

ANEXO IV



Proposta de Iniciativa Nacional

IDENTIFICAÇÃO DA INICIATIVA NACIONAL

Tipo:	() Programa (X) Projeto () Ação		
Denominação:	Serviços JT		
Proponente:	CSJT - Revisão do PE-JT 2021-2026		
Responsável:	Dúlio Mendes Soares		
Telefone:	61 3043-3180	e-mail:	seggest@csjt.jus.br

HISTÓRICO DE VERSÕES DO DOCUMENTO

Versão	Data	Responsável	Observação
1.0	15/4/2026	Dúlio Mendes Soares	Versão inicial - deliberação CNGE, 1ª RAE 2026 DOCUMENTO DE VISÃO “Serviços da JT”, anexo

POR QUÊ?

1 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Origem (PE-JT/PE-TRT/ PDTIC)	Objetivo Estratégico	Indicador	Impacto/valor no indicador (indireto ou direto, contribuição)
PE-JT	Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais	Índice de satisfação - IS (Carta de serviços) - para 2025	Contribuição

2 JUSTIFICATIVAS

Segundo o Ranking da Transparência do CNJ, todos os TRTs e o CSJT pontuaram no item que indica a existência de uma seção no Portal de Internet relativo à “Carta de Serviços ao Cidadão”. Contudo, não há:

- padronização de quais são os serviços comuns aos órgãos de 1º e 2º graus da JT;
- padronização dos metadados dos serviços, nem os serviços e produtos classificados como nacionais, nem aos locais;

Proposta de Iniciativa Nacional

- padrão visual e de local no portal dos órgãos para acesso às Cartas de Serviço;
- formato padrão: uns publicam em PDF, outros como páginas do portal de internet;
- clareza quanto aos locais próprios para obtenção das orientações de uso dos serviços, nem dos meios para solicitação de suporte técnico.

A lista acima não é finalística. É certo, no entanto, que o impacto sobre os usuários é relevante e dificulta ou compromete o bom uso dos serviços públicos ofertados pelos órgãos da JT.

Percebendo os fatos a partir do espectro do usuário, é importante asseverar que eventuais lapsos de alinhamento normativo (compliance) repercutem diretamente nos usuários dos serviços prestados pelos órgãos da JT.

Os ciclos de melhoria contínua da governança (monitorar, direcionar e avaliar) e da gestão (planejar, executar, verificar e agir) dos serviços somente serão realizados adequadamente com o envolvimento dos usuários. Em síntese: os normativos, as recomendações e as boas práticas visam direcionar os órgãos públicos a atuarem prioritariamente aos usuários dos seus serviços.

Considerando que o propósito de existir de um órgão público é a prestação de serviços à sociedade, com qualidade, eficiência e efetividade, é importante destacar que não há ninguém melhor do que os próprios usuários dos serviços públicos para avaliarem os serviços atuais e manifestarem seus interesses e necessidades de aprimoramentos.

Assim, faz-se necessária a institucionalização de práticas, visando o aumento do alinhamento normativo (compliance) do CSJT e dos órgãos de 1º e 2º grau da JT e da experiência dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Justiça do Trabalho, transformando de modo transversal a maneira como os serviços e produtos são idealizados e mantidos, bem como a transformação da cultura organizacional de cada órgão e de todo o ramo da Justiça Trabalhista, com foco prioritário na geração de valor à sociedade.

2.1 Identificar, ser for o caso, a motivação legal, a determinação ou a recomendação (TCU, CNJ, CSJT, Corregedoria, outros) para a realização da proposição.

BASE JURÍDICO-NORMATIVA	DESCRIÇÃO
Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011	Lei de Acesso à Informação. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n.º 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n.º 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n.º 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.
Resolução CNJ n.º 215, de 16 de dezembro de 2015	Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.
Decreto n.º 8.936/2016	Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional
Lei n.º 13.460/2017	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública
Decreto n.º 9.094/2017 (e atualizações)	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
Lei n.º 13.726/2018	Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação
Decreto n.º 10.178/2019	Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019, para dispor sobre os critérios e os procedimentos para a classificação de risco de atividade econômica e para fixar o prazo para aprovação tácita e altera o Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, para incluir elementos na Carta de Serviços ao Usuário.
Acórdão n.º 1832/2018	Plenário: Avaliou o grau de aderência dos portais na Internet de 135 organizações públicas federais à legislação de transparência. A auditoria identificou deficiências na divulgação de informações sobre licitações, contratos, receitas, despesas, remunerações e execução orçamentária, além da baixa adoção da carta de serviços ao usuário. O acórdão resultou em determinações e recomendações para as organizações públicas, incluindo a necessidade de garantir a publicidade de informações completas e acessíveis

Resolução CNJ n.º 432/2021	Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.
Resolução CNJ n.º 455/2022	Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ), na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), para usuários externos
Resolução CNJ n.º 624/2025	Altera a Resolução CNJ n.º 455/2022, para prever funcionalidades para usuários internos no Portal de Serviços do Poder Judiciário
Relatório Preliminar de Auditoria de junho/2020 (SEI n.º 6000308/2023-00)	Aborda a integração entre os processos de planejamento estratégico aplicáveis à Justiça do Trabalho de primeiro e segundo grau e os de planejamento e orçamento federal, sugerindo-se, em apertada síntese, o aprimoramento dos processos de governança e gestão para garantir a medição e a efetividade, ponta a ponta, dos processos de planejamento e seus reflexos na sociedade e nos serviços prestados.

3 FINALIDADE DA INICIATIVA

A ênfase da solução é olhar para a prestação de serviços públicos pelos órgãos da Justiça Trabalhista, de modo que se denomina, doravante, tal solução de “Serviços da JT”; a qual pretende promover avanços e padronizações mínimas ao CSJT e aos órgãos da JT de 1º e 2º graus visando a transformação na experiência dos usuários de tais serviços, sejam comuns nacionalmente, seja locais (específicos do órgão).

4 BENEFÍCIOS

Em especial e de forma geral, eficiência operacional e melhoria da experiência do cidadão.

Para o Cidadão (Usuário)

- Facilidade de acesso: centralização de serviços em um único local e comum a toda a JT;
- Transparência e escuta ativa: permite que o cidadão avalie o serviço e indique o que pode ser melhorado;
- Agilidade: possível redução da burocracia e do tempo de resposta.

Para o Gestor Público

- Diagnóstico preciso: ferramentas de monitoramento permitem visualizar o volume de solicitações, tempo médio de atendimento e o nível de satisfação, inclusive em tempo real;
- Tomada de decisão baseada em dados: identificação clara de gargalos para priorizar investimentos e melhorias em serviços específicos;

- Padronização e governança: Estabelece padrões de qualidade e fluxos integrados que visam reduzir erros e aumentar a produtividade da equipe.

Para a JT

- Accountability: fortalece a prestação de contas, publicando rankings de satisfação e cumprindo exigências legais, como a transparência.

O QUÊ?

5 PRODUTO

Nos termos da “Visão geral” do DOCUMENTO DE VISÃO “Serviços da JT”, anexo, a partir dos requisitos base que seguem:

6 REQUISITOS

Conforme detalhamento dos itens abaixo elencados no DOCUMENTO DE VISÃO “Serviços da JT”, anexo:

- Cadastro de Cartas de Serviços
- Critérios Avaliativos
- Publicação Cartas de Serviços
- Acesso aos Serviços
- Manuais de Uso
- Canais de Suporte
- Avaliação dos Serviços
- Monitor da Qualidade dos Serviços
- Governança

COMO?

7 PREMISSAS INICIAIS

Haverá cooperação de TRT(s) para o desenvolvimento colaborativo da solução, em especial a plataforma tecnológica, como produto digital nacional, que a suportará.

Disponibilidade de servidores para composição da equipe do projeto em seus diversos papéis.

8 RESTRIÇÕES INICIAIS

O projeto deve ser finalizado **até 30 de junho de 2027**.

Não há previsão orçamentária para investimento ou custeio para este projeto em 2026.

9 RISCOS

Id.	Descrição do risco
01	Indisponibilidade de Tribunal parceiro para desenvolvimento da solução
02	Indisponibilidade de servidores para composição da equipe do projeto.

QUEM?

10 PRINCIPAIS ENVOLVIDOS E INTERESSADOS

Identificação (nome da pessoa ou da entidade)	Cargo	Papel (patrocinador, demandante, interessado)	Contato (telefone/e-mail)
Conselho Superior da Justiça do Trabalho / Comitê Nacional de Governança e Estratégia	n/a	Demandante - PE-JT	seggest@csjt.jus.br
Tribunais Regionais do Trabalho	n/a	Interessados	n/a



DOCUMENTO DE VISÃO

“Serviços da JT”

versão 16.9.2025



Documento.....	3
Versões.....	3
Propósito.....	3
Diagnóstico.....	4
Compliance.....	4
Usuários.....	6
Conclusão.....	11
Solução.....	13
Visão geral.....	13
Cadastro de Cartas de Serviços.....	14
Critérios Avaliativos.....	16
Publicação Cartas de Serviços.....	19
Acesso aos Serviços.....	19
Manuais de Uso.....	20
Canais de Suporte.....	21
Avaliação dos Serviços.....	22
Monitor da Qualidade dos Serviços.....	23
Governança.....	23



Documento

Versões

Descrição	Responsável	Unidade	Data
Estruturação e preenchimento.	Daniel Melo Sá	SEGGEST	16/9/2025
Revisão	Dúlio Mendes Soares	SEGGEST	19/9/2025

Tabela 1 - Versões do documento

Propósito

O presente Documento de Visão tem o objetivo de apresentar as diretrizes para a construção das soluções relativas aos serviços prestados pelos órgãos da Justiça do Trabalho.

Seu propósito é balizar os trabalhos das equipes envolvidas nas diversas iniciativas, de maneira a reduzir eventuais desperdícios e retrabalhos, gerando unidade entre os envolvidos e potencializando a geração de valor à sociedade.



Diagnóstico

Compliance

A seguir, são listadas as principais normas, referências e recomendações a respeito da temática “serviços públicos”:

- **Lei n.º 12.527/2011:** Lei de Acesso à Informação (LAI). *Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências.*
- **Resolução CNJ n.º 215/2015:** *Dispõe, no âmbito do Poder Judiciário, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011.*
- **Decreto n.º 8.936/2016:** *Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.*
- **Lei n.º 13.460/2017:** *Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.*
- **Decreto n.º 9.094/2017 (e atualizações):** *Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.*
- **Lei n.º 13.726/2018:** *Racionaliza atos e procedimentos administrativos dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito*



Federal e dos Municípios e institui o Selo de Desburocratização e Simplificação.

- **Decreto n.º 10.178/2019:** *Regulamenta dispositivos da Lei n.º 13.874, de 20 de setembro de 2019, para dispor sobre os critérios e os procedimentos para a classificação de risco de atividade econômica e para fixar o prazo para aprovação tácita e altera o Decreto n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, para incluir elementos na Carta de Serviços ao Usuário.*
- **Acórdão n.º 1832/2018:** *Plenário: Avaliou o grau de aderência dos portais na Internet de 135 organizações públicas federais à legislação de transparência. A auditoria identificou deficiências na divulgação de informações sobre licitações, contratos, receitas, despesas, remunerações e execução orçamentária, além da baixa adoção da carta de serviços ao usuário. O acórdão resultou em determinações e recomendações para as organizações públicas, incluindo a necessidade de garantir a publicidade de informações completas e acessíveis.*
- **Resolução CNJ n.º 432/2021:** *Dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento das Ouvidorias dos tribunais, da Ouvidoria Nacional de Justiça e dá outras providências.*
- **Resolução CNJ n.º 455/2022:** *Institui o Portal de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ), na Plataforma Digital do Poder Judiciário (PDPJ-Br), para usuários externos.*
- **Resolução CNJ n.º 624/2025:** *Altera a Resolução CNJ n.º 455/2022, para prever funcionalidades para usuários internos no Portal de Serviços do Poder Judiciário.*
- **Relatório Preliminar de Auditoria de junho/2020 (SEI n.º 6000308/2023-00):** *Aborda a integração entre os processos de planejamento estratégico aplicáveis à Justiça do Trabalho de primeiro e segundo graus e os de planejamento e orçamento federal, sugerindo-se, em apertada síntese, o aprimoramento dos processos de governança e gestão para garantir a medição e a efetividade, ponta a ponta, dos processos de planejamento e seus reflexos na sociedade e nos serviços prestados.*

A enumeração supra não tem o objetivo de ser finalística. É certa a existência de outros normativos, recomendações de órgãos de controle e guias de boas-práticas que perpassam as temáticas afetas à prestação de serviços públicos, transparência, etc.



Contudo, considerando o atual grau de maturidade da Justiça do Trabalho, como um todo, em tais assuntos e a premente necessidade de se realizar aprimoramentos nessa seara, **fica estabelecido que as iniciativas relacionadas à presente solução devem observar o disposto nos itens supracitados, priorizando-se implementação das diretrizes aqui registradas.**

Não obstante, é relevante destacar a constatação empírica ao longo dos últimos anos de alguns pontos. Segundo o Ranking da Transparência do CNJ, todos os TRTs e o CSJT pontuaram no item que indica a existência de uma seção no Portal de Internet relativo à “Carta de Serviços ao Cidadão”. Contudo, não há:

- padronização de quais são os serviços comuns aos órgãos de 1º e 2º graus da JT;
- padronização dos metadados dos serviços, nem os serviços e produtos classificados como nacionais, nem aos locais;
- padrão visual e de local no portal dos órgãos para acesso às Cartas de Serviço;
- formato padrão: uns publicam em PDF, outros como páginas do portal de internet;
- clareza quanto aos locais próprios para obtenção das orientações de uso dos serviços, nem dos meios para solicitação de suporte técnico;

A lista acima não é finalística.

É certo, no entanto, que o impacto sobre os usuários é relevante e dificulta ou compromete o bom uso dos serviços públicos ofertados pelos órgãos da JT.

Usuários

Prosseguindo essa análise diagnóstica e percebendo os fatos a partir do espectro do usuário, é importante asseverar que eventuais lapsos de alinhamento normativo (*compliance*) repercutem diretamente nos usuários dos serviços prestados pelos órgãos da JT.

Os ciclos de melhoria contínua da governança (monitorar, direcionar e avaliar) e da gestão (planejar, executar, verificar e agir) dos serviços somente serão realizados adequadamente com o envolvimento dos usuários.



Em síntese: os normativos, as recomendações e as boas-práticas visam direcionar os órgãos públicos a atuarem prioritariamente aos usuários dos seus serviços.

Olhando sob esse prisma, a determinação de que todo órgão deve disponibilizar uma Carta de Serviços à sociedade se alinha, direta e indiretamente, a muitos princípios, dentre os quais se destacam:

- Foco no usuário;
- Acessibilidade;
- Inclusão;
- Transparência ativa;
- Controle popular;
- Aumento na qualidade dos serviços;
- Integridade;
- *Accountability*;

A Carta de Serviços tem o condão de ser uma espécie de portfólio, de catálogo, de cardápio... no qual deve constar:

1. Quais serviços o órgão presta;
2. Quais os cenários para a utilização do serviço;
3. Quais os requisitos;
4. Quais as formas de acesso ao serviço;
5. Quais os parâmetros de “qualidade” e “duração” do serviço por parte do órgão;
6. Meios para prestação de suporte técnico;
7. Repositórios de conhecimentos com guias, FAQs e manuais de utilização...

Como se vê, para além de uma determinação, é uma necessidade que se impõe o direcionamento de esforços de toda a Justiça do Trabalho para a implementação e a manutenção de uma boa Carta de Serviços à sociedade.

Não obstante, considerando que o propósito de existir de um órgão público é a prestação de serviços à sociedade, com qualidade, eficiência e efetividade, é importante destacar que não há ninguém melhor do que os próprios usuários dos serviços públicos para avaliarem os serviços atuais e manifestarem seus interesses e necessidades de aprimoramentos.

Nesse sentido, ao longo dos últimos anos foram realizadas algumas pesquisas de satisfação e de interesse junto aos usuários externos, promovidos pela SETIC e SEGGEST, como se vê dos “recortes” a seguir.

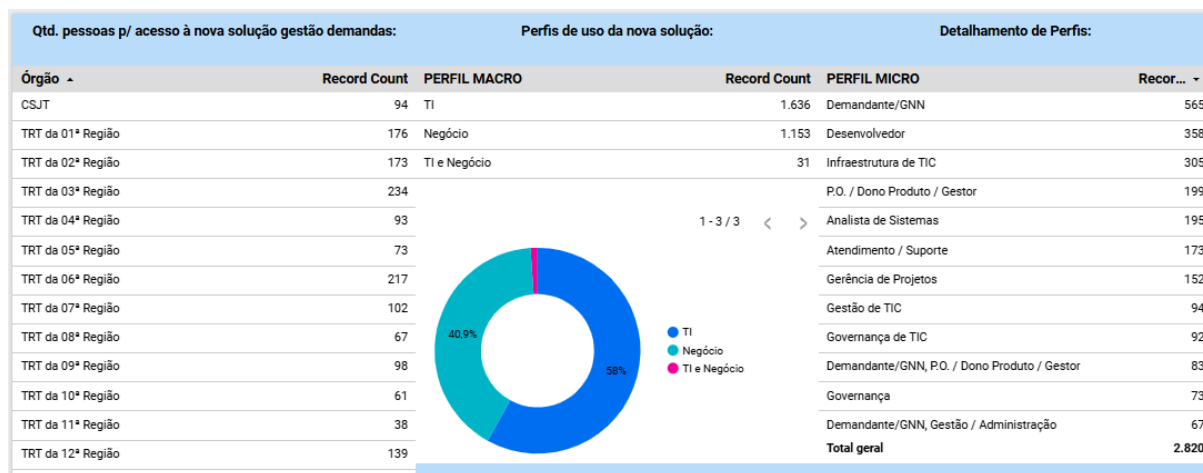


Imagem 1 - Pesquisa de interesse no Sistema Nacional de Gestão de Demandas.

Na imagem acima, tem-se um recorte do dashboard analítico das respostas à pesquisa de interesse dos órgãos da JT no Sistema Nacional de Gestão de Demandas.

Destaca-se dessa pesquisa a identificação de que quase a metade da demanda por usuários naquele sistema é destinada aos usuários negociais, o que contrastou à percepção empírica de alguns integrantes da então equipe de planejamento da contratação instituída à época.

A partir disso, assevera-se a importância de que os usuários sejam ouvidos, desde a etapa de ideação e planejamento.

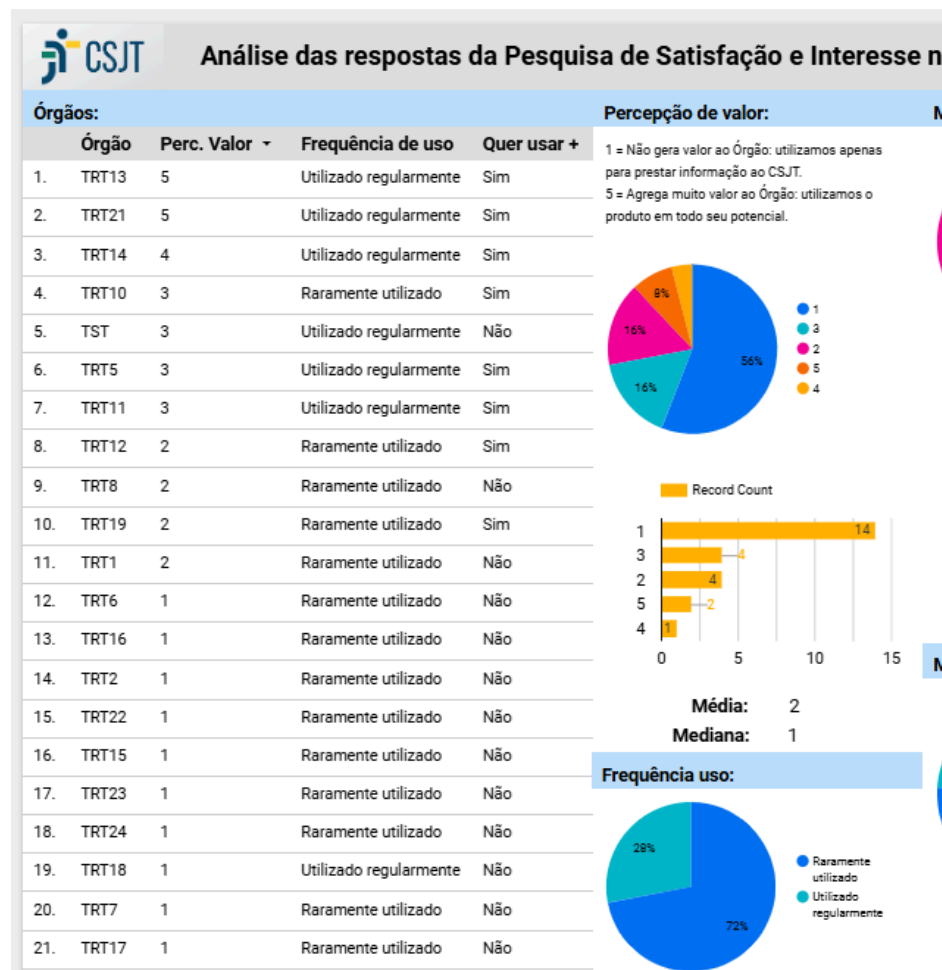


Imagem 2 - Pesquisa de interesse sobre um sistema nacional específico.

A imagem 2, acima, destaca a importância de se realizar pesquisas de satisfação e interesse dos usuários como elemento fundamental para balizar os processos de melhoria contínua da gestão (PDCA).

Na pesquisa supracitada, dentre os vários *insights* obtidos, tem-se que a falta de conhecimento no uso de um sistema, bem como de sua importância para o processo de trabalho sobre o qual é aplicado, reflete diretamente na satisfação dos usuários.

Uma das medidas decorrentes da análise dessa pesquisa foi a realização de ações de capacitação e sensibilização, cujos impactos devem ser apurados em nova pesquisa a ser realizada posteriormente, dando sequência ao ciclo de melhoria contínua envolvendo os usuários.

1ª Pesquisa Necessidades Usuários Externos JT

Perfil	Qtd. ▾	Insatisfações (campo objetivo)											
Advogado(a), Procurador(a) ou Defens...	140	iBurocracia	Qtd.	iOutros	Qtd.	iDemora	Qtd.	iFaltaAtendimento	Qtd.	iComplexo	Qtd.	iEfetividade	Qtd.
Cidadão(ã) ou Pesquisador(a)	15	TRUE	62	TRUE	51	TRUE	50	TRUE	20	TRUE	19	TRUE	18
Peritos	12	iTransparencia	Qtd.	iQualidade	Qtd.	iIneficaz	Qtd.	iSocial	Qtd.	iDesrespeito	Qtd.	iSustentabili...	Qtd.
Fornecedores	2	TRUE	16	TRUE	13	TRUE	11	TRUE	4	TRUE	3	TRUE	3
esseServiço	Qtd. ▾												
TRUE	161												
FALSE	8												
Problemas e Soluções (campos texto do Form)													
Serviço	Qtd. ▾	Problema ▾	Solução										
/pje/z/processo/*/detalhe	68	melhora no site este site nao serve	nao sei o site deveria de saber										
/pje/z/habilitacao-autos	48	mais simplicidade no sistema	menos burocracia										
/pje/z/painel/usuario-externo/acervo...	27	mais facilidade de acesso	facilitando o acesso										
/pje/z/perito/atalhos-perito	7	mais agilidade e praticidade no sistema	Ter mais praticidade no sistema e agilidade										
null	3	maior agilidade nos procedimentos	agilidade nos procedimentos										
/web/cs/jt/noticias3	3	ma vontade em solucionar o problema	mais eficacia e agilidade										
		lentidao ao acessar o PJE	investir em tecnologia										
FORM	Qtd. ▾	inteligencia artificial	recurso de pesquisa sem baixar o processo todo										
PJe	152	gosto do sistema demais	facilitando o sistema										
Peritos	9	fico ruim a nova plataforma	voltar a plataforma anterior pje										
Portais	6	estou desde segunda feira tentando ver peticao inicial do processo 9999999999999999 e ate o momento nao consegui quando meu cliente recebeu notificacao deveria ter recebido a peticao inicial o que nao ocorreu para eu fazer contestacao	pegar uma advogada velha como eu para ver as dificuldades quando peticono estou a tres dias tentando ver peticao inicial e nao consigo hpoje nao consigo peticionar										
Fornecedores	2												
Órgão	Qtd. ▾	esta dando erro inesperado no sitema	resolver o proglema										
trt2	30	dificuldade para falar por telefone	mais atendimento presencial										
trt15	19	difficil de sair desse questionario	respostas imediatas										
trt1	17	difficil acesso para peticionar	maior facilidade para peticionar										
trt3	15	deveriam expor um campo de ajuda	gostaria de alterar nome										
trt9	13	demora nas respostas dos pedidos	contratar mais servidores										
trt12	12	demora demais para prosseguimento do ato praticado	maior agilidade na sequencia dos pedidos										
trt4	11	busca por documentos protocolados	melhoria no atendimento on line										
csjt	8	burocracia falha de entnedimento	falta de protocolo										
trt17	7												

Imagem 3 - 1ª Pesquisa de Necessidades dos Usuários Externos da JT.

Por fim, destaca-se por meio do “recorte” acima, dashboard analítico de algumas das respostas à 1ª Pesquisa de Necessidades de Usuários Externos da Justiça do Trabalho, a qual foi veiculada por meio do produto denominado PSIU (acrônimo para “Pesquisa de Satisfação e Interesse dos Usuários”), idealizado e desenvolvido por servidores do CSJT, **DANIEL MELO SÁ** e **RENATO ROQUE DANTAS**.

A partir disso, destaca-se o valor dos dados obtidos pelo PSIU no momento exato da “prestação do serviço” (função do produto PJe).

Não obstante, é importante destacar que, para os usuários, a mera disponibilização de uma Carta de Serviços que não seja atualizada periodicamente e/ou que não traga as informações relevantes para o efetivo e eficiente uso de tais serviços, não gera valor.

O que nos leva a destacar que a construção da Carta de Serviços deve estar diretamente associada, no mínimo:

- à criação de governança capaz de garantir o adequado mapeamento dos metadados dos serviços;



- à fácil apresentação de tais Cartas de Serviços aos usuários de cada um dos órgãos, bem como a visão centralizada de tais metadados a partir do CSJT;
- à clareza quanto aos critérios de qualidade e duração do serviço;
- à facilidade de obter informações detalhadas sobre a maneira correta de se utilizar os serviços/produtos e dos meios para obtenção de suporte técnico em caso de dúvidas e/ou problemas;
- à facilidade na avaliação de tais serviços e a transparência quanto a performance de cada um deles à sociedade; e
- ao ajuste da governança dos serviços e produtos da JT visando a garantia de que estes serão criados e evoluídos tendo como base os dados obtidos dos usuários.

Conclusão

As pesquisas mencionadas acima resultaram do esforço individual de liderança de servidores específicos no CSJT e certamente elas não representam todas as iniciativas de pesquisa e de tentativa de obtenção de avaliações junto aos usuários externos.

Contudo, elas demonstram a viabilidade de fazê-las e os benefícios do esforço em coletar tais percepções, ratificando a necessidade da institucionalização de tais práticas, visando o aumento do alinhamento normativo (*compliance*) do CSJT e dos órgãos de 1º e 2º graus da JT e da experiência dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Justiça do Trabalho, transformando de modo transversal a maneira como os serviços e produtos são idealizados e mantidos, bem como a transformação da cultura organizacional de cada órgão e de todo o ramo da Justiça Trabalhista, com foco prioritário na geração de valor à sociedade.

Nesse sentido, essa SEGGEST, tendo como base esse cenário e cumprindo seu papel institucional de fomentar e liderar os aprimoramentos na governança e na gestão corporativas do CSJT e da JT, cuidou de incluir na revisão do Plano Estratégico da JT (ciclo 2021-2026) e na proposta de revisão do Plano Estratégico do CSJT (mesmo ciclo), iniciativas cujos resultados irão colaborar com os aprimoramentos almejados.



Uma dessas iniciativas, a de criação da “*Carta de Serviços da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus*”, conduzida pela equipe de projeto “PrjCartaServicosJT”, já foi concluída.

No momento em que se produz o presente artefato, foi realizado o *kickoff* do projeto “*Definição de critérios de pesquisa e avaliação dos serviços comuns prestados pelos TRTs*”.

Assim, registram-se nesse Documento de Visão os direcionamentos que devem balizar as iniciativas já constantes dos planos estratégicos supracitados, bem como as demais iniciativas que devem ser desdobradas para a adequada transformação na prestação de serviços aos usuários dos serviços da JT.

Solução

Ante o exposto, passa-se a especificar as diretrizes para a solução idealizada.

Como dito, a solução em comento não se limita à construção e à padronização da Carta de Serviços.

A ênfase da solução é olhar para a prestação de serviços públicos pelos órgãos da Justiça Trabalhista, de modo que se denomina, doravante, tal solução de “Serviços da JT”; a qual pretende promover avanços e padronizações mínimas ao CSJT e aos órgãos da JT de 1º e 2º graus visando a transformação na experiência dos usuários de tais serviços, sejam comuns nacionalmente, seja locais (específicos do órgão).

Visão geral

O diagrama a seguir ilustra a visão geral da composição da solução “Serviços JT”, a qual é composta de soluções de governança, de ajustes e padronização de processos de trabalho e de serviços, tudo com vistas a geração de uma experiência minimamente padronizada e fluida aos usuários dos serviços públicos da JT.

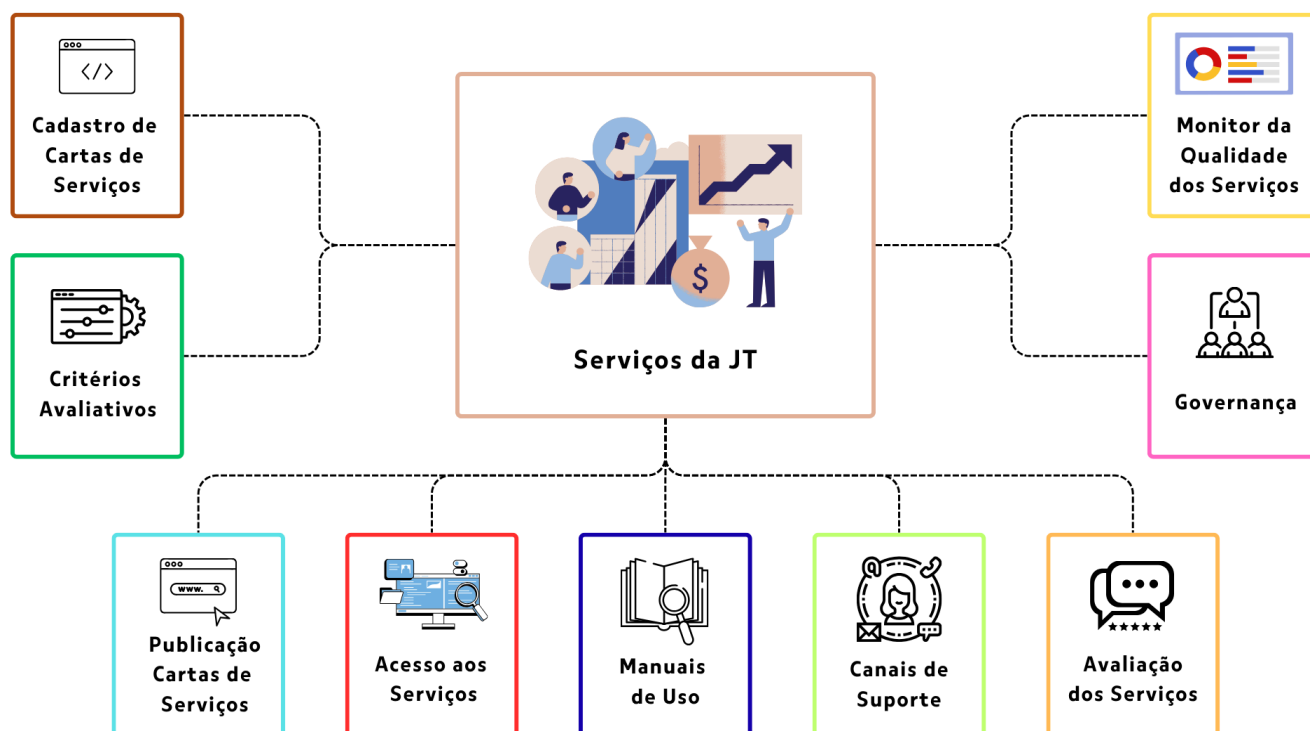


Imagem 4 - Diagrama de composição da solução “Serviços da JT”.

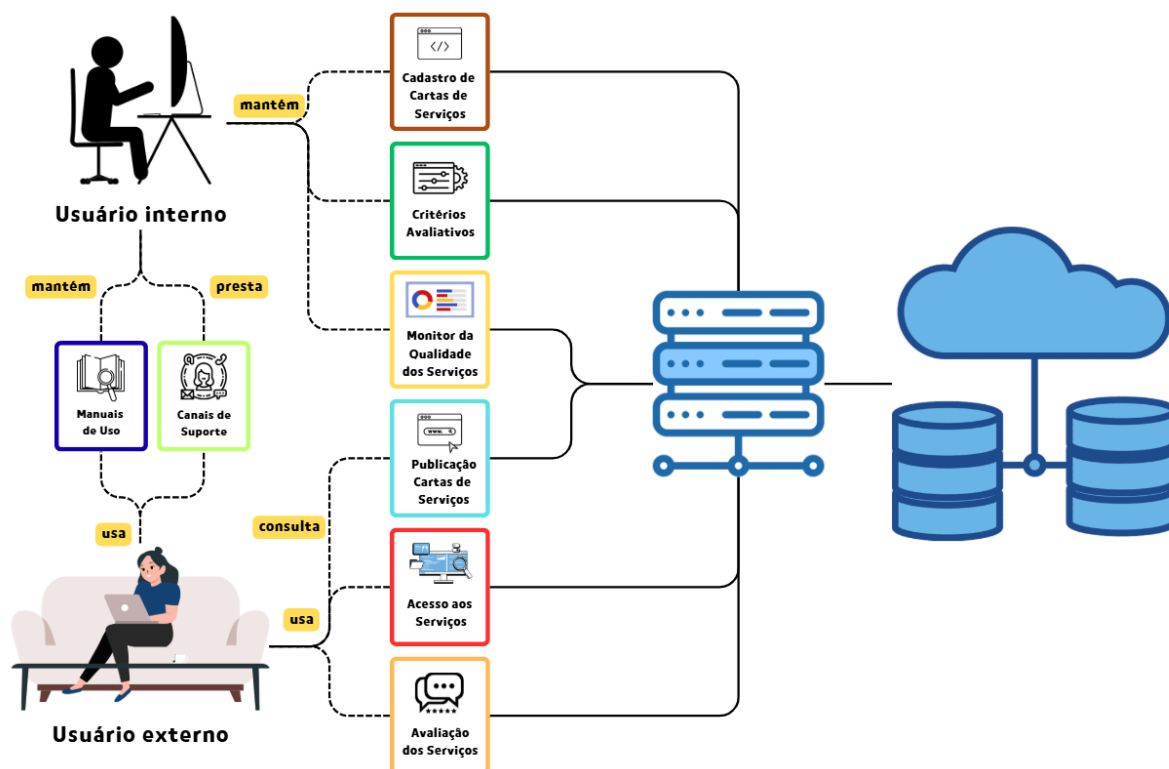
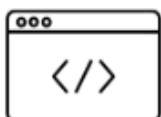


Imagem 5 - Diagrama de composição da solução "Serviços da JT".

O diagrama acima demonstra o que se passa a detalhar a seguir, ou seja, o uso da solução "Serviços JT" por parte dos usuários internos e externos.

Evidentemente o diagrama não tem o objetivo de ser um artefato técnico e minuciosamente detalhado, mas de ilustrar o uso dos componentes da solução.



Cadastro de Cartas de Serviços

Refere-se ao produto digital (software) que deve ser criado para permitir a manutenção dos dados (metadados) das Cartas de Serviços dos órgãos da Justiça do Trabalho.

É importante destacar a diferença entre os dados que descreve um serviços dos dados coletados ao longo da prestação do serviço em si.

Os metadados de um serviço, visando a construção da Carta de Serviços, pressupõem, por exemplo:



- **Nome do serviço:** campo texto com mín. de 150 caracteres;
- **Órgão ao qual está vinculado:** código do órgão no banco de dados (tabela de domínio dos órgãos da JT, contemplando domínio para JT, para identificar os serviços comuns da *Carta de Serviços da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus*);
- **É ou não um serviço comum à toda JT:** campo booleano (Sim ou não);
- **Duração média dos serviços naquele órgão:** campo numérico preenchido com a quantidade de dias úteis média para a realização daquele serviço do início ao fim;

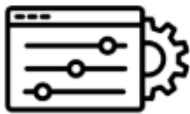
Já os dados negociais do serviço em si estão relacionados ao uso do serviço, como o PJe, credenciais de acesso, registros de operações feitas no sistema, etc.

Além das questões detalhadas que serão definidas ao longo do desenvolvimento do produto, em si, outros pontos precisam, de antemão, ser observados:

1. Os critérios técnicos estabelecidos pela SETIC/CSJT, para a produção de produtos digitais nacionais;
2. Ser concebido sobre arquitetura que permita sua fácil implantação em ambiente Cloud contratado ou em ambiente computacional próprio do CSJT/TST e que permita fácil escalabilidade;
3. Concentrar os dados das Cartas de Serviços de todos os órgãos e de ser executado centralizadamente em ambiente computacional determinado pelo CSJT;
4. Ser concebido com modelagem multi-órgãos, ou seja, que vários órgãos possam registrar suas respectivas Cartas de Serviços;
5. Ser modelado com a capacidade de agrupamento de órgãos, para permitir, por exemplo, agrupamento por “Porte” de tribunais, “Instância” e quaisquer outros agrupamentos que o Gestor do Produto desejar;
6. Permitir a configuração de campos que serão coletados no cadastramento do serviço, via parametrização, de modo que o CSJT possa estabelecer os campos mínimos e um órgão, com maior maturidade, possa incluir novos campos para seu controle interno;



7. Sandbox de dados onde cada órgão veja apenas seus dados; e Federalização de dados ao CSJT, de modo que se garanta o acesso a todos os dados mínimos e particulares incluídos pelo(s) órgão(s);
8. Autenticação centralizada, mas integrada com os autenticadores locais (“Keycloak nacional”);



Critérios Avaliativos

Trata-se primordialmente da entrega do Projeto “*Definição de critérios de pesquisa e avaliação dos serviços comuns prestados pelos TRTs*” e das diretrizes para sua operacionalização junto aos outros componentes da solução.

A respeito da pesquisa para avaliação dos serviços prestados:

1. o propósito da pesquisa é avaliação da **satisfação** dos usuários com o serviço (eventuais pesquisas de interesses devem ser realizadas pelos atores responsáveis pelo direcionamento do produto);
2. a equipe do projeto deve sugerir o formato da pesquisa:
 - a. vide proposta abaixo, alinhada ao [Gov.BR](#), para aplicação eletrônica;
 - b. deve-se propor uma forma de aplicação física (presencial), ainda que seja por um mecanismo que leve para um formulário digital (como um QRCode), se possível com um protótipo / esboço da forma de se promover a coleta física.
3. a equipe do projeto deve propor, **para cada serviço**, no mínimo:
 - a. a periodicidade da aplicação pesquisa (Perene; Bimestral; Trimestral; Semestral);
 - b. o tempo de coleta, caso se proponha a aplicação da pesquisa em períodos específicos (que não seja perene);
 - c. o meio para apresentação da ficha de avaliação ao usuário, se exclusivamente por apenas um meio ou simultaneamente por todos os meios: “Psiu”, e-mail, Whatsapp...



- d. definir o momento de apresentação da ficha de avaliação do serviço, ou seja, o ponto exato (“gancho”) que identifica o encerramento da prestação do serviço:
- i. no caso de serviço prestado por meio de produto digital (sistema), indicar qual é a URL da tela do sistema em que se finaliza o fluxo;
 - ii. no caso de serviço ainda não digitalizado, ou seja, que seja “presencial” ou para o qual não seja possível especificar uma URL que representa o momento do encerramento do serviço, descrever momento do encerramento da prestação do serviço.
 1. Vide item **2.b.**, acima, para os serviços presenciais;
 2. para os serviços prestados eletronicamente mas que não seja possível especificar uma URL, descrever textualmente em que momento do fluxo deve-se enviar ao usuário (pelo(s) meio(s) sugerido(s)) a ficha de avaliação do serviço.



Olá [nome_do_usuario]!

Recentemente você utilizou o serviço “[nome_do_servico]”.

De modo geral, como foi a sua experiência com o serviço?



Nos dê mais detalhes, para que possamos aprimorar os serviços que oferecemos:



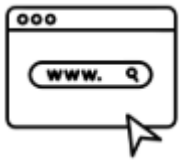
Imagem 6 - Sugestão para “ficha” de Avaliação da Satisfação do usuário. [Base Gov.BR](#).

A imagem acima representa sugestão de formato para a ficha de avaliação da satisfação do usuário com um dado serviço.

Ela está baseada na sugestão da plataforma [Gov.BR](#), conforme link acima.

A resposta à avaliação é opcional por parte do usuário.

Não obstante às questões afetas ao projeto supracitado, há que se considerar que os parâmetros da pesquisa serão cadastrados no mesmo Banco de Dados utilizado no Cadastro dos metadados dos Serviços, por meio de funcionalidades criadas especificamente para permitir a manutenção e o consumo desses dados, para viabilizar o completo funcionamento da solução “Serviços JT”.



Publicação Cartas de Serviços

Como o nome do componente indica, trata-se da apresentação da Carta de Serviços à sociedade.

A modelagem e os processos estabelecidos no componente Governança buscarão mitigar os riscos de que os metadados que descrevem os serviços fiquem defasados.

Não obstante, a publicação será viabilizada, entre outras formas, por API que consultará a descrição dos serviços (metadados) diretamente na Base de Dados mencionada anteriormente.

Assim, cada TRT poderá disponibilizar em seu portal página que faça consulta aos dados dos serviços daquele órgão e apresente aos usuários, no local (menu) e na forma (interface) estabelecidos pelo CSJT oportunamente. O uso da API viabilizará a disponibilização de dados em formato aberto e acessível por máquina, atendendo a requisitos de transparência.

De igual forma, o CSJT também disponibilizará em seu portal de internet sua própria Carta de Serviços, bem como as Cartas de Serviços de cada um dos órgãos vinculados.

Demais detalhes referentes a padrões visuais, de experiência do usuário, campos, disposição de elementos, serão especificados em momento oportuno.



Acesso aos Serviços

O usuário poderá, para os serviços já disponíveis em meios digitais, acessá-los por meio do *link* de acesso associado ao serviço no momento do cadastro dos metadados do serviço.

Em outras palavras, quando o usuário estiver visualizando os detalhes de um serviço na Carta de Serviços (página de acesso via internet, no Portal do órgão ou do CSJT), visualizará o botão/link para acesso direto ao serviço, caso este já seja ofertado em meio digital.

Não obstante, todas as informações relativas ao serviço (metadados) devem estar facilmente visíveis ao usuário, de modo a orientá-lo acerca das



condições de acesso, maneiras de obter credenciais de acesso, mecanismos de suporte, manuais de uso, etc.

Serão tomadas todas as medidas possíveis para garantir a facilidade no uso dos serviços.

É relevante destacar a instituição recente da Plataforma de Serviços do Poder Judiciário (PSPJ), conforme resolução mencionada na seção *Compliance*, acima, a qual prevê que os serviços digitais deverão ser acessíveis por meio daquele portal.

O CSJT poderá emitir orientações detalhadas para balizar a adequação e disponibilização dos serviços digitais à PSPJ.



Manuais de Uso

Deve-se garantir que cada serviço tenha um Manual, seja ele ofertado digitalmente, seja “fisicamente”.

É necessário que os principais fluxos passíveis de uso pelos usuários externos estejam documentados.

A documentação deve ser construída ou adaptada com ênfase nos usuários externos:

1. Deve-se utilizar linguagem simples, sem termos técnicos desnecessários, de forma a facilitar a sua compreensão.
2. Deve contar com elementos visuais (imagens, fluxos, diagramas, etc.)
3. Deve ser construída com abordagem Top-down, ou seja, destaca-se primeiramente a visão geral do serviço e/ou de cada um dos seus fluxos e se vai descrevendo cada um deles, adicionando detalhes ao longo da explicação.
4. Pode ser construída em páginas HTML, PDFs e/ou vídeos.
5. Deve conter uma seção de FAQ (Perguntas frequentes).
6. Pode contar com a opção de “Chatbot”, que não substituirá os critérios anteriores.

Os serviços que não possuem Manuais de Uso criados e/ou disponibilizados ao público, poderão ter seus metadados cadastrados no sistema supracitado. Porém, os responsáveis pelo serviço terão 90 dias para adequar e publicar o referido manual, garantindo, nesse prazo, o registro do *link* de acesso ao manual no sistema de cadastro.



Canais de Suporte

Cada serviço, seja digital ou não, precisa indicar os meios pelos quais seus usuários poderão demandar por apoio, seja técnico, seja negocial, de modo que possam:

- **saber quais canais de atendimento:** já no cadastro dos metadados do serviço devem ser informados os meios de prestação de atendimento (canais), indicando que tipo de atendimento cada um dos canais oferece. Tais informações devem aparecer aos usuários na carta de serviços, quando do detalhamento de um serviço.

Exemplo:

*“Para elogios, reclamações ou denúncias, fale com a Ouvidoria pelos meios: **a)** ...; **b)** ...; e **c)** ...*

Para relatar dificuldades técnicas, fale com a unidade de TI pelos seguintes meios: ...”.

- **solicitar atendimento para esclarecimento de dúvidas:** ainda que o atendimento preliminar seja feito por um chatbot ou URA, deve-se facilitar ao usuário o acesso direto ao atendimento humano, franqueando ao usuário a decisão do momento oportuno para sair do atendimento “automatizado” para o atendimento humano quando ele desejar;
- **integração entre os canais de atendimento e suporte:** acaso o usuário entre em contato com um meio de atendimento inadequado para o tratamento daquela demanda, o próprio atendente cuidará de registrar a demanda do usuário e encaminhar ao canal de atendimento adequado, que dará continuidade ao atendimento, tomando a iniciativa de realizar os contatos necessários com o usuário demandante, quando necessário.
- **compreender os parâmetros de Nível Mínimo de Serviço (NMS) do atendimento:** devem ser cadastradas em campo próprio do cadastro de metadados do serviço, as informações necessárias à compreensão do usuário dos parâmetros de qualidade do atendimento, os quais devem cobrir, no mínimo:



- os prazos de atendimento;
- as formas de contato do órgão com o demandante;
- as condições de conclusão/aceitação tácita da resposta do atendimento.



Avaliação dos Serviços

Como dito, os parâmetros para a avaliação de cada serviço estarão registrados no Banco de Dados de metadados dos serviços.

Com efeito, as fichas de avaliação dos serviços serão apresentadas aos usuários no momento adequado, ou seja, sempre que possível quando do encerramento do serviço.

A avaliação do serviço não está condicionada ao interesse do órgão, ele é parte estruturante para viabilizar a melhoria contínua dos serviços públicos.

É mandatório que se ofereça ao usuário a opção de bloquear a apresentação de tais fichas de avaliação do serviço, ao menos por um período.

Ao fim do preenchimento da avaliação, por parte do usuário, os dados devem ser incluídos no banco de dados dos metadados dos serviços, vinculados ao serviço objeto da avaliação, juntamente com:

- meio de apresentação da avaliação ao usuário: e-mail, WhatsApp, Psu, etc.
- qual foi o local de preenchimento (se sistema, qual a URL da página);
- data e hora;

A avaliação da satisfação com o serviço é, via de regra, anônima. Acaso se venha propor uma ficha avaliativa que contemple o armazenamento de algum dado sensível e/ou que se possa vincular aquela avaliação ao usuário, tal situação deverá passar pela aprovação da instância devida no âmbito do CSJT, em observância aos regulamentos de LGPD.

A ficha de avaliação da satisfação com o serviço, instituída pelo CSJT no âmbito dessa solução, será usada tanto para os serviços comuns (nacionais) quanto para os locais (específicos do TRT), seja nos serviços “físicos”, seja nos digitais.



Monitor da Qualidade dos Serviços

O CSJT disponibilizará em seu Portal de internet dashboard para dar transparência aos dados de avaliação dos serviços prestados.

Os dados serão consultados em tempo real da base de dados, via API, a qual deverá ser criada observando critérios de performance.

Esse *dashboard* deve:

- ser acessível a usuários externos e internos;
- possibilitar a análise de dados, por meio de filtros, agrupamentos e gráficos;
- possibilitar o *download* de dados em formato estruturado, como CSV;
- garantir que nenhum dado sensível e/ou que possa associar a avaliação a um usuário seja acessível ao público, em nenhuma hipótese.



Governança

Esta SEGGEST cuidará da proposição de normativos e/ou guias no âmbito da Justiça do Trabalho, bem como das atualizações de normativos vigentes, necessários à formalização dos papéis, processos de trabalho, atribuições e outros detalhes para viabilizar a solução “Serviços JT”.

Sugere-se, inicialmente, que a “*Carta de Serviços da Justiça do Trabalho de 1º e 2º graus*” seja mantida por colegiado nacional temático, integrado por servidores representantes da JT de 1º e 2º graus, por porte, e do CSJT.