



# AUTOATENDIMENTO

do projeto **Justiça Sem Trabalho**

**Ana Lucia Pereira**  
Juíza Titular da Vara do Trabalho de São Sebastião  
[saj.vt.saosebastiao@trt15.jus.br](mailto:saj.vt.saosebastiao@trt15.jus.br)

*Responsável*  
**César Brandão**  
assistente da direção  
[cesarbrandao@trt15.jus.br](mailto:cesarbrandao@trt15.jus.br)

*Equipe*  
**Sylvia Regina Outeiro Gaspar – diretora;**  
Ana Fernandes de Lima; Claudio Alves da Silva; Denisar Belvedere; Fernanda Moura; Luiz Carlos Sabino; Marcelo Eduardo Lima; Marcos Moreira; Maria Umbelina de Melo Arantes; Renata Galvão; Renata Pasquatti; Sergio Braga; Thais Andrade.

## **Tema: Gestão do Processo Judicial**

### **O que é o autoatendimento?**

Sistema de autoatendimento inédito no Poder Judiciário onde o jurisdicionado tem acesso ao interior da Secretaria e ele, por si mesmo, realiza a consulta direta nos processos que estão no prazo, sem a necessidade de intervenção do servidor. O sistema se assemelha a uma biblioteca.

### **Objetivos e metas**

Criar um novo tipo de relação entre servidores e jurisdicionados, primando pela transparência, agilidade e celeridade na prestação do serviço público, através de métodos modernos de atendimento.

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO  
VARA DO TRABALHO DE SÃO SEBASTIÃO/SP



### Identificação do problema

O atendimento de balcão é ponto crucial nos órgãos públicos de todo o país. No âmbito das Varas sob a jurisdição do TRT-15ª Região, esta questão se amplifica, posto que já há tempos o quadro de servidores está em seu limite, não propiciando ampliação por questões orçamentárias, o que leva a maioria das varas a trabalharem com número de servidores deficitário em relação às reais necessidades de trabalho.

Analisando-se as situações diárias que se apresentam ao balcão de atendimento, tem-se que grande parte se limita ao manuseio de autos onde as partes devem promover atos de sua competência, limitando-se o trabalho do servidor à localização daqueles e entrega ao interessado.

Considerando-se tal circunstância, os autos dos processos em que se aguarda o decurso de prazos são, em geral, acondicionados, fisicamente, próximos ao balcão de atendimento.

Assim é que se teve a idéia de “abrir” o balcão, de forma a propiciar o livre acesso dos interessados em consulta a tais autos, os quais simplesmente ingressam no espaço ali destinado, realizam a consulta, e deixam os autos em cima da mesa para guarda pelo servidor (isto para se evitar eventual equívoco na ordem numérica).

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO  
**VARA DO TRABALHO DE SÃO SEBASTIÃO/SP**

---

Se houver o interesse na retirada em carga, o servidor que está no atendimento é acionado. Se a carga for somente para extração de cópias, o próprio interessado preenche o formulário destinado a tanto, deixando seu documento de identificação, passando pelo servidor apenas para “vistos”.

Desta forma as partes não precisam esperar para serem atendidas e o servidor utiliza o seu tempo de trabalho de forma mais racional.

### **Causas que motivaram a mudança**

O excesso de trabalho nas Secretarias é fato conhecido.

E a tendência é aumentar o volume de trabalho.

O aumento no número de servidores não terá efeito se os procedimentos cartorários “burrocráticos” não forem extintos.

É necessária nova conscientização do papel do servidor público enquanto agente de mudança, ele por si, com reflexo em toda a estrutura do órgão.

### **Plano de ações de melhoria**

O autoatendimento é uma das melhorias proposta no Projeto Justiça Sem Trabalho que sucedeu ao Projeto Innovare e tem sido implementado nesta Vara do Trabalho de São Sebastião/SP desde outubro de 2003, com total e imediata adesão dos servidores.

O Projeto Justiça Sem Trabalho visa à implementação de ações diversas visando melhoria na qualidade do serviço prestado e rapidez na prestação jurisdicional, sem o incremento de verbas, transformando a Vara em uma unidade moderna e efetiva, preocupada com a satisfação de seu jurisdicionado, prestando serviço público de qualidade, com a qualidade de vida de seus servidores e com o fortalecimento da imagem de um Poder Judiciário ágil, eficiente, célere, acessível e voltado para a melhoria da condição social do país.

O plano de ações se baseia nos seguintes tópicos:

- Conscientização do servidor do papel por ele exercido, na qualidade de agente público;
- Gestão eficiente de processos - trabalhar mais e melhor no menor tempo -, visando uma prestação jurisdicional mais rápida e eficaz;
- Implantar um sistema eficaz de comunicação interna;
- Satisfação do jurisdicionado;
- Satisfação de magistrados e servidores;
- Monitoramento dos resultados

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO  
VARA DO TRABALHO DE SÃO SEBASTIÃO/SP

---

### Resultado esperado

- Celeridade processual;
- Jurisdicionado satisfeito com a prestação do serviço;
- Reconhecimento e valorização do servidor público;
- Oferecer à sociedade serviço público de qualidade.

Como resultado imediato das melhorias propostas no Projeto Justiça Sem Trabalho, através de seus conceitos simples e diretos, almeja-se alcançar nível de trabalho mais dinâmico, rotinas otimizadas e melhor aproveitamento dos recursos e equipamentos da Vara, modificando o ambiente de trabalho, a maneira de conduzir as atividades rotineiras e as atitudes.

### Métodos e técnicas adotadas no desenvolvimento das ações

- Gestão para resultados – através de conceitos modernos de administração e gerenciamento/análise de resultados;
- Programa de Qualidade “5s”;
- Implementação e gerenciamento pelo modelo 5W 2H;
- Excelência no atendimento.

### Resultados e benefícios alcançados

- Propiciou às partes redução no tempo de espera para atendimento;
- Possibilita que o servidor deixe de ser um “robo” que entrega processos e passe a gerenciar situações do atendimento;
- Dá ao Judiciário maior transparência em relação aos processos, vez que a parte constata a sua real situação; e, em relação ao trabalho dos servidores, que tem a função de solucionar questões do atendimento;
- Acelera o trâmite processual, vez que os servidores ficam livres para desempenhar outras tarefas;
- Jurisdicionados com plena satisfação do atendimento;
- Servidores tiveram seu trabalho valorizado e reconhecido, principalmente pela disponibilidade de resolver situações do atendimento que exigiam maior atenção.

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO  
VARA DO TRABALHO DE SÃO SEBASTIÃO/SP

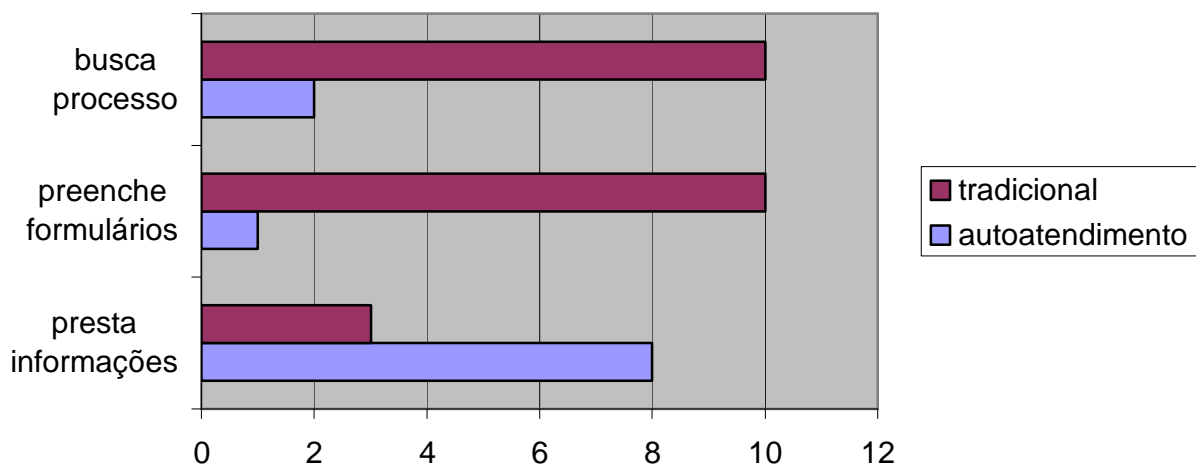
## Como funciona o autoatendimento

Duas são as condições para funcionamento do sistema: que o servidor fique posicionado de tal forma que se houver saída do recinto com autos em mãos possa a parte ser interceptada.

Outra é que o recinto seja equipado com câmeras que propiciem a visualização do movimento do balcão a partir da Secretaria. E isto porque não se tem, por questões de custos, um sistema de tarjas magnéticas, que dispensaria totalmente tal controle.

## Comparação estatística

Gráfico de causa e efeito



No gráfico acima demonstramos as principais mudanças com o novo sistema de atendimento, em análise comparativa para cada 10 atendimentos prestados.

Constata-se:

1. A necessidade de o servidor procurar e entregar processos caiu drasticamente. Com o novo sistema não é necessário o atendimento pelo balcão. O advogado entra no “balcão” e busca o processo. O servidor só é acionado nos casos em que o processo não está disponível e que é necessária alguma providencia para o trâmite adequado.
2. No preenchimento de formulário também é possível observar a redução de serviço “burrocrático”. O advogado preenche a carga rápida, consulta o andamento do processo e pode até, se implementado a tecnologia necessária, fazer por si mesmo a carga dos autos.
3. A qualidade do atendimento melhorou sensivelmente. As informações são prestadas com mais qualidade e há preocupação centralizada na resolução de situações que propiciem a celeridade processual.

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



## Projeto Justiça Sem Trabalho **AUTOATENDIMENTO** Pesquisa de opinião

Realizada pesquisa de opinião entre os jurisdicionados com a finalidade de avaliar o impacto da mudança no sistema de atendimento, foram colhidas **somente respostas positivas**, das quais abaixo reproduzimos algumas.

Foi feita a seguinte pergunta:

**Qual a sua opinião sobre o sistema de autoatendimento?**  
(De que forma o autoatendimento faz a diferença, quais os benefícios que trouxe?)

*“Entendo que o autoatendimento facilitou o manuseio dos autos de forma considerável. No meu caso que tenho que consultar os autos de diversos processos com uma frequência razoável, fiquei mais a vontade para cumprir meus serviços, pois não preciso apresentar listinhas indesejáveis.”*

**Dr. Marcos Paulo Ramos Ruiz – OAB 171209 SPD**

*“Com a implementação deste sistema nós, advogados, ganhamos no tempo e na qualidade de trabalho, sem falar no relacionamento com os funcionários, que resolvem problemas de forma objetiva, sem burocracia. O manuseio dos autos pelos próprios advogados (dentro de certos limites) otimiza o andamento da ação e torna menos enfadonho a vinda ao Fórum.”*

**Dra. Giuliana Zen Petisco Del Porto – OAB 190017 SPD**

*“O autoatendimento aplicado nesta Vara do Trabalho espelha com singular eficiência a celeridade e agilidade desejada por todos os cidadãos e operadores do direito. Os benefícios são incontáveis.”*

**Dr. William Jose Rezende Gonçalves – OAB 214023 PD**

*“Benefícios inúmeros, exemplificando:*

*1- liberação de servidores para outras tarefas; 2-em consequência, cumprimento mais rápido dos processos; 3- maior responsabilidade para advogados que manuseiam os autos; 4- eficiente estrutura para consulta de processos; 5-rapidez no atendimento aos advogados e às partes.*

*Parabéns à vara de São Sebastião e a todo o seu pessoal.”*

**Dr. Anna Maria de Oliveira Prado – OAB 61599 SPD**

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO  
**VARA DO TRABALHO DE SÃO SEBASTIÃO/SP**

---

*“O atendimento dessa VARA É SENSACIONAL, De minha parte só tenho a agradecer das vezes em que fui a São Sebastião e fui muito bem recebido. Pena que outras Comarcas não ajam da mesma forma.”*

**Dr. Joaquim Faria Gomes – OAB 132056 SPD**

*“O autoatendimento foi uma excelente idéia e traz o benefício de não ter que esperar no balcão, como em outras cidades. Parabéns.”*

**Dr. Luiz Carlos de Alvarenga – OAB 147127 SPD**

*“...a forma do autoatendimento é cômoda e o interessante é a orientação que é dada pela Secretaria em como proceder, agilizando o acesso aos autos e o pleno conhecimento da reclamação para prosseguimento, minimizando o tempo, o serviço da Secretaria e sem esperas desnecessárias.”*

**Dra. Manoela Pereira Dias – OAB 98658 SPD**

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 15ª REGIÃO  
**VARA DO TRABALHO DE SÃO SEBASTIÃO/SP**

---

## **Conclusão**

É necessário um trabalho de conscientização do grupo, por parte da chefia, no sentido de mostrar que a prestação jurisdicional é o nosso "produto" e as partes nela envolvidas os nossos "consumidores".

Assim, o objetivo, do juiz ao atendente, deve ser, necessariamente, a total satisfação do consumidor. Para isso somos pagos com verbas públicas, vale dizer, pelo próprio público, através dos impostos que recolhe. Embora este seja um raciocínio primário, escapa, em geral, ao servidor público a dimensão de tão importante papel.

Todo o sucesso alcançado no programa de melhorias implantado na Vara do Trabalho de São Sebastião somente foi possível graças ao empenho dos servidores, eles próprios, cada um, veículo de transformação, cômicos do seu papel de servidor público e enquanto colegas de trabalho, que juntos formam uma equipe em que as dificuldades individuais são superadas em nome do grupo, com a finalidade da excelência do trabalho.

Cada um se preocupa com detalhes que possam refletir no conjunto, se empenhando, ao máximo, para o bom andamento da Vara, de uma maneira geral.

Todas as ações de melhorias têm como fundamento esse conceito.

## **Ciência ao Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região**

Ofício enviado à Presidência do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região de 03/09/2009 pelo sistema de Malote Digital.

*Há 10 anos se faz Justiça no Trabalho em São Sebastião.*

[ \_auto-atendimento ] [ \_hora marcada ] [ \_self-service ] [ \_protocolo fácil ] [ \_atualizações on-line ]

c:\documents and settings\cesarbrandao\desktop\projetos\o projeto.doc

Al Ver Mário Olegário Leite 55 – 11600-000 São Sebastião SP

12.3892-5652

impresso em 4-set-09 17:18

p8de8