e cronogramas	17/05/2023	18/05/2023	SGP
<b>Entrega 2: Estudos preliminares das Resoluções pertinentes</b>	<b>1º Trimestre</b>		
Ação 2.1: Apontamento da Resolução CNJ nº 401/2021 - Acessibilidade	09/05/2023	18/05/2023	Equipe do projeto
Ação 2.2: Apontamento da Lei nº 13.460 de 2017, que instituiu o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (CDU)	09/05/2023	18/05/2023	Equipe do projeto
Ação 2.3: Apontamento da Lei de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015).	09/05/2023	18/05/2023	Equipe do projeto
Ação 2.4: Compilar os itens a serem alterados no portal	19/05/2023	31/05/2023	Equipe do projeto
<b>Entrega 3: Adequar a estrutura de portal e links do site</b>	<b>2º Trimestre</b>		
Ação 3.1: Atualizar da página do portal com ícones e links	01/06/2023	30/06/2023	Ouvidoria/ ASCOM/CTIC
Ação 3.2: Apresentar prévia do Portal à Ouvidoria e à Secretaria de Gestão Estratégica	01/07/2023	30/07/2023	Equipe do projeto
Ação 3.3: Apresentar prévia do portal à Comissões de Transparência e Acessibilidade	01/07/2023	30/07/2023	Equipe do projeto
<b>Entrega 4: Evento de entrega do Portal para divulgar nova Carta de Serviços</b>	<b>3º Trimestre</b>		
Ação 4.1: Divulgar no âmbito deste Regional o link da nova estrutura da carta de serviços	01/08/2023	30/08/2023	Equipe do projeto
Ação 4.2: Lançamento e campanha de divulgação da Carta Acessível	01/08/2023	30/08/2023	ASCOM/Ouvidoria
Ação 4.3: Encaminhar para o e-mail de todos os magistrados e servidores a nova carta de serviços e celulares funcionais e demais meios de comunicação.	01/08/2023	30/08/2023	ASCOM





Entrega 5: Capacitação	3º Trimestre		
Ação 5.1: Realizar capacitação com servidores, estagiários e terceirizados para divulgação da carta de serviços e leis de inclusão e acessibilidade.	01/10/2023	30/10/2023	Equipe do projeto
Entrega 6: Conclusão do projeto	3º Trimestre		
Ação 6.1: Relatório da Meta 9 - conclusão da meta com quantificação do benefício à sociedade, alinhando as tags da ODS e meta 9 do CNJ. Cadastro Renovajud e Sistema Corporativo	30/10/2023	15/11/2023	Equipe do projeto

## 6. Gestor do Projeto

Nome	Lotação	
VANESSA SANTANA ARAUJO MEIRA DE ALMADA LIMA	SETOR DE OUVIDORIA	
EDVANIA KATIA SOUSA SILVA	CENTRO DE MEMÓRIA E CULTURA	
Telefone	Endereço Eletrônico	Data de para implantação 25.01.2023
2109-9494	<a href="mailto:ouvidoria@trt16.jus.br">ouvidoria@trt16.jus.br</a>	

Versão 1.0

Maio/ 2023



\*ODS10 - Redução das desigualdades

\*ODS16 - Paz, Justiça Social e Instituições eficazes