



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA  
CENTRO DE CIÊNCIAS DA EDUCAÇÃO  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Alexandre Edmundo Eltermann Ribeiro

**Aplicação da Carta de Serviços ao Usuário da Lei nº 13.460/2017 no Judiciário  
Trabalhista brasileiro**

Florianópolis  
2021

Alexandre Edmundo Eltermann Ribeiro

**Aplicação da Carta de Serviços ao Usuário da Lei nº 13.460/2017 no Judiciário  
Trabalhista brasileiro**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Santa Catarina para a obtenção do Título de Mestre em Ciência da Informação.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Marli Dias de Souza Pinto, Dr<sup>ª</sup>.

Florianópolis  
2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,  
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Ribeiro, Alexandre Edmundo Eltermann  
Aplicação da Carta de Serviços ao Usuário da Lei n°  
13.460/2017 no Judiciário Trabalhista brasileiro /  
Alexandre Edmundo Eltermann Ribeiro ; orientadora, Marli  
Dias de Souza Pinto, 2021.  
88 p.

Dissertação (mestrado) - Universidade Federal de Santa  
Catarina, Centro de Ciências da Educação, Programa de Pós  
Graduação em Ciência da Informação, Florianópolis, 2021.

Inclui referências.

1. Ciência da Informação. 2. Lei n° 13.460/2017. 3.  
Carta de Serviços ao Usuário. 4. Tribunal Regional do  
Trabalho. I. Pinto, Marli Dias de Souza. II. Universidade  
Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em  
Ciência da Informação. III. Título.

Alexandre Edmundo Eltermann Ribeiro

**Aplicação da Carta de Serviços ao Usuário da Lei nº 13.460/2017 no Judiciário  
Trabalhista brasileiro**

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado por banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Prof.<sup>a</sup> Marli Dias de Souza Pinto, Dr.<sup>a</sup>  
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.<sup>a</sup> Eva Cristina Leite da Silva Dr.<sup>a</sup>  
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof.<sup>a</sup> Aline Carmes Kruger, Dr.<sup>a</sup>  
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Julíbio David Ardigo, Dr.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Cerificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de mestre em Ciência da Informação.

---

Prof. Adilson Luiz Pinto, Dr.  
Coordenador do Programa de Pós-Graduação

---

Prof.<sup>a</sup> Marli Dias de Souza Pinto, Dr.<sup>a</sup>  
Orientadora

Florianópolis, 06 de agosto de 2021.

Este trabalho é dedicado a minha querida esposa e filha, que, com muita paciência suportaram meus momentos de angústias e inquietações e me apoiaram até o fim desta jornada.

## AGRADECIMENTOS

Inicialmente agradeço a Deus, criador e consumidor de todas as coisas, por me conduzir nesta jornada de crescimento espiritual, pessoal e na busca incessante pelo conhecimento.

À Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Marli Dias de Souza Pinto, minha orientadora, pela fidelidade, paciência, empatia e dedicação durante o desenvolvimento da pesquisa. Sem esse suporte, em todos os momentos, não seria possível chegar até a finalização deste estudo.

Aos profissionais e colegas do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFSC, pela atenção, auxílio e apoio, que levarei comigo por toda a vida.

Aos valorosos colegas e professores do curso de Arquivologia, que tive a honra, o privilégio de conhecer e dividir alguns momentos de lágrimas, porém, inúmeros momentos de alegria. Jamais esquecerei, pois meu crescimento profissional atual deve-se em muito à Arquivologia e à Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Aos meus colegas de trabalho, em especial ao Castro e a Margot, que desde o início do curso de Arquivologia até a realização do que outrora fora um sonho, o de ser Mestre, nunca deixaram de acreditar em mim.

À minha mãe Vera, com o exemplo de mulher destemida cuidou, quase que sozinha, de 4 filhos e aos 49 conseguiu ingressar na Universidade Federal de Santa Catarina.

À minha filha Bruna, que durante um longo período dessa jornada compartilhou comigo o “busão da UFSC Semidireto”, manhã após manhã, vendo que tudo valeu a pena para finalizar mais esta etapa da minha vida.

E por fim, mas não menos importante, agradeço à minha esposa Alessandra, com muito amor e resiliência me apoiou e incentivou ao longo desta jornada.

“Bem, não conheço ninguém, vivo ou morto, que possa chegar perto de Jesus Cristo na personificação dessa definição. Vamos olhar os fatos. Hoje, mais de dois bilhões de pessoas, um terço dos seres humanos deste planeta, se dizem cristãos. A segunda maior religião do mundo, o islamismo, é menos da metade menor do que o cristianismo. Dois dos maiores dias santos deste país, Natal e Páscoa, são baseados em eventos da vida de Jesus, e nosso calendário até conta os anos a partir do nascimento dele, há dois mil anos. Não me importa se você é budista, hinduísta, ateu ou da "igreja da moda", ninguém pode negar que Jesus Cristo influenciou bilhões, hoje e ao longo da História. Ninguém está próximo do segundo lugar.” (HUNTER, 2010, p. 46)

## RESUMO

A presente dissertação objetivou identificar a aplicação da Lei nº 13.460/2017, especificamente a Carta de serviços ao Usuário no Judiciário Trabalhista brasileiro. Justifica-se socialmente o tema, pois acredita-se ter considerável alcance e repercussão, visto que uma parcela da população brasileira faz uso dos serviços prestados pela Administração Pública, em especial a Justiça do Trabalho. Os procedimentos metodológicos são de natureza aplicada, abordagem quanti-qualitativa, quanto aos objetivos é descritiva e com procedimentos técnico-bibliográfico, questionário semiestruturado como instrumento de coleta de dados e observação, não participativa, nos *websites* de domínio dos Tribunais Regionais do Trabalho. Para a verificação da presença de Arquivista no quadro funcional, a população foi composta por vinte e quatro (24) TRTs brasileiros e, para a observação da Carta de Serviços ao Usuário nos *websites* desses tribunais, optou-se por uma amostra composta por cinco TRTs. Como resultado constatou-se que 10 (41,67%) dos TRTs têm no quadro funcional o profissional Arquivista, e 14 (58,33%) dos TRTs não possuem tal profissional em seus quadros funcionais. Como resultado da análise da Carta de Serviços ao Usuário constatou-se que, mesmo pertencentes ao mesmo Poder Judiciário, os Tribunais do Trabalho possuem formas diferentes para informar os serviços prestados por cada órgão. A pesquisa constatou que a adequação às normas preconizadas pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Conselho Superior da Justiça do Trabalho em relação ao profissional Arquivista e à Lei nº 13.460/2017, não ocorrem no mesmo compasso nos Tribunais Trabalhistas brasileiros, o que indica a necessidade, por parte dos órgãos públicos e dos agentes públicos disponibilização de informações para os usuários a partir do que aponta a Legislação.

**Palavras-chave.** Lei nº 13.460/2017. Carta de Serviços ao Usuário. Tribunal Regional do Trabalho.

## ABSTRACT

This dissertation aimed to identify the application of Law No. 13.460/2017, specifically the Letter of Services to the User in the Brazilian Labor Judiciary. The theme is socially justified, as it is believed to have considerable reach and repercussion, since a portion of the Brazilian population makes use of the services provided by the Public Administration, especially the Labor Court. The methodological procedures are of an applied nature, a quantitative-qualitative approach, with regard to the objectives, it is descriptive and with technical-bibliographic procedures, a semi-structured questionnaire as an instrument for data collection and observation, not participatory, on the websites of the Regional Labor Courts. To verify the presence of an Archivist on the staff, the population consisted of twenty-four (24) Brazilian TRTs and, for the observation of the User Services Charter on the websites of these courts, a sample of five TRTs was chosen. . As a result, it was found that 10 (41.67%) of the TRTs have an Archivist professional in their staff, and 14 (58.33%) of the TRTs do not have such a professional in their staff. As a result, of the analysis of the Letter of Services to the User, it was found that, even belonging to the same Judiciary Branch, the Labor Courts have different ways to inform the services provided by each body. The research found that the adequacy to the norms recommended by the National Council of Justice and the Superior Council of Labor Justice in relation to the professional Archivist and to Law No. 13,460/2017, do not occur at the same pace in the Brazilian Labor Courts, which indicates the need, on the part of public agencies and public agents, making information available to users based on the Legislation .

**Keywords:** Law nº 13460 / 2017. Service Letter to User. Regional Labor Court.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Poder Judiciário .....	32
-----------------------------------	----

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Arquivista nos 24 TRTs .....	44
Gráfico 2 - Comissão Permanente de Avaliação Documental nos TRTs .....	44
Gráfico 3 - Comissão Permanente de Avaliação Documental e o Arquivista .....	45
Gráfico 4 - Quantidade de serviços oferecidos nos TRTs .....	47
Gráfico 5 - Requisitos, acesso e informação nos TRTs .....	48
Gráfico 6 - Etapas e processamento dos TRTs.....	51
Gráfico 7 - Prazo máximo prestação serviço nos TRTs .....	52
Gráfico 8 - Forma de prestação do serviço nos TRTs.....	54
Gráfico 9 - Prioridade de atendimento nos TRTs .....	56
Gráfico 10 - Previsão de tempo de espera para atendimento nos TRTs.....	56
Gráfico 11 - Mecanismos de comunicação com os usuários dos TRTs .....	57
Gráfico 12 - Procedimentos para manifestações com os TRTs .....	57
Gráfico 13 - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação nos TRTs.....	58

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - TRTs nos Estados do Brasil.....	35
Quadro 2 - Categorias e Subcategorias constantes na Carta de Serviços .....	46
Quadro 3 - Subcategoria tipos de serviços oferecidos .....	47
Quadro 4 - Requisitos, acesso e informação para os serviços oferecidos .....	49
Quadro 5 - Etapas e processamento dos serviços oferecidos .....	51
Quadro 6 - Prazo máximo da prestação dos serviços oferecidos .....	53
Quadro 7 - Forma de prestação dos serviços oferecidos .....	54
Quadro 8 - Categoria Serviços .....	71
Quadro 9 - Qualidade serviços do atendimento .....	71
Quadro 10 - TRT 1 (RJ) .....	72
Quadro 11 - TRT 2 (SP) .....	75
Quadro 12 - TRT 3 (MG) .....	77
Quadro 13 - TRT 4 (RS).....	78
Quadro 14 - TRT 15 (Campinas-SP).....	81
Quadro 15 - Serviços oferecidos .....	83
Quadro 16 - Requisitos, acesso e informação para os serviços oferecidos .....	84
Quadro 17 - Etapas e processamento dos serviços oferecidos .....	85
Quadro 18 - Prazo máximo da prestação dos serviços oferecidos .....	86
Quadro 19 - Forma de prestação dos serviços oferecidos .....	87

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1 - TRTs por Região do Brasil .....	43
Tabela 2 - Arquivista e CPAD nos TRTs .....	69

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	-	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Art.	-	Artigo
CAT	-	Central de Atendimento
CBO	-	Classificação Brasileira de Ocupações
CEJUSC-JT	-	Centro Judiciário de Métodos Consensuais de Solução de Disputas na Justiça do Trabalho
CF/88	-	Constituição Federal de 1988
CNJ	-	Conselho Nacional de Justiça
CPAD	-	Comissão Permanente de Avaliação Documental
CSJT	-	Conselho Superior da Justiça do Trabalho
CTPS	-	Carteira de Trabalho e Previdência Social
DeJT	-	Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho
DUDH	-	Declaração Universal dos Direitos Humanos
e-GUIA	-	Guia de Depósito Judiciais Eletrônica
EJUD2	-	Escola Judicial do TRT da 2ª Região
GRU	-	Guia de Recolhimento da União
IBGE	-	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
JD	-	Juiz de Direito
JE	-	Justiça Eleitoral
JF	-	Justiça Federal
JM	-	Justiça Militar
JT	-	Juiz do Trabalho
JTe	-	Justiça do Trabalho Eletrônica
LAI	-	Lei de Acesso à Informação
LDUSP	-	Lei dos Direitos dos Usuários do Serviço Público
NUGEPNAC	-	Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Ações Coletivas
NUPEMEC	-	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
OAB	-	Ordem dos Advogados do Brasil
PGCIN	-	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
PGDPJ	-	Programa de Gestão de Documentos dos Processos

## Judiciais

PJ	-	Poder Judiciário
PJe	-	Processo Judicial Eletrônico
PRONAME	-	Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário
RPV	-	Requisições de Pequeno Valor
SEMASE	-	Seção de Atendimento ao Magistrado e Servidor
SIC	-	Serviço de Informação ao Cidadão
STF	-	Supremo Tribunal Federal
STJ	-	Superior Tribunal de Justiça
STM	-	Superior Tribunal Militar
TER	-	Tribunal Regional Eleitoral
TJ	-	Tribunal de Justiça Estadual
TJM	-	Tribunal de Justiça Militar
TRF	-	Tribunal Regional Federal
TRT 1	-	Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região
TRT 2	-	Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região
TRT 3	-	Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região
TRT 4	-	Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região
TRT 5	-	Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região
TRT 6	-	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região
TRT 7	-	Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região
TRT 8	-	Tribunal Regional do Trabalho da 8ª Região
TRT 9	-	Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região
TRT 10	-	Tribunal Regional do Trabalho da 10ª Região
TRT 11	-	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região
TRT 12	-	Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região
TRT 13	-	Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região
TRT 14	-	Tribunal Regional do Trabalho da 14ª Região
TRT 15	-	Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região
TRT 16	-	Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região
TRT 17	-	Tribunal Regional do Trabalho da 17ª Região
TRT 18	-	Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região
TRT 19	-	Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região

TRT 20	-	Tribunal Regional do Trabalho da 20ª Região
TRT 21	-	Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região
TRT 22	-	Tribunal Regional do Trabalho da 22ª Região
TRT 23	-	Tribunal Regional do Trabalho da 23ª Região
TRT 24	-	Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região
TRTs	-	Tribunais Regionais do Trabalho
TSE	-	Tribunal Superior Eleitoral
TST	-	Tribunal Superior do Trabalho
UAO	-	Unidade de Apoio Operacional
UFSC	-	Universidade Federal de Santa Catarina
VTs	-	Varas do Trabalho

## Sumário

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>17</b>
1.1 PROBLEMÁTICA DO ESTUDO .....	18
1.2 OBJETIVOS .....	19
<b>1.2.1 Objetivo geral</b> .....	<b>19</b>
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	<b>19</b>
1.3 JUSTIFICATIVA .....	20
<b>2 ASPECTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS</b> .....	<b>22</b>
2.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO .....	22
2.2 ARQUIVOLOGIA .....	24
2.3 ALGUNS ASPECTOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS .....	26
2.4 ESTUDOS DE USUÁRIOS .....	28
2.5 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A GESTÃO DE DOCUMENTOS NO JUDICIÁRIO TRABALHISTA BRASILEIRO .....	30
2.6 O ARQUIVISTA NO QUADRO FUNCIONAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO .....	34
2.7 LEI Nº 13.460/2017: PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	38
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA</b> .....	<b>41</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>43</b>
4.1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO .....	43
4.2 CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS E A LEI Nº 13.460/2017 .....	46
<b>5 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>59</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>62</b>
<b>APÊNDICE A – Número de arquivistas nos TRTs</b> .....	<b>69</b>
<b>APÊNDICE B – Categorias e qualidade dos serviços</b> .....	<b>71</b>
<b>APÊNDICE C – Planilha Lei nº 13.460/2017, Capítulo II, art. 7º, § 2º</b> .....	<b>72</b>
<b>APÊNDICE D – Subcategorias</b> .....	<b>83</b>

## 1 INTRODUÇÃO

O Brasil, nas últimas décadas, vem passando por consideráveis mudanças em diversas áreas, possibilitado o desenvolvimento humano em diferentes contextos. Exemplo disso é o avanço nas áreas de ciência e tecnologia, que impulsionaram o acréscimo de conhecimentos, muitas vezes, repassados graças ao intermédio de informações acumuladas nas unidades de informação espalhadas pelo País, em que os órgãos públicos, por sua vez, possuem importante papel e fazem parte desse grande arcabouço informacional. Para tanto, faz-se necessária uma adequada gestão das informações ali registradas e armazenadas.

Os documentos públicos além de serem fontes de informação registrada para a administração pública e úteis para o gerenciamento de todas as atividades governamentais, possuem papel fundamental na tomada de decisão. O conhecimento adquirido e/ou gerado pelas instituições públicas serve para toda a sociedade, não devendo ser retido, mas disponibilizado a todos.

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) aponta que todo indivíduo tem direito “[...] de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão” (DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, 1948, p.9). Sabe-se que para o desenvolvimento de uma cidade, de um Estado ou mesmo de uma Nação é imprescindível a geração de conhecimento. Por isso, a gestão documental é uma ferramenta potencial para aproximar a administração pública da sociedade, pois visa a racionalização da massa documental, promovendo o acesso ao documento com mais rapidez e eficiência.

No Brasil, a Constituição Federal de 1988 (CF/88), no Art. 5º, inciso XXXIII, assegurou o direito de acesso à informação quando aponta que:

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988).

O referido inciso assegura que todo cidadão tem direito ao acesso a informações contidas nos diversos órgãos públicos brasileiros.

Para nortear a participação do cidadão e fortalecer os instrumentos de controle, a partir do entendimento de que qualquer pessoa é livre, para solicitar e receber informações produzidas e armazenadas por instituições públicas de todas as esferas de Poder, foi sancionada a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, mais conhecida como a Lei de Acesso à Informação (LAI). Além de regulamentar 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, a LAI também alterou a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, revogou a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005 e os dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991 (BRASIL, 2011). A LAI possibilitou trazer à tona informações outrora disponíveis apenas à administração pública.

Recentemente, com procedimentos voltados para serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta e, considerada como marco no direito das pessoas que utilizam os serviços públicos, foi sancionada a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que institui a Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, passando a vigorar em julho de 2018. Essa Lei trouxe mais um desafio à Administração Pública, pois estabelece normas básicas para a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços prestados pelas instituições públicas (BRASIL, 2017).

## 1.1 PROBLEMÁTICA DO ESTUDO

A partir da Lei nº 13.460/2017, o termo usuário se insere significativamente na Administração Pública, especificamente no Art. 7º, § 1º, que menciona a Carta de Serviços ao Usuário, que “[...] tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público” (BRASIL, 2017).

No campo da Ciência da Informação o termo usuário é tratado especialmente na disciplina de Estudos de Usuários nos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia. Para Casado (1994, p. 3) o estudo de usuários é “o conjunto de estudos que tratam de analisar qualitativamente e quantitativamente os hábitos de informação dos usuários, mediante aplicação de distintos métodos, entre eles, os matemáticos - principalmente estatísticos – e seu consumo de informação”.

O estudo de usuários tem relevante importância no processo de gestão de documentos arquivísticos, uma vez que todo o processo informacional acontece a partir da necessidade de uma pessoa diante da busca da informação e, para isso, a implantação de um sistema de gestão documental é um fator decisivo na medida em que permite gerir toda a informação em qualquer contexto para quem dela necessitar.

O usuário dos serviços públicos possui o direito, entre outros, de manifestar-se “[...] por meio de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços”, conforme consta no art. 2º da Lei 13.460/2017 (BRASIL, 2017,

p.1). Sendo essa Lei, mais um instrumento em prol da coletividade, à disposição do cidadão-usuário dos serviços públicos.

No contexto de prestação de serviços públicos, especificamente no que exige a carta de serviços, o Arquivista, como um profissional da informação, tem papel fundamental, como afirma Guimarães (2000, p. 54) “[...] reflete concepções de gerência, de agregação de valor, de geração de um novo produto, e de organização e socialização do conhecimento”.

Nessa perspectiva, houve o interesse a partir das evidências anteriormente apontadas para elaboração da presente dissertação, que tem como lócus de estudo uma amostra de cinco TRTs em relação à Carta de Serviços aos Usuários e a pergunta de pesquisa visa investigar se: O Judiciário Trabalhista brasileiro está aplicando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no que se refere aos direitos básicos e deveres dos usuários, especificamente sobre a Carta de Serviços ao Usuário, no art. 7º da respectiva Lei?

## 1.2 OBJETIVOS

Para responder à pergunta de pesquisa, elegeram-se os objetivos a seguir apresentados.

### 1.2.1 Objetivo geral

Identificar aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, pelo Judiciário Trabalhista brasileiro, no que se refere aos direitos básicos e deveres dos usuários constante no Artigo 7º, especificamente sobre a Carta de Serviços ao Usuário.

### 1.2.2 Objetivos específicos

- a) Identificar a existência do cargo de Arquivista no quadro funcional dos TRTs, conforme orienta o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho.
- b) Definir categorias a partir da Carta de Serviços ao Usuário, constantes no art. 7º da Lei nº 13.460/2017.
- c) Analisar a Carta de Serviços ao Usuário nos *websites* dos Tribunais Regionais do Trabalho referente aos requisitos mínimos descritos no Art. 7º, da Lei nº 13.460/2017.

### 1.3 JUSTIFICATIVA

Apresenta-se a seguir a justificativa para escolha do tema, de ordem técnica/social, pessoal, bibliográfica e em relação ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação.

Com a instituição da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos, o Poder Público passou a ter uma atribuição e/ou responsabilidade ainda maior com relação aos documentos arquivísticos, principalmente quanto à preservação e ao acesso. Pois, “é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura e ao desenvolvimento científico.” (BRASIL, 1991). Além disso, esses documentos podem servir de prova e de informação àqueles que deles necessitem.

A adequada gestão documental na Administração Pública torna-se uma premissa a partir do momento em que a própria sociedade, imbuída dos direitos que possui, fiscaliza e exige do Poder Público, mais transparência e eficácia em suas atividades.

Como contribuição técnica, o presente estudo pretende auxiliar os TRTs nas diretrizes a serem tomadas no cumprimento da Lei nº 13.460/2017, em relação aos usuários dos serviços prestados por essas instituições públicas que abrangem todo o território brasileiro.

A justificativa social da presente pesquisa se refere à abordagem a um tema de considerável alcance e repercussão, visto que uma parcela da população brasileira faz uso dos serviços prestados pela Administração Pública, em especial a Justiça do Trabalho.

Outro fato importante a considerar é a recente publicação da Lei, objeto do estudo, que poderá propiciar ao usuário dos serviços públicos a possibilidade de se manifestar e exigir seus direitos de maneira geral em relação aos serviços que lhe são oferecidos.

O interesse por este tema de estudo surgiu por este pesquisador ser Bacharel em Arquivologia, servidor público federal lotado no TRT da 12ª Região, em Santa Catarina, atuante, em um dos órgãos estudados, o que lhe proporciona conhecimento sobre a realidade a ser investigada. Acredita-se que estudar as práticas adotadas nos TRTs, no cumprimento da Lei nº 13.460/2017, pode trazer informações relevantes a outros órgãos públicos para atender essa exigência legal.

Nessa perspectiva, busca-se pesquisar os procedimentos adotados no Judiciário Trabalhista brasileiro, de maneira geral e especificamente nos TRTs, e no cumprimento à Lei nº 13.460/2017, no que tange aos direitos e deveres básicos dos usuários dos serviços públicos.

Por estar realizando Mestrado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), da Universidade Federal de Santa Catarina, entende-se que este assunto

pode contribuir para o desenvolvimento da área, para a produção de conhecimento, fomentando novas pesquisas e estudos.

A relevância científica consiste nas contribuições que a pesquisa pode trazer, respondendo aos problemas propostos ou ampliando as formulações teóricas a respeito dos direitos e deveres básicos dos usuários dos serviços públicos.

E, por fim, a disseminação de conhecimento desenvolvido neste estudo poderá com seus resultados, em forma de dissertação, contribuir para o PGCIN, que tem como objetivo “investigar os processos, ambientes, serviços, produtos e sistemas de gestão da informação e do conhecimento” (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019).

## 2 ASPECTOS TEÓRICOS E CONCEITUAIS

Para dar consistência teórica ao estudo dissertativo ora apresentado e, por estar focado no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, como subárea que abriga a Arquivologia, apresenta-se inicialmente a Ciência da Informação. Na sequência, contextualiza Arquivologia, Gestão de Documentos, Estudos de Usuários, Administração Pública e a Gestão Documental no Judiciário Trabalhista Brasileiro, o Arquivista no quadro funcional da Justiça do Trabalho e por fim, a Lei nº 13.460/2017: Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços públicos.

### 2.1 CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

O ser humano, ao longo da história, gera informações que, em muitos casos, são úteis para os relacionamentos e necessários para o desenvolvimento da própria humanidade. Barreto (1999, p.167) afirma que a “informação sintoniza o mundo, pois referencia o homem ao seu semelhante e ao seu espaço vivencial em um ponto imaginário do presente”, observando o passado sem perder a esperança no futuro. Para Capurro e Hjørland (2007, p.149), a informação na perspectiva de “conhecimento comunicado”, apresenta significada relevância para a sociedade contemporânea.

O autor Barreto (2007, p. 13) faz referência a informação ao discorrer que “Na Idade Média, considerando o período entre o fim do Império Romano e o nascimento da civilização Grega [...], a informação era privilégio dos eruditos e estava retirada pelos muros dos mosteiros cuidada e vigiada pelos monges”. Para a Igreja, por intermédio das Bibliotecas, a informação e o seu acesso eram restritos a poucos, como por exemplo os monges ou clérigos.

Com a crescente produção e registro de conhecimento, principalmente após a II Guerra Mundial, problemas surgiram no que diz respeito a “reunir, organizar e tornar acessível o conhecimento cultural, científico e tecnológico produzido em todo o mundo” (OLIVEIRA, 2005, p.13).

Para Araújo (2009) no século XIX, em várias cidades europeias, são construídos arquivos e o grande desafio naquele momento era a preservação dos documentos arquivísticos.

Neste cenário, surge a Ciência da Informação, que Saracevic (1996) aponta como uma maneira de atender os problemas informacionais existentes.

Em seu livro O que é Ciência da Informação, Araújo (2018, p. 9-10) sinaliza que

Antecessoras à Ciência da Informação destacam-se as disciplinas de Bibliografia e Documentação. A primeira impulsionada principalmente com o surgimento da imprensa e, por conseguinte, o aumento significativo de livros na Europa. A segunda relacionada às instituições de guarda como os arquivos e museus. Ambas tinham o papel de salvaguardar os registros produzidos pelos seres humanos. (ARAÚJO, 2018).

A Biblioteconomia é um ícone no cenário da organização do conhecimento, de acordo com Freire e Silva (2015, p.32) pois é

[...] considerada uma área milenar, especialmente no que tange a organização e registro das informações nas coleções existentes nas bibliotecas. As bibliotecas, desde o seu limiar, apresentavam procedimentos, mesmo que ainda rudimentares de organização, registro e classificação para assegurar a memória da humanidade através de procedimentos voltados para o acesso às informações, ainda que esse acesso, por longo período histórico, estivesse restrito a segmentos sociais específicos.

No livro “Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação: o diálogo possível” o autor Araújo (2014) aponta alinhamentos da Ciência da Informação com a Arquivologia e pontos comuns que aproximam as duas áreas. Complementando a ideia sobre esta questão, Delmas (2010) Professor Titular de Arquivística Contemporânea, da École Nationale des Chartes (Paris, França), aponta o valor social da Arquivologia, enquanto disciplina que investiga e intervém nas questões sociais, o que fortalece as relações entre esse campo do conhecimento e a Ciência da Informação.

O termo Ciência da Informação (CI) para Freire (2006, p. 11) “tem registro oficial na literatura da área no início da década de 1960, em eventos realizados nos Estados Unidos, no Georgia *Institute of Technology*, com a participação de filósofos, escritores e cientistas [...]”.

Para Saracevic (1996), a evolução e a razão da existência da CI estão baseadas em três peculiaridades: a interdisciplinaridade, a ligação firme com a tecnologia da informação e a participação ativa na evolução da sociedade da informação.

A partir das considerações de Borko (1968, p. 1) entende-se a Ciência da Informação como uma disciplina “que investiga as propriedades e o comportamento informacional, as forças que governam os fluxos de informação, e os significados do processamento da informação, visando à acessibilidade e a usabilidade ótima”. Por sua vez, Le Coadic (1996, p.26) entende que a CI tem por objetivo “o estudo das propriedades gerais da informação”, em termos mais práticos, “a análise dos processos de construção, comunicação e uso da informação”, além da “concepção dos produtos e sistemas que permitem sua construção, comunicação, armazenamento e uso”, sempre voltados para o crescimento do conhecimento.

É uma ciência que “se ocupa com a geração, coleta, organização, interpretação, armazenamento, recuperação, disseminação, transformação e uso da informação [...]” (CAPURRO; HJORLAND, 2007, p.149).

Desse modo, a Ciência da Informação não apenas atua na pesquisa das características da informação e de seu próprio processamento, mas também investiga as propriedades da informação, sua história e suas teorias. Ela é ciência enquanto processo investigativo, mas também possui reconhecido caráter interdisciplinar, o que se percebe pela sua evolução histórica (QUEIROZ; MOURA, 2015, p. 38).

Nesse contexto, a informação é um instrumento essencial na tomada de decisão e fundamental para a resolução de problemas, sendo que o grau de relevância e importância está atrelada ao seu uso, quesito este que faz parte a Arquivologia.

Como fato importante Fonseca (2005) apontou que a gestão do documental na Administração pública tem a finalidade de preservação de documentos para garantia da prestação de contas, sobre administração dos governos e também a proteção dos direitos individuais. Também é de responsabilidade dos arquivos fornecer para a maioria dos usuários um senso de identidade, histórico e cultural.

Na próxima subseção, para dar consistência ao estudo dissertativo, apresenta-se a Arquivologia.

## 2.2 ARQUIVOLOGIA

A informação circula de maneira muito veloz e aparentemente, quanto mais importante essa informação, mais rapidamente deverá chegar ao usuário final. Registrados em diversos suportes, no passado em tabletes de argila, hoje nas nuvens<sup>1</sup>, a informação é utilizada para os mais variados objetivos e propósitos.

Schellenberg (2006, p.97) aponta que nos “tabletes encontram-se não só cartas particulares, contratos de negócios, rituais religiosos, [...], como documentos oficiais, isto é, correspondências, leis e grande número de regulamentos.” Esses registros serviam, e servem até hoje, não apenas para a administração e o convívio doméstico, mas também para transações comerciais e relações governamentais.

Pode-se supor então, que os achados de tais registros e dessas informações propiciaram a humanidade entender e conhecer um pouco mais do passado.

---

<sup>1</sup> Armazenamento nas Nuvens – Termo utilizado na tecnologia da Informação. Para Magalhães e Vandresen (2013) “A computação em nuvem pode ser considerada a transformação dos sistemas computacionais físicos em sistemas virtuais que poderão ser acessados de qualquer lugar, tornando assim a internet o centro da base de dados do mundo[...].”

A escrita, possivelmente, é a forma mais comum para registrar as informações e sua origem, como abordam Berwanger e Leal (2012, p.39)

[...] perde-se na neblina dos tempos. Se comparada ao desenvolvimento intelectual da humanidade, data de um passado recente, pois não há provas concretas de qualquer sistema completo de escrita antes do século IV a.C.: a História testemunha seu primeiro uso entre 4000 e 3000 a.C. Entre as mais antigas, estão a escrita sumeriana, a acadiana, a egípcia e a chinesa. De qualquer forma, era considerada tão importante pelos antigos povos que esses atribuíram sua invenção a deuses e heróis.

No intuito de salvaguardar as informações registradas pelas mãos humanas no decorrer da história, os arquivos possuem papel relevante ao longo dos tempos.

Os arquivos, e em especial os de cunho permanente, já existem antes mesmo do nascimento de Jesus. No império Babilônico já serviam para guardar os tesouros dos reis e muitas vezes os documentos que ali constavam dirimiam conflitos. Um exemplo disso está descrito nos Capítulos 5 e 6 de Esdras onde consta que

[...] enviaram-lhe uma carta, na qual estava escrito: Toda a paz ao rei Dario. [...] Agora, pois, se parece bem ao rei, busque-se na casa dos tesouros do rei, que está em babilônia, se é verdade que se deu uma ordem pelo rei Ciro para reedificar esta casa de Deus em Jerusalém; e sobre isto nos faça saber a vontade do rei. [...] Então o rei Dario deu ordem, e buscaram nos arquivos, onde se guardavam os tesouros em babilônia. [...] E em Acmeta, no palácio, que está na província de Média, se achou um rolo, e nele estava escrito um memorial que dizia assim: [...] (BÍBLIA, 2007).

Nos arquivos babilônicos estavam guardados documentos antigos que foram úteis para solucionar um conflito que poderia ter terminado em uma grande tragédia entre dois povos.

Nesse contexto Fonseca (2008, p. 6) aponta que

[...] a história dos registros arquivísticos confunde-se com a história das civilizações humanas pós-escrita e que os arquivos, ainda que em suas formas preliminares, surgiram na área do chamado “crescente fértil” e do Oriente Médio, há cerca de seis milênios [...]

Na perspectiva de Schellenberg (2006, p.25) acredita que

[...] os arquivos como instituição, provavelmente, tiveram origem na antiga civilização grega. Nos séculos V e IV a.C. os atenienses guardavam seus documentos de valor no templo da mãe dos deuses, isto é, no Metroon, junto à corte de justiça na praça pública em Atenas.

Os arquivos nesse período tinham como finalidade servir o governo e garantir o poder dominante por muitos anos.

Observa-se que, no passado, a necessidade da guarda, da organização e da preservação de documentos era inegável e o acesso às informações neles contidos era essencial para o dirimir conflitos, reivindicar direitos ou até mesmo, manter-se no poder.

A Arquivologia, também denominada de Arquivística, é definida “como a disciplina que estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados dentro da produção, organização, guarda, preservação e utilização dos arquivos” (ARQUIVO NACIONAL, 2005, p. 37).

Atualmente a guarda de documentos além de possuir basicamente os mesmos propósitos do passado, são incorporados em diferentes campos da vida humana, seja social, política econômica ou cultural. Para Bellotto (2006, p.35) os “Arquivos, bibliotecas, centro de documentação e museus têm corresponsabilidade no processo de recuperação da informação, em benefício da divulgação científica, tecnológica, cultural e social, bem como do testemunho jurídico e histórico.”

Para entender o funcionamento dos arquivos, surge então, a partir do século XVI, “apontada pela maioria dos autores, os primórdios do que se poderia chamar de Arquivologia” (FONSECA, 2008, p. 6).

A definição de Arquivologia, como disciplina, para o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 37) “[...] estuda as funções do arquivo e os princípios e técnicas a serem observados na produção, organização, guarda, preservação, e utilização dos arquivos. Também chamada arquivística.”

Por sua vez Bellotto (2006) aponta que a Arquivística é uma disciplina que apresenta como objetivo intelectual à informação e se ocupa da teoria, prática e metodologia dos arquivos, tratando das normas, técnicas e procedimentos necessários para a construção, desenvolvimento, organização e uso de arquivos.

Deste modo, a Arquivologia é uma disciplina e/ou ciência que visa gerenciar as informações registradas em documentos de arquivo, utilizando-se normas e técnicas, princípios e procedimentos que são aplicados para a classificação, organização, guarda, difusão, recuperação e acesso a informações.

Em prosseguimento apresenta-se a Gestão de Documentos como uma forma de racionalização e o controle das massas documentais muitas vezes armazenadas nas mais diversas instituições.

### 2.3 ALGUNS ASPECTOS DA GESTÃO DE DOCUMENTOS

Os documentos possuem sua gênese nos mais diversos propósitos e refletem a necessidade de sua criação. Para Schellenberg (2006, p.33), os documentos “contêm provas de obrigações financeiras e legais que devem ser preservadas para protegê-los [...] constituem os alicerces sobre os quais se ergue a estrutura de uma nação”, denotando-se assim a necessidade de armazená-los de forma correta e adequada.

Sabe-se que a gestão documental, como conceito, adveio após a Segunda Guerra Mundial, quando nas administrações públicas houve uma explosão documental, necessitando a racionalização e o controle das massas documentais armazenadas. Com esse acúmulo da documentação surge o desafio de recuperar a informação, ou seja, “reunir, organizar e tornar acessível o conhecimento cultural, científico e tecnológico”, contidos nas unidades de informação, sejam bibliotecas, arquivos, museus, ou centros de documentação. (OLIVEIRA, 2005, p. 13).

Na linha de definição gestão documental Rodrigues (2013, p. 65-66) destaca que a gestão documental “é um processo arquivístico” caracterizado por “um conjunto de procedimentos aplicados no controle dos documentos”, perdurando todo o ciclo de vida destes que vão desde “produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação.”

A partir dos avanços tecnológicos, a competitividade tomou lugar de destaque provocando mudanças importantes num curto espaço de tempo e o acesso a certos tipos de informações podem fazer a diferença entre alcançar ou não os resultados esperados. Cortella (2013, p. 30) evidencia que, “num mundo competitivo, para caminhar para a excelência é preciso fazer o melhor, no lugar de vez ou outra, contentar-se com o possível”.

Nesta perspectiva, Valentim (2008, p. 231) sinaliza que “o aumento no valor agregado à informação incide nos resultados, pois pode reduzir os riscos e propiciar maior precisão para as atividades desenvolvidas no âmbito organizacional.”

Reforçando o que aponta Cortella e Valentim, o autor Macedo *et al.* (2010, p. 39-40) entende que “a informação e o conhecimento são as armas competitivas de nossa era. O conhecimento é mais valioso que qualquer outro fator de produção”. Afirmar ainda que “em todos os setores, as empresas bem-sucedidas são as que têm as melhores informações ou utilizam de forma mais eficaz o seu conhecimento”. Além disso, aponta que “o conhecimento é o conjunto completo de informações, dados, relações que levam as pessoas a tomar decisão, à desempenhar atividades e a criar novas informações ou conhecimentos”.

Não obstante, Gómez e Lima (2011, p.56) abordam que “nas sociedades contemporâneas, ao mesmo tempo, são vivenciados problemas de cunho informacional que as interpelam e demandam ações e processos avaliativos e de tomada de decisão, de diversa ordem [...]”. Ações essas, muitas vezes exigidas do poder público pelos cidadãos e usuários da informação.

Afirmativa relevante de Valentim (2008, p.11) ao pontuar que “a informação é a matéria-prima, o insumo básico do processo, as tecnologias de informação e comunicação são

estruturas que possibilitam o acesso, a armazenagem, o processamento e a mediação/disseminação;” e que o conhecimento seria o resultado de todo esse processo.

Neste contexto do estudo utiliza-se também a definição de gestão documental, a partir da Lei nº 8.159, de janeiro de 1991, instituiu a política nacional de arquivos públicos e privados, na qual se apresenta o conceito de gestão documental como sendo o “[...] conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à sua produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento em fase corrente e intermediária, visando a sua eliminação ou recolhimento para guarda permanente”. (BRASIL, 1991).

A Lei mencionada anteriormente citada aponta que “é dever do Poder Público a gestão documental e a proteção especial a documentos de arquivos, como instrumento de apoio à administração, à cultura, ao desenvolvimento científico e como elementos de prova e informação” (BRASIL, 1991).

Em prosseguimento apresenta-se os estudos de usuário como parte da disciplina de Arquivologia, podendo ser considerado razão da existência e da preservação dos documentos.

## 2.4 ESTUDOS DE USUÁRIOS

Estudos de usuários são assuntos que fazem parte da área da Ciência da Informação, da Biblioteconomia e da Arquivologia. Historicamente ocorrem formalmente a partir da década de 1940, por meio da Royal Society Scientific Information Conference.

Os levantamentos bibliotecários, no século XX, deram origem ao que conhecemos atualmente como estudos de usuários. Havia a ideia de que as bibliotecas públicas eram locais de constante aprendizado, tornando-os ambientes propícios para o estudo de usuários. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Como pioneira sobre Estudos de Usuários no Brasil a autora Figueiredo (1994, p. 7) aponta que “são investigações que se fazem para saber o que os indivíduos precisam em matéria de informação”, ou seja, a real necessidade de informação por parte dos usuários nos mais diversos repositórios informacionais.

Mais recentemente, os autores Cavalcante, Galo e Vendramini (2017, p. 384) evidenciam que o estudo de usuários “caracteriza-se por ser um conjunto de estudos que trata de analisar, qualitativa e quantitativamente, os hábitos de informação de um determinado grupo”.

Como o objeto do estudo de usuários é sobre a Lei 13.460/2017, importante é apresentar a definição de usuário constante no Art. 2º da referida lei, que considera o usuário como “[...]”

pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público”.

Sobre a histórica dos estudos de usuários, Araújo (2018, p. 29) sinaliza que entre 1940 e 1950, tinham como objetivo de “comunicação científica sobre os fluxos de informação e hábitos informacionais dos cientistas”

Somente na década de 1970 iniciaram-se, efetivamente, os estudos com abordagens direcionadas aos usuários e o marco principal para tal, foi a Conferência de Copenhague, no ano de 1977. Nessa Conferência os estudos apresentados tinham como base o “estado do conhecimento anômalo”, a “construção de sentido”, o “valor agregado”, e “construtivista”, abordagens cognitivas, buscando-se entender a informação a partir das necessidades dos usuários para “pautar e dirigir suas atividades cotidianas”. (ARAÚJO, 2009, p. 199-200).

Mas ao longo de décadas, o escopo principal passou a ser a “coleta de dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”. (BAPTISTA; CUNHA, 2007, p. 168).

A partir do entendimento de que as pessoas precisam de informação para desenvolver atividades, sejam de cunho profissional, de ensino, pesquisa, para agregar valor ao um serviço ou produto, dentre outros, por consequência todos são usuários da informação. Cabe as Unidades de Informação, especificamente biblioteca, arquivos e museus, a responsabilidade suprir necessidades informacionais dos usuários e atendê-los com qualidade satisfação suas lacunas de conhecimento. (CUNHA; AMARAL; DANTAS, 2015).

Nesse contexto, o usuário apresenta-se como “elemento fundamental de todos os sistemas de informação.” (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 481).

No contexto da Arquivologia, Vaz (2015, p. 113), apresenta que há vinte anos

o cenário sobre o avanço dos estudos de usuários na arquivologia se encontrava adormecido, hoje, pode-se dizer que os arquivistas realizam todas as suas atividades para que a necessidade do usuário seja atendida. A compreensão do comportamento, dos processos cognitivos que envolvem uma busca de informação, são essenciais para a elaboração de políticas de acesso. A mediação da informação também é um termo que já faz parte do discurso arquivístico, possibilitando a criação de programas de treinamento capazes de atender as especificidades de cada usuário.

No estudo de usuários, atender as necessidades de informação é fundamental e está relacionado a variadas situações, seja para a resolução de um problema que sempre requer solução, levando-se em conta a motivação, as características pessoais, as condições sociais, políticas e culturais e incluindo-se as fontes de informação (GIRALDO, 2000).

Nesse contexto, Jardim e Fonseca (2014, p. 2) apontam que

um serviço de informação orientado ao usuário implica em se considerar o usuário e o impacto da informação sobre sua vida, inclusive fora dos espaços físicos dos

serviços de informação. [...] um serviço de informação centrado no usuário explicita institucionalmente seus objetivos de atender às necessidades de informação deste. A tomada de decisões relativas ao planejamento e à gestão é orientada sob esta perspectiva.

Para dar continuidade e situar o objeto do presente estudo apresenta-se na próxima subseção a Administração Pública com o intuito de situar os TRTs, delegados ao Poder Judiciário e assim discorrer a Gestão Documental neste órgão público.

## 2.5 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E A GESTÃO DE DOCUMENTOS NO JUDICIÁRIO TRABALHISTA BRASILEIRO

A administração pública é responsável pela implementação de decisões governamentais, visando realizar os objetivos traçados e o bem comum da coletividade (PALUDO, 2013).

A administração pública “influencia a maioria dos aspectos da sociedade. Sua maneira de atuar e efetividade influenciam a cultura, a qualidade de vida, o sucesso e a viabilidade de uma sociedade.” (WIIG, 2002, apud BATISTA, 2012, p. 39). Não obstante, a administração pública deve seguir aumentando a efetividade dos serviços públicos, para poder atender adequadamente à sociedade na qual ela se insere.

Na visão de Paludo (2013, p.45) a administração pública em sentido amplo abrange “o governo”, pois esse “toma as decisões políticas”, “a estrutura administrativa” e a “administração, que executa essas decisões”. Quando se fala em sentido estrito, ele afirma que a administração pública “compreende apenas as funções administrativas de execução dos programas de governo, prestação de serviços e demais atividades”.

Para a Lei 13.460/2017, no Art. 2<sup>a</sup>, inciso III a administração pública é definida como “[...] órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública” (BRASIL, 2017, p. 1).

Administração pública tem o propósito de prover os serviços públicos e o bem comum de toda a sociedade. O foco central da administração pública deve ser o de servir ao interesse público, enxergando o cidadão como beneficiário, empregando valor à cidadania, agindo democraticamente, pensando estrategicamente, e servindo ao cidadão em vez de controlar e dirigir a sociedade. (SALM; MENEGASSO, 2009)

Na visão de Moreno (2008, p.82) a gestão é a “[...] ação ou efeito de administrar, ou seja, é toda a atividade dirigida com o objetivo de obter e administrar os recursos necessários para o cumprimento dos objetivos, de qualquer organização.”

Valentim (2008, p. 230) já sinalizava que enormes volumes de informações são gerados, necessitando “[...] ações informacionais que possibilitem, no mínimo, o acesso, a organização e o tratamento para a posterior recuperação e uso das informações dos colaboradores da organização.”

Nesse contexto, evidencia-se a necessidade da gestão documental, que pode trazer relevantes benefícios à administração pública e às instituições vinculadas, como por exemplo o melhor aproveitamento do espaço físico, gerando maior fluidez e produtividade aos processos de trabalho.

Para melhor compreensão do desenvolvimento da presente seção em relação à gestão documental no Poder Judiciário brasileiro, se faz necessário, primeiramente, apresentar, mesmo que de maneira breve, a separação dos Poderes e a divisão político-administrativa no Brasil.

A CF/88, em seu preâmbulo, apresenta que após reunião em Assembleia Nacional Constituinte, por intermédio dos representantes do povo brasileiro, instituíram um Estado Democrático destinado a

[...] assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias [...] (BRASIL, 1988, p. 9).

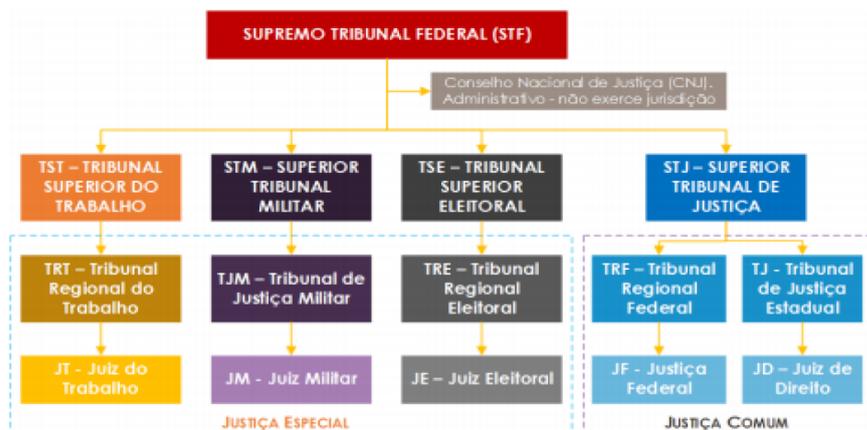
Nesse Estado Democrático, a CF/88 apresenta a figura dos três poderes da União, harmônicos e independentes entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário. E no Art. 18 temos que “A organização político-administrativa da República Federativa do Brasil compreende a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, todos autônomos [...]”, tendo-se Brasília como a capital do país (CF 88, p. 25).

Constante no Art. 92 da CF/88, a Emenda Constitucional nº 45/2004 e a Emenda Constitucional nº 92, identificaram os órgãos integrantes do Poder Judiciário brasileiro, que são:

I - o Supremo Tribunal Federal;  
 I- A o Conselho Nacional de Justiça; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 45, de 2004)  
 II - o Superior Tribunal de Justiça;  
 II-A - o Tribunal Superior do Trabalho; (Incluído pela Emenda Constitucional nº 92, de 2016)  
 III - os Tribunais Regionais Federais e Juízes Federais;  
 IV - os Tribunais e Juízes do Trabalho;  
 V - os Tribunais e Juízes Eleitorais;  
 VI - os Tribunais e Juízes Militares;  
 VII - os Tribunais e Juízes dos Estados e do Distrito Federal e Territórios. (BRASIL, 1988, p. 63)

Para melhor visualização e entendimento, está representado na Figura 1 a hierarquia desses órgãos dentro do Poder Judiciário.

Figura 1 - Poder Judiciário



Fonte: Adaptação do TRT 4 (2021).

Isto posto, cabe ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ) a política de gestão documental no âmbito do Judiciário brasileiro, que teve início na celebração de acordo entre o próprio CNJ e o Conselho Nacional de Arquivos (Conarq), com o lançamento do Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário (PRONAME), no ano de 2008. (BRASIL, 2021, p.7)

Nesse contexto o CNJ, no ano de 2011, instituiu a Recomendação nº 37, aos tribunais brasileiros da “[...] observância das normas de funcionamento do Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário” (BRASIL, 2011). Essa Recomendação teve como objetivo maior estimular a adequada gestão documental, além de fomentar a transparência e o acesso à informação nos tribunais em todo o território brasileiro.

Para a efetiva abrangência da Recomendação nº 37/2011, o CNJ publicou a Portaria Nº 113, de 28 de outubro de 2011, apresentando o Manual de Gestão Documental do Poder Judiciário, com a premissa de que os documentos do Poder Judiciário “são patrimônio público, tanto no sentido administrativo quanto do ponto de vista cultural”, e é um “dever da Justiça zelar por esse patrimônio e propiciar o acesso a ele, de modo a assegurar o direito à informação [...]” (BRASIL, 2011, p.11).

Além disso, o referido Manual de Gestão Documental deve servir de “consulta, e de orientação para o planejamento, implementação e execução do tema nos diversos órgão do Poder judiciário.” Dentre os quais, os TRTs estão inseridos (BRASIL, 2021, p.11)

Vale destacar a Lei nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991 (Lei geral de arquivos), na medida em que é observada e no âmbito da gestão documental, torna-se relevante para todas as organizações, tanto públicas quanto privadas, pois possibilita, a partir de procedimentos técnicos, o armazenamento adequado da documentação, otimizando os espaços físicos existentes, trazer, em muitos casos, economia às instituições. Além disso, tais documentos

armazenados podem ser considerados fontes de conhecimento e poderão, de certa forma, serem úteis para toda a sociedade (VALENTIM, 2008).

O Tribunal Superior do Trabalho (TST) preocupando-se com a gestão documental no Judiciário Trabalhista brasileiro, nos anos 2000, observando a normativa da CF/88, no Art. 216, § 2º, afirmando que “[...] Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem” (BRASIL, 1988, p. 126), elaborou o Programa de Gestão de Documentos dos Processos Judiciais (PGDPJ), dando início à futura padronização e uniformização da gestão documental no âmbito da Justiça Trabalhista do país (BRASIL, 2000). E, a partir de 2002 iniciou-se a implantação e/ou reestruturação dos Programas de Gestão Documental nos TRTs.

Em 2020, entrou em vigor a Resolução CNJ nº 324 de 30 de junho de 2020, que substituiu a Recomendação 37/2011 e a Portaria 113/2011, aperfeiçoando o PRONAME (criado em 2008), ditando normativas, não mais recomendações, para o efetivo cumprimento das diretrizes relativas à Gestão Documental e Gestão de Memória no Poder Judiciário Federal. (BRASIL, 2020)

Recentemente, em março de 2021, o CNJ, atualizou o Manual de Gestão Documental e lançou o Manual de Gestão de Memória. Com isso o Poder judiciário Federal separa os manuais, dando ênfase a cada um deles.

Nesse contexto, as recomendações foram substituídas por normas, e foram estipulados prazos para o estabelecimento e a implementação da gestão documental em todos os tribunais vinculados ao Poder judiciário.

Por sua vez, a Recomendação CSJT nº 12/2011 foi absorvida pela Resolução nº 324/2020, dando ênfase às unidades de gestão documental e ao arquivista dentro das instituições públicas, destacando que a “[...] Unidade de Gestão Documental exerce papel fundamental na aplicação e no desenvolvimento das políticas e programas de gestão documental” e o “[...] Arquivista é fundamental para a gestão de documentos físicos e digitais da instituição” (BRASIL, 2021, p. 31).

Com o surgimento da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), e mais recentemente da Lei nº 13.460/2017 (Lei dos direitos e deveres do usuário dos serviços públicos), visualiza-se um estímulo e transformação no comportamento entre o cidadão e a própria Administração Pública. Essa mudança pode ser caracterizada na forma do relacionamento com o cidadão, sob um olhar mais focado nas necessidades do usuário do serviço público, fazendo com que a gestão pública tenha que se reinventar (BRASIL, 2011; 2017). Pois o direito aos serviços públicos é entendido como um direito humano, contemplado

no Artigo XXI da Declaração Universal de Direitos Humanos (1948, p. 9) em que “Todo ser humano tem igual direito de acesso ao serviço público do seu país.”

A Lei de Acesso à Informação (LAI), como já previa a CF/88, Art. 5º, inciso XXXIII, afirma que

[...] todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988, p. 14)

Nesse sentido, a LAI trouxe maior motivação aos usuários dos serviços públicos a solicitarem informações produzidas nos órgãos públicos, como exigiu maior transparência dessas instituições.

Nessa perspectiva, Angélico (2015, p.31) sinaliza que “movimentos sociais diversos e pessoas em situação de vulnerabilidade são tidos como importantes beneficiários da lei de acesso, ao lado de jornalistas, pesquisadores, empresários e advogados”, outrora caracterizados como sendo os “principais usuários dos mecanismos de acesso”.

Nesse contexto, observa-se a necessidade da Administração Pública em salvaguardar e gerir adequadamente os documentos por ela criados ou que estão em sua guarda e, desse modo, em 2017, instituiu a Lei que protege e defende os usuários do Serviço Público.

Não obstante, na próxima subseção apresenta o papel do arquivista na guarda e recuperação das informações armazenadas nos arquivos e a “[...] necessidade de quadro adequado de profissionais com conhecimento técnico especializado[.]” e com formação em Arquivologia nas unidades de gestão documental. (BRASIL, 2021, p. 31)

## 2.6 O ARQUIVISTA NO QUADRO FUNCIONAL DA JUSTIÇA DO TRABALHO

No item 2.2 foram abordados, dentro do contexto da Arquivologia, o arquivo e a contribuição deste na guarda e recuperação da informação. Já neste tópico, são apresentados o arquivista e o papel que este profissional ocupa nas organizações em geral.

Esta seção discorre sobre o profissional arquivista nas organizações públicas, especificamente na Justiça do Trabalho objeto da presente dissertação.

Para melhor contextualização, faz-se necessário um breve histórico da Justiça Trabalhista no Brasil, que surgiu na década de 1923 com a criação do conselho Nacional do Trabalho. O processo de transformação dos direitos trabalhistas atingiu o ponto mais alto com a instalação da Justiça do Trabalho na década de 1941 e com advento da Consolidação das Leis

do Trabalho (CLT), por intermédio do Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, pelo então Presidente Getúlio Vargas. (BRASIL, 2013, p. 12-15)

A justiça do Trabalho é composta pelo Tribunal Superior do Trabalho, órgão maior e representa a 3ª instância na hierarquia trabalhista. Já a 2ª instância é formada pelos 24 Tribunais Regionais do Trabalho espalhados por todas as Regiões do Brasil e a 1ª instância é formada Juiz do Trabalho, vinculado ao tribunal da Região que atua.

A atuação de cada um dos TRTs está restrita ao Estado da Federação do qual ele faz parte, porém em alguns casos, um único TRT atua em mais de um Estado, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - TRTs nos Estados do Brasil

TRIBUNAIS	ESTADOS	TRIBUNAIS	ESTADOS
TRT 1	Rio de Janeiro	TRT 13	Paraíba
TRT2	São Paulo	TRT 14	Acre e Rondônia
TRT 3	Minas Gerais	TRT 15	Campinas (SP)
TRT 4	Rio Grande do Sul	TRT 16	Maranhão
TRT 5	Bahia	TRT 17	Espírito Santo
TRT 6	Pernambuco	TRT 18	Goiás
TRT 7	Ceará	TRT 19	Alagoas
TRT 8	Amapá e Pará	TRT 20	Sergipe
TRT 9	Paraná	TRT 21	Rio Grande do Norte
TRT 10	Distrito Federal e Tocantins	TRT 22	Piauí
TRT 11	Amazonas e Roraima	TRT 23	Mato Grosso
TRT 12	Santa Catarina	TRT 24	Mato Grosso do Sul

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O Quadro 1 mostra que o Estado de São Paulo possui dois Regionais, o TRT 2 (Capital e Região Metropolitana) e o TRT 15 (Campinas e interior de SP). Em contrapartida o Estado de Tocantins e o Distrito Federal possuem o mesmo tribunal, o TRT 10, com a sede localizada em Brasília/DF. Essa característica é verificada no TRT 8, que contempla dois Estados, o Pará e o Amapá, sendo que a sede é localizada em Belém/PA. O TRT 11 tem como território de abrangência os Estados do Amazonas e Roraima, com sede em Manaus/AM. Já o TRT 14, que abrange os Estados do Acre e Rondônia e possui a sede em Porto Velho/RO. Os demais TRTs atuam em apenas um único Estado do Brasil.

Isto posto, Ridolphi e Gak (2018) sugerem que a profissão do arquivista pode ter surgido com a escrita, pois é neste exato momento em que a humanidade inicia os registros informacionais. Além disso, o homem passa a produzir e custodiar os documentos, acondicionando-os até os dias atuais.

Neste cenário, o CNJ aponta o arquivista como auxiliador na resolução das demandas informacionais encontradas nesses órgãos, ao afirmar que

[...] a organização que almeja buscar solução duradoura para dificuldades com a informação deve basear-se em programa de três fases, centrando na missão organizacional e em sua política de gestão da informação, para a qual a arquivística consegue fornecer contributo único. (BRASIL, 2021, p.32)

O arquivista pode ser entendido também, como um “[...] profissional com formação em Arquivologia, dotado de conhecimentos para planejar, gerenciar e disponibilizar os documentos e as informações arquivísticas [...]” (SOUZA, 2011, p.51).

A Lei nº 6.546/78, regulamentou a profissão de arquivista, apontando as atribuições dos arquivistas como sendo as de

- I - planejamento, organização e direção de serviços de Arquivo;
  - II - planejamento, orientação e acompanhamento do processo documental e informativo;
  - III - planejamento, orientação e direção das atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de novos documentos e controle de multicópias;
  - IV - planejamento, organização e direção de serviços ou centro de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos;
  - V - planejamento, organização e direção de serviços de microfilmagem aplicada aos arquivos;
  - VI - orientação do planejamento da automação aplicada aos arquivos;
  - VII - orientação quanto à classificação, arranjo e descrição de documentos;
  - VIII - orientação da avaliação e seleção de documentos, para fins de preservação;
  - IX - promoção de medidas necessárias à conservação de documentos;
  - X - elaboração de pareceres e trabalhos de complexidade sobre assuntos arquivísticos;
  - XI - assessoramento aos trabalhos de pesquisa científica ou técnico-administrativa;
  - XII - desenvolvimento de estudos sobre documentos culturalmente importantes.
- (BRASIL, 1978, p. 1)

Na perspectiva de Souza (2011) qualquer instituição capaz de produzir, armazenar e/ou disponibilizar informação, o arquivista possui lugar garantido, pois executa função social que tem início desde a produção documental.

Na Classificação Brasileira de Ocupações – CBO constante do Ministério do Trabalho, instituída por Portaria Ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, que objetiva identificar as ocupações no mercado de trabalho, o Arquivista possui a sua ocupação descrita como “administrador de arquivos, encarregado de serviço de arquivo médico e estatística, especialista em organização de arquivo e gestor de documentos” (BRASIL, 2002).

Para Santos (2013, p.178) o arquivista possui o papel de

[...] conselheiro, de consultor ao produtor do documento por meio da elaboração de manuais de produção de documentos; a execução adequada desta função demanda um conhecimento profundo da instituição, seus objetivos e missão, as tecnologias disponíveis e os tipos de documentos adequados ao exercício do negócio da instituição.

Nesse contexto o CNJ, que possui a missão de orientar a política de gestão documental e memória no Poder Judiciário, aponta o arquivista como sendo “[...] fundamental para a gestão de documentos físicos e digitais da instituição [...]” (BRASIL, 2020, p. 31).

Além disso, o CNJ apresenta a atribuições desse profissional como sendo de

[...] planejamento, organização e direção dos arquivos; acompanhamento dos processos documental e informativo; atividades de identificação das espécies documentais e participação no planejamento de documentos e controle de multicópias; planejamento, organização e direção de serviços e centros de documentação e informação constituídos de acervos arquivísticos e mistos; serviços de reprografia e automação aplicada aos arquivos; classificação, arranjo e descrição de documentos; orientação da avaliação e seleção de documentos para fins de preservação; conservação de documentos; desenvolvimento de programas de Gestão de Documentos Digitais; Preservação Digital; Curadoria Digital; e implementação das leis de acesso e proteção de dados pessoais. (BRASIL, 2021, p. 31-32)

Em 2011, o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), incentivando os TRTs e visando o aprimoramento nos serviços de gestão documental desses Tribunais, instituiu a Recomendação CSJT nº 12, de 01 de julho de 2011. Essa Recomendação orienta os 24 TRTs espalhados por todo o território brasileiro, a contratarem, por intermédio de concurso público, um arquivista. Esse profissional deveria ocupar do “[...] cargo de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Arquivologia [...]” (BRASIL, 2011, p. 1)

Outra recomendação do CSJT é que os programas de gestão documental de cada uma dessas instituições, sempre que possível, fosse gerenciado por esse servidor graduado em arquivologia. (BRASIL, 2011)

Também aponta outra atribuição do arquivista nesses tribunais que diz respeito à Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD). Nessa comissão o arquivista deve ser membro, além de multidisciplinar, possui a responsabilidade de

[...] orientação e realização do processo de análise, classificação, avaliação e destinação da documentação produzida e acumulada na instituição, identificando, definindo e zelando pela aplicação dos critérios de valor secundário dos documentos, analisando e aprovando os editais de eliminação daqueles não revestidos desse valor. (BRASIL, 2021, p. 47)

Destacando o papel relevante da CPAD nos órgãos do Poder Judiciário, nas ações relacionadas à gestão documental, o CNJ apresenta a composição dessa comissão, orientando que a presença de profissionais com conhecimento das funções e de áreas de formação específicas, sendo de no mínimo

- um servidor responsável pela unidade de gestão documental;
- um servidor responsável pelas atividades de Memória da instituição;
- um servidor da unidade de tecnologia da informação;
- um servidor graduado em curso superior de Arquivologia;
- um servidor graduado em curso superior de História; e
- um servidor graduado em curso superior de Direito. (BRASIL, 2021, p. 48)

Com as exposições apresentadas até o momento, pode-se inferir que o arquivista possui papel relevante nas unidades de gestão documental dentro dos órgãos do Poder Judiciário.

Em prosseguimento apresenta-se a Lei n 13.460/2017: proteção e defesa do usuário dos serviços públicos.

## 2.7 LEI Nº 13.460/2017: PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A partir da vigência da Lei nº 13.460/2017, a sociedade brasileira passa a ter em suas mãos mais uma ferramenta de controle e de reivindicação de suas demandas junto ao poder público.

A Lei estabelece “normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública” (BRASIL, 2017). Sendo assim, quando se trata de acesso à informação, da gestão da informação e do conhecimento, deve-se estar atento às normas preconizadas e aos especialistas da área citados.

A Lei nº 13.460/2017, cuja sigla é LDUSP, foi sancionada pelo presidente Michel Temer no dia 26 de junho de 2017 e abrange os órgãos ou entidades de qualquer dos Poderes dos Municípios, dos Estados, do Distrito Federal e da própria União, que fazem parte da administração pública direta ou indireta. Tal lei estreitará as relações entre a administração pública e os usuários dos serviços por ela prestados, aproximando cada vez mais, todo e qualquer interessado em obter informações ou serviços, das instituições públicas.

Ressalta-se que a LDUSP, não veio substituir a Lei nº 12.527/2011 (LAI) em qualquer de seus dispositivos legais, longe disso, o Art.2º, parágrafo único da LDUSP, reitera que o usuário no acesso a informações, armazenadas nos repositórios das instituições públicas, será regido pela LAI (BRASIL, 2017).

Apenas por caráter didático apresenta-se um comentário sobre a diferença da LAI, e da LDUSP, onde a LAI, tem como objetivo atender a todo interessado em obter informações relacionadas às instituições públicas. Salvaguardando-se alguns tipos, como por exemplo, as informações de caráter sigiloso. Enquanto a LDUSP possui o foco no usuário do serviço público, ou seja, na pessoa que pretende ou já utiliza algum serviço prestado pela administração pública.

A primeira Lei, a LAI, traz, entre outros pontos, o direito ao acesso à “informação contida em registros ou documentos, produzidos ou acumulados por seus órgãos ou entidades, recolhidos ou não a arquivos públicos” (BRASIL, 2011). A segunda, a LDUSP, entre outras coisas, apresenta que “o usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços” (BRASIL, 2017).

Por tratar-se de uma Lei recente, estudos sobre a LDUSP mais aprofundados devem emergir, principalmente para dirimir eventuais dúvidas que possam aparecer entre os usuários dos serviços públicos e a própria administração pública.

A Lei nº 13.460/2017, em seu art. 7º,

[...] impõe o dever aos órgãos públicos de disponibilizarem em seus respectivos *websites*, uma Carta de Serviços ao Usuário. Com informações claras e precisas, essa carta deverá auxiliar o usuário do serviço público no esclarecimento de informações ou na procura de serviços prestados pela administração pública nas esferas Municipal, Estadual e Federal, além do Distrito Federal (BRASIL, 2017).

Além disso, nessa carta de serviços ao usuário, a administração pública está obrigada a apresentar “seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público” (BRASIL, 2017).

No Capítulo II dos Direitos básicos e deveres dos usuários aponta que “A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”. Em seu Art. 7º, § 2º, evidencia que as informações tem que ser de fácil entendimento e primar pela precisão, contendo as informações mínimas sobre:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. (BRASIL, 2017, p. 3)

Além das informações descritas no § 2º, encontramos no § 3º o detalhamento dos compromissos e padrões de qualidade do atendimento que a Carta de Serviços ao Usuário deve conter relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. (BRASIL, 2017, p. 3)

Ainda sobre atualização consta no § 4º “A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.” (BRASIL, 2017, p.3)

Além da Carta de Serviços aos Usuários a referida Lei apresenta no Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços público, bem como sinaliza a Criação de Ouvidorias, Conselhos de Usuários, avaliação continuada dos serviços públicos pelo usuário como objetivo de verificar a satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados.

Para o presente trabalho buscou-se observar o cumprimento da Carta de Serviços ao Usuário nos TRTs.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS DA PESQUISA

Os procedimentos metodológicos apresentados nesta seção buscam cumprir os objetivos propostos na pesquisa. Para Lakatos e Marconi (2017, p. 31), a pesquisa “é uma atividade que se realiza para a investigação de problemas teóricos ou práticos, empregando métodos científicos”. Para tanto, serão abordados os itens em que se enquadram a proposta do presente estudo.

Quanto aos objetivos, esta pesquisa classifica-se como exploratória e descritiva. Como pesquisa exploratória, Cunha, Amaral e Dantas (2015, p. 157) definem que essa “supre o pesquisador com maior conhecimento sobre o tema”, além disso, objetiva “familiarizar e elevar o conhecimento e a compreensão de um problema de pesquisa”. Em caráter descritivo, a pesquisa possui como objetivo “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2017, p.26).

Para Prodanov e Freitas (2013, p. 51-52) a pesquisa descritiva é aquela que possui “[...] técnicas padronizadas de coleta de dados: questionário e observação sistemática.” E a pesquisa exploratória “[...] tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa [...]”

Em relação aos procedimentos técnicos da pesquisa trata-se de uma pesquisa bibliográfica, uma vez que, por intermédio de “material já publicado”, o que inclui “livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. [...]”, deram subsídios consistentes para consolidar os objetivos propostos. (GIL, 2018, p.28)

Quanto ao Universo da pesquisa, a população estudada é composta pelos vinte e quatro (24) Tribunais Regionais do Trabalho brasileiros. Para Barbetta (2014, p. 41) população “é o conjunto de elementos para os quais desejamos que as condições da pesquisa sejam válidas, com a restrição de que esses elementos possam ser observados ou mensurados sob as mesmas condições.” Neste sentido, para a verificação da existência do cargo de Arquivista nos quadros funcionais dos TRTs, foi utilizada em todos os TRTs.

Em relação à análise da Carta de Serviço aos Usuários, foi feita uma amostragem, que segundo Barbetta (2014, p.44) é a

“[...] unidade a ser selecionada para se chegar aos elementos da população. As unidades de amostragem podem ser os próprios elementos da população, ou outras unidades que sejam mais fáceis de serem selecionadas, mas que tenham correspondência com os elementos da população.”

Por esse motivo, da população pesquisada, foi selecionada uma amostra, seguindo os seguintes critérios:

a) os TRTs localizados nos três (3) Estados brasileiros com maior população, que são: São Paulo (TRT 2 e TRT 15), Rio de Janeiro (TRT 1) e Minas Gerais (TRT 3); e

b) o TRT 4, localizado no Estado do Rio Grande do Sul, que recebeu o Selo Memória do Mundo, concedido pela UNESCO aos cerca de 2 milhões de processos trabalhistas datados de 1935 a 2000, que compõem o acervo arquivístico.

Em relação aos instrumentos de coleta, a partir da leitura da Lei nº 13.460/2017, especificamente do Art. 7º, parágrafos 2º e 3º, serão criadas as categorias de análise, e de acordo com a teoria de Bardin (2011, p.47), que trabalha com análise de conteúdo,

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando a obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Para coleta de dados elaborou-se uma planilha Excel com as categorias definidas pela Carta de Serviços ao Usuário: : (1) Preliminarmente na categoria “Serviço” serão mencionadas as subcategorias: Serviços oferecidos; Acesso; Etapas; Prazo; Forma de prestação e Manifestação do Usuário do Serviço, e, (2) na categoria “Qualidade de Atendimento”, as subcategorias são: prioridade do atendimento; tempo de atendimento; mecanismo de comunicação; resposta de demanda; mecanismo de consulta e atualização do site.

As informações da planilha foram pesquisadas diretamente nos *websites* dos respectivos TRTs, sendo realizada do dia 10 de janeiro ao dia 10 de março do ano de 2021.

Também foi elaborado um questionário semiestruturado, contendo três questões fechadas. Esse questionário foi enviado por e-mail, às Ouvidorias de cada Tribunal, com as seguintes perguntas: a) Há no quadro funcional deste Regional o cargo de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Arquivologia, conforme Recomendação nº 12/CSJT, de 1 de junho de 2011?; b) Este Regional possui Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), conforme orientação do PRONAME?; e c) Na Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), deste Regional, há "um servidor graduado em curso superior de Arquivologia", conforme art. 12, IV, da Resolução CNJ nº 324/2020?

Para recebimento das respostas estipulou-se um prazo de 45 dias, sendo enviado em 01 de março com recebimento até 14 de abril de 2021.

## 4 APRESENTAÇÃO DOS DADOS E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Esta seção evidencia a apresentação dos dados e análise dos resultados, inicialmente com o intuito de visualizar geograficamente a localização de cada Tribunal Regional do Trabalho, apresenta-se a Tabela 1 a seguir, com a quantidade de TRTs distribuídos pelas Regiões do Brasil.

Tabela 1 - TRTs por Região do Brasil

<b>Região</b>	<b>Estados DF</b>	<b>TRTs por região</b>	<b>Número de TRTs</b>	<b>%</b>
Norte	7	8, 10, 11, 14	4	16,7
Nordeste	9	5, 6, 7, 13, 16, 19, 20, 21, 22	9	37,5
Centro-Oeste	3	18, 23, 24	3	12,5
Sudeste	4	1, 2, 3, 15, 17	5	20,8
Sul	3	4, 9, 12	3	12,5
<b>Total</b>	<b>26</b>		<b>24</b>	<b>100</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

A Tabela 1 apresenta os 24 (100%) TRTs distribuídos por regiões, a Região Nordeste com maior número de Estados, possui também o maior número de tribunais, ou seja, 9 (37,5%) ao todo. A Região Norte tem sete Estados e 4(16,7%) Tribunais; respectivamente as regiões Centro-Oeste e Sul ambas com três Estados e 3 (12,5%) tribunais. Em contrapartida, a Região Sudeste possui quatro Estados e 5 (29,8%) TRTs.

### 4.1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO

Para responder ao objetivo específico “a”, de identificar a existência do cargo de Arquivista no quadro funcional dos TRTs, conforme orienta o Conselho Nacional de Justiça e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho, e entendendo a importância do profissional no contexto da Carta de Serviços ao Usuário, apresentam-se os resultados e análises do questionário enviado aos responsáveis pelas Ouvidorias sobre o cargo de Arquivista.

A partir do número de TRTs por Região, efetivou-se a análise do TRTs em relação ao cumprimento da Recomendação CSJT nº 12/2011, da Resolução CNJ nº 324/2020, e do PRONAME, que orientam os TRTs possuírem, nos quadros funcionais de cada órgão, profissional Arquivista.

Neste sentido, foi enviado por e-mail, para os responsáveis pelas Ouvidorias de todos os TRTs, um questionário para ser respondido pelos mesmos nos meses março a abril de 2021, com as seguintes questões.

- a) Há no quadro funcional deste Regional o cargo de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Arquivologia, conforme Recomendação nº 12/CSJT, de 1 de junho de 2011?
- b) Esta Regional possui a Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), conforme orientação do PRONAME?
- c) Na Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), deste Regional, há "um servidor graduado em curso superior de Arquivologia", conforme Art. 12, IV, da Resolução CNJ nº 324/2020?

As respostas obtidas sobre os três questionamentos estão apresentadas no Apêndice 2 e, descritas nos Gráficos 1, 2 e 3 apresentados a seguir:

Gráfico 1 - Arquivista nos 24 TRTs

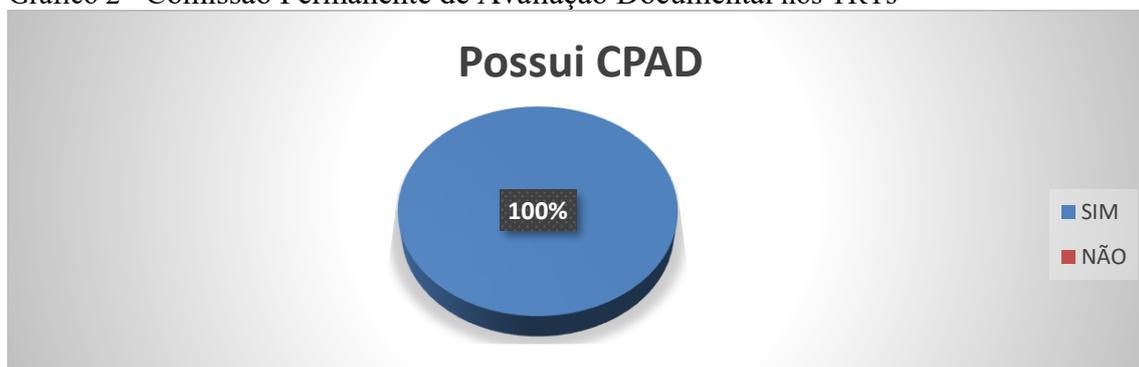


Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No Gráfico 1, visualiza-se que o cargo de arquivista, apresentou o seguinte resultado nos 24(100%) TRTs: 10 (41,67%) tem o cargo de arquivista; e, 14 (58,33%) não possuem este cargo. Dessa forma verifica-se que parcela importante dos TRTs não possuem no Quadro funcional o profissional arquivista, conforme recomendação do CSJT e da Resolução do CNJ.

Em relação aos Tribunais possuírem a Comissão Permanente de Avaliação Documental, conforme verificado no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Comissão Permanente de Avaliação Documental nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No Gráfico 2 apresenta-se as respostas dos dirigentes das Ouvidorias que a totalidade dos TRTS cumprem a Resolução do CNJ, que determina a constituição de Comissão Permanente de Avaliação Documental.

No terceiro questionamento, que aponta a presença de arquivista na CPAD, apresentou o seguinte modo, apresentado no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Comissão Permanente de Avaliação Documental e o Arquivista



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O Gráfico 3 apresenta que 11 (45,83%) dos tribunais tem Arquivista e 13 (54,17%) não possuem Arquivista. Dessa forma verifica-se que parcela significativa dos TRTs, não estão em conformidade com a Recomendação do CSJT e a Resolução do CNJ.

Destaca-se a diferença apresentada entre os Gráficos 1 e 3, com relação a presença de Arquivista nos quadros funcionais e nas CPADs dos TRTs. Essa diferença é justificada, por exemplo, o TRT 12, que não possui o cargo de Arquivista no respectivo quadro funcional, porém possui um servidor com formação acadêmica em Arquivologia e este integra a CPAD desse tribunal.

Pode-se pontuar que a maioria dos TRTs, não estão em conformidade com o que determina as diretrizes e normativas instituídas no PRONAME pelo CNJ, ou pela Recomendação nº 12/2011 do CSJT, visto que 14 (58,33%) desses Tribunais não possuem nos respectivos quadros funcionais o cargo de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Arquivologia e 13 (54,17%) não possuem o profissional arquivista como membro da Comissão Permanente de Avaliação Documental.

## 4.2 CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS E A LEI Nº 13.460/2017

Para atender o objetivo específico “d” de definir categorias de análise a partir da Carta de Serviços ao Usuário, constante no Art. 7º da Lei nº 13.460/2017, foi elaborado o Quadro 2.

Quadro 2 - Categorias e Subcategorias constantes na Carta de Serviços

CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS
<b>Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tipos serviços oferecidos;</li> <li>b) Requisitos, Acesso e informação;</li> <li>c) Etapas e Processamento;</li> <li>d) Prazo máximo prestação do serviço;</li> <li>e) Forma de prestação do serviço;</li> </ul>
<b>Qualidade do atendimento do serviço</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Prioridades de atendimento;</li> <li>b) Previsão de tempo de espera para atendimento;</li> <li>c) Mecanismos de comunicação com os usuários;</li> <li>d) Procedimentos para receber e responder manifestações dos usuários;</li> <li>e) Mecanismos de consulta por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.</li> </ul>

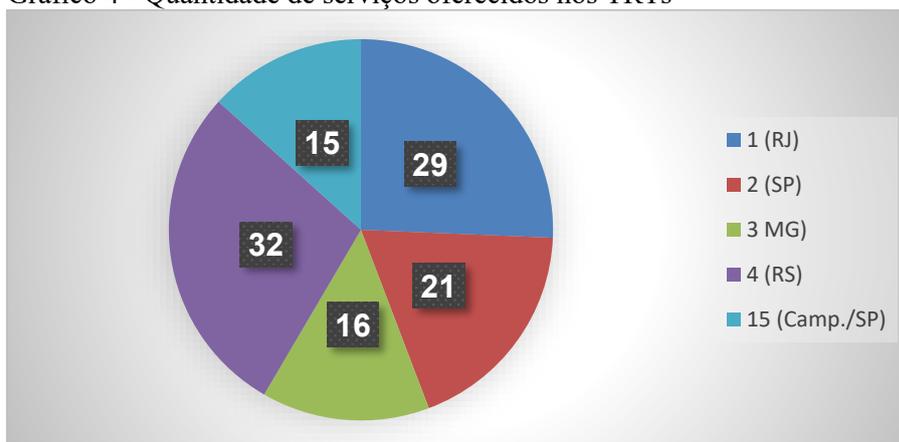
Fonte: Adaptado da Lei nº 13.460/2017 (2021).

Em cumprimento ao objetivo específico “c” de: Analisar a Carta de Serviços ao Usuário nos websites dos Tribunais Regionais do Trabalho referente aos requisitos mínimos descritos no Art. 7º, da Lei nº 13.460/2017, por intermédio de amostragem, foi composta uma amostra por cinco (05) TRTs, respectivamente localizados no Rio de Janeiro (TRT1), em São Paulo (TRT2), em Minas Gerais (TRT3), no Rio Grande do Sul (TRT4) e em Campinas/SP (TRT15) dos Apêndices B e C.

No Quadro 2 apresenta-se as categorias de análise da Carta que são: Serviços e Qualidade no atendimento do serviço. Na Categoria Serviços as subcategorias Tipos de serviço; requisitos, acesso e informação, etapas de processamento e prazo máximo da prestação do serviço constante do Apêndice C e apresentadas a seguir:

O Gráfico 4 apresenta a quantidade de serviços dos TRTs em relação à subcategoria tipos oferecidos, disponibilizado nas respectivas Carta de Serviços ao Usuário de cada Tribunal.

Gráfico 4 - Quantidade de serviços oferecidos nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 4, na subcategoria tipos oferecidos de serviços, o TRT 4 apresenta maior número, com 32 serviços; o TRT 1 com 29; o TRT 2 com 21; o TRT 3 com 16 serviços e o TRT 15 com 15 tipos de serviços oferecidos.

O Quadro 3 apresenta a quantidade e a relação dos tipos de serviços oferecidos nos TRTs pesquisados.

Quadro 3 - Subcategoria tipos de serviços oferecidos

TRT	Quantidade	Tipos de Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	32	1 Agendamento de Atendimento Presencial; 2 Balcão Virtual; 3 Juízo 100% Digital; 4 Aplicativo Justiça do Trabalho eletrônica (JTe); 5 Apoio ao uso do sistema PJe – processos eletrônicos; 6 Audiências de Conciliação; 7 Audiências por Videoconferência; 8 Cadastros; 9 Centralização de Execuções; 10 Certidões e Declarações; 11 Dúvidas/Consultas; 12 Guias e Recolhimentos; 13 Leilões e outras Hastas Públicas; 14 Plantão Judiciário; 15 Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV); 16 Processos Arquivados; 17 Requisição de processos para a guarda pessoal; 18 Protocolo de Petições (Processos Físicos); 18 Reclamações à Corregedoria; 19 Retirada De Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); Remessa Automática de Informações; 20 Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento; 21 Consulta de Informações Sobre a Pauta e Sessão de Julgamento; 22 Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) - Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); 23 Acórdãos (Consulta, Pesquisa, Cópia ou Conferência); 24 Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Legislação; 25 Imprensa e Comunicação Social; 26 Licitações e Contratos; 27 Memória Institucional; 28 Ouvidoria 29 Portal e Acesso Público à Internet 30 Consulta de Jurisprudência; 31 Programas de Estágio 32 Visitação pública.
TRT 1 (RJ)	29	1 Anotações na Carteira de Trabalho (CTPS); .2 Apoio ao Uso do Sistema Pje; 3 Audiência Especial de Conciliação; 4 Cadastro; 5 Centralização de Execuções Centralização de Execuções; 6 Certidões e Declarações; 7 Encaminhamento para Assistência Jurídica; 8 Hastas Públicas; 9 Plantão Judiciário; 10 Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV); 11 Processos Arquivados; 12 Protocolo de Petições (Processos Físicos); 13 Reclamações à Corregedoria; 14 Remessa Automática de Informações; 15 Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); 16 Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento; 17 Acesso à Informação; 18 Acórdãos (consulta, pesquisa, cópia ou conferência); 19 Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); 20 Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Jurisprudência/Legislação; 21 Portal e Acesso Público à Internet Imprensa e Comunicação Social; 22 Licitação, contratos e Cadastro de Fornecedores; 23 Consulta ou Pesquisa no Acervo da Memória Institucional; 24 Ouvidoria; 25 Achados e perdidos; 26 Exposições Centro Cultura; 27 Concurso de Juizes e Servidores; 28 Programas de Estágio; 29 Visitação Pública.
TRT 2 (SP)	21	1 Ação Trabalhista; 2 Conciliação; 3 Peticionamento; 4 Acompanhamento Processual; 5 Balcão Virtual; 6 Pauta de Audiências; 7 Emissão de Certificados; 8 Alvará Judicial; 9 Precatório; 10 Leilões Judiciais; 11 Plantão Judiciário; 12 Autos Arquivados; 13 Unidade de Apoio Operacional – UAO; 14 Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Núcleo de Ações Coletivas - NUGEPNAC); 15 Jurisprudência; 16 Legislação; 17 Corregedoria; 18 Acessibilidade e Inclusão; 19 Consulta ou Pesquisa ao Acervo da Biblioteca; 20 Escola Judicial do TRT da 2ª Região (EJUD2); 21 Suporte Técnico de TI.

TRT 3 (MG)	16	1 Central de Atendimento (CAT); 2 Certidões; 3 Conciliação e Mediação (NUPEMEC); 4 Consulta Processual 1º e 2º Grau; 5 Consulta Processual Precatórios; 6 Corregedoria Regional; 7 Escola Judicial; 8 Programas de Estágio; 9 Gestão Estratégica; 10 Guias (E-Guia); 11 Consulta ou Pesquisa Legislação e Jurisprudência; 12 Ouvidoria; 13 Perguntas mais Frequentes; 14 Plantão Judiciário; 15 Sustentação Oral; 16 TRT-MG Push -Processo Físico.
TRT 15 (Campinas/S P)	15	1 Ouvidoria; 2 Consulta Processual; 3 Conciliação; 4 Guias; 5 Endereço das sedes, horários e plantões; 6 Certidões; 7 Hastas Públicas; 8 Pesquisa e utilização do acervo da Biblioteca; 9 Pesquisa no acervo do Centro de Memória, Arquivo e Cultura - CMAC; 10 Centro Judiciário de Métodos Consensuais e Solução de Disputas da Justiça do Trabalho - CEJUSC; 11 Comitê de Erradicação do Trabalho Infantil; 12 Comitê Regional de Erradicação do Trabalho Escravo, Tráfico de Pessoas e Discriminação; 13 Programa Trabalho Seguro; 14 Dissídios Coletivos; 15 Sustentação Oral.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

Constatou-se, na pesquisa on-line, que os TRT4 e TRT1 estão disponibilizando mais serviços on-line e isto leva a inferir que seja em função da pandemia do Covid 19, tais como: balcão virtual, Juiz 1005 digital, Justiça do trabalho eletrônico, audiência por vídeo conferência, portal de acesso público à internet, dentre outros.

Os Serviços oferecidos mais apontados são: Memória Institucional, Programa de Estágios, Biblioteca e Visitação pública.

Os serviços de Ouvidoria, presentes nos TRT 1, 3, 4, e 15 estudados, são setores de amparo, apoio e de auxílio ao usuário indo além de promover a participação e acompanhar estes pelos serviços prestados pelo Tribunal. E que na carta de serviço constam, conforme a Lei 13460/2017, como “locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço” (BRASIL, 2017).

O Gráfico 5 apresenta a conduta dos TRTs em relação à subcategoria requisitos, acesso e informação, disponibilizado nas respectivas Carta de Serviços ao Usuário de cada tribunal.

Gráfico 5 - Requisitos, acesso e informação nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O Gráfico 5 aponta a subcategoria, requisitos, acesso e informação, e quem aparece com maior número é o TRT 4 com 30 requisitos, seguidos do TRT 1 com 26, do TRT 2 com 19, do TRT 3 com 15 e por fim, o TRT 15 com apenas 7.

No Quadro 4 estão descritos os requisitos para o acesso aos serviços oferecidos pelos TRTs. Comparando-se os Quadros 3 e 4, temos que: o requisito número 1 descrito no Quadro 4 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 3, o requisito número 2 descrito no Quadro 4 corresponde ao serviço número 2 descrito no Quadro 3, e assim sucessivamente até o último requisito de cada tribunal relacionado no Quadro 4, que corresponde ao último serviço relacionado no Quadro 3.

Quadro 4 - Requisitos, acesso e informação para os serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Requisitos, Acesso e Informação para os Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	30	1 Agendamento prévio; 2 Agendamento prévio; 3 A parte e seu advogado devem informar o número do telefone e do correio eletrônico processo; 4 Baixar o aplicativo; Nome completo, CPF ou CNPJ; 5 Número do processo, nome do advogado, CPF/CNPJ da parte, descrição do erro/dúvida; 6 Audiências de Conciliação; 7 Agendamento prévio; 8 Nome, CPF, nº de inscrição na OAB/UF e tipo (principal, estagiário, transferência ou suplementar), endereço, e-mail e telefone (DDD e ramal, se houver); 9 Petição endereçada à Presidência; Número do processo; Nome das partes; 10 Número do processo; CPF ou CNPJ; 11 Documento de identificação; Número do processo; 12 Nome completo Documento de identificação Número do processo Pagamento de GRU; 13 Número do processo; 14 Número do processo, cadastro no PJe ou no STDI e contato telefônico informando que protocolou a ação; 15 Número do Precatório/RPV (no caso das RPVs federais) ou da ação trabalhista, Nome do requerente ou requerido; 16 Número do processo e Vara do Trabalho; Partes: carteira de identidade; Advogado ou estagiário: carteira da OAB original e cadastro* na respectiva unidade judiciária; 17 Peticionamento na Vara do Trabalho, conforme previsto em edital de eliminação de documentos; 18 Os dados exigidos são específicos para cada tipo de perfil (advogado, perito, leiloeiro, procurador público ou membro do MPT); 19 Carteira da OAB; 20 Solicitação, pelo advogado habilitado nos autos, mediante requerimento oral do interessado; 21 Não há; 22 Pessoa Física: informar nome completo, número de RG ou CPF, endereço físico ou eletrônico. Pessoa Jurídica: informar a razão social, dados cadastrais e endereço físico ou eletrônico; 23 Documento de identidade ou da OAB. Número do processo; 24 Cadastramento prévio; 25 Nome do profissional e da instituição que representa, e-mail corporativo da instituição; 26 Não há; 27 Enviar ofício ao Presidente do Tribunal contendo o requerimento das informações desejadas e a justificativa do pedido; 28 Nome completo e número do CPF, exceto para o SIC), endereço eletrônico ou telefone do manifestante. Identificação do processo (numeração completa); 29 Identificação pessoal (nome completo e número do CPF); Identificação do objeto da dúvida/crítica/sugestão, conforme o caso; 30 Nome completo; Carteira de identificação; 31 CPF; 32 Nome, RG.
TRT 1 (RJ)	26	1 Despacho ou decisão judicial; .2 CPF/CNPJ da parte ou advogado; Nome completo, Descrição Minuciosa do erro/dúvida; Cópias da(s) tela(s) de erro; 3 Ser solicitado pela parte ou seu patrono; Informar o nome do solicitante, o número do processo e o nome da parte; 4 Dados Pessoais: Nome completo, CPF, nº de inscrição na OAB/UF e tipo (principal, estagiário, transferência ou suplementar), endereço (rua/avenida/travessa, número, apartamento/casa/lote, bairro, CEP, município/UF), e-mail e telefone (DDD e ramal, se houver). Carteira da OAB digitalizada, frente e verso, anexada ao e-mail; 5 Petição endereçada à Presidência; 6 Protocolizar requerimento, anexando comprovante de pagamento dos emolumentos (GRU). OBS: alguns tipos de certidão não exigem requisitos; 7 CTPS ou documento de identidade; 8 Nº do processo ou bem leiloado; 9 Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento; 10 Número do Precatório/RPV ou da Ação Trabalhista; 11 Número do processo e Vara do Trabalho; 12 Identificação da Vara, Secretaria ou Turma a qual se destina, número do processo (numeração única do CNJ contendo 20 dígitos) e nome das partes. Apresentar em 2 vias; 13 Acesso à internet - Número do processo originário; 14 Acesso à internet Cadastro no Serviço-Push; 15 Ser advogado ou estagiário constituído nos autos ou com substabelecimento a ser juntado no ato, portando Carteira da OAB válida ou ser funcionário de Órgãos Públicos, devidamente credenciados e constantes de ofícios recebidos no TRT; 16 Número da OAB e ser cadastrado no sistema SAPWEB; 17 Identificação pessoal e especificação da informação requerida (art. 10 da Lei nº 12.527/11 e § 1º do art. 4º da Res. 107/12 do CSJT) e endereço físico ou eletrônico do requerente (inciso IV do art. 12 do Dec. 7724/12); 18 Documento de identidade ou Carteira da OAB, cópia legível do acórdão e comprovante de pagamento dos emolumentos GRU); 19 Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); 20 Autor, título e/ou assunto da obra ou pesquisa. Dados do ato normativo pretendido; 21 Acesso à internet. Nome do profissional e da instituição que representa. E-mail corporativo da instituição que representa; 22 Razão Social, nome fantasia (se houver), endereço, telefone, CNPJ ou CPF, e-mail, bens e/ou serviços oferecidos; 23 Não se aplica; 24 Nº do processo; 25 Acesso à Internet; 26 Identificação do material em ficha própria, constando data, horário e local onde foi encontrado o bem ou documento. Se o material encontrado for documento será inserido no site do TRT1 no link "Serviços - Achados e Perdidos" para consulta pelos interessados. A devolução do material é realizada mediante o preenchimento de documento com a devida identificação e recibo do proprietário; 27 Solicitação de artistas interessados, material demonstrativo sobre o trabalho desenvolvido e o deferimento do Centro Cultural; 28 Preencher o formulário; 29 Não se aplica; 30 Não se aplica.

TRT 2 (SP)	19	1 Sistema Pje - com certificado digital; ou Unidade Apoio Operacional (UAO); 2 Petição de acordo; 3 Petição eletrônica (PDF-A); ou Digitação no editor de texto do próprio sistema.; 4 Número do processo; 5 Identificação formulário eletrônico; 6 Portal TRT 2; 7 Nome completo CPF, CNPJ; 8 Cadastrar dados bancários no site TRT 2; 9 Número do precatório; 10 Preencher formulário eletrônico; 11 Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento.; 12 Nome completo, Documento de identificação, Número do processo, Pagamento de GRU; 13 Apenas Advogados; 14 Não há; 15 Acesso à jurisprudência ligadas às áreas trabalhista; 16 Acesso à legislação ligada à área trabalhista; 17 Preencher formulário; 18 Não há; 19 Fazer cadastramento Portal TRT2; 20 Magistrados e Servidores; 21 Número da OAB, CPF ou RG.
TRT 3 (MG)	15	1 Preencher formulário para cadastramento; 2 Nome completo, CPF, CNPJ; 3 Petição de acordo; 4 Número do processo Número da RPVS; 5 Número do precatório Número da OAB; 6 Preencher formulário; 7 Não há; 8 Processo seletivo na instituição de ensino; 9 Portal TRT 3; 10 Preencher formulário; 11 Portal TRT 3; 12 Preencher formulário; 13 Portal TRT 3; 14 Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento; 15 Preencher formulário com a identificação do processo; a identificação do órgão julgador e do nome do Relator; data e hora do julgamento; nome do advogado, OAB e a parte que representa; 16 Identificação pela OAB, CPF e número do processo.
TRT 15 (Campinas/S P)	7	1 Não há; 2 Número do processo, número do protocolo, número da decisão, número da OAB do advogado e número de inscrição na dívida ativa; 3 Agendamento prévio, Preencher formulário eletrônico; 4 Preencher guias; 5 Não há; 6 Nome, CPF ou CNPJ; 7 Preencher cadastro; 8 Não há; 9 Não há; 10 Preenchimento de formulário ou presencialmente; 11 Não há; 12 Não há; 13 Não há; 14 Não há; 15 Cadastro prévio; Preencher inscrição; Número do processo.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

Verificou-se que na subcategoria de requisitos, acesso e informação, os dados pessoais dos usuários são os itens mais solicitados pelos TRTs, tais como: nome completo, número da carteira de identidade e do CPF. Sendo que para os advogados ou estagiários do curso de Direito, o número do registro na OAB.

Verificou-se que os TRT4 e TRT1, possuem mais requisitos ou solicitam mais informações para a prestação do serviço desejado pelo usuário, como por exemplo o cadastro, pois além dos dados pessoais, solicitam endereço completo, e-mail e telefone.

Nesse sentido, a pesquisa apresenta variação na quantidade de itens entre as subcategorias tipos de serviços e os requisitos, acesso e informação, pois como inferido do TRT 4 que possui 32 tipos oferecidos de serviços, porém apresenta 30 requisitos para acesso à informação desejada pelo usuário.

Essa tendência pode ser verificada no TRT 1 que apresenta 29 tipos oferecidos e 26 requisitos, no TRT 2 com 21 tipos e 19 requisitos, no TRT 3 com 16 tipos e 15 requisitos e por fim, no TRT 15 com 15 tipos, porém com apenas 7 requisitos.

Em relação à subcategoria etapas e processamentos, disponibilizado nas respectivas Carta de Serviços ao Usuário de cada Tribunal, apresenta-se a seguir no Gráfico 6.

Gráfico 6 - Etapas e processamento dos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

Em relação à subcategoria etapas e processamento, apresentada no Gráfico 6, o que aparece com maior número é o TRT 2 com 17 etapas, seguidos do TRT 4 com 13, do TRT 15 com 12, do TRT 3 com 7. Já o TRT 1 não apresenta nenhuma etapa.

Quadro 5 - Etapas e processamento dos serviços oferecidos

TRT	Qualidade Serviços	Etapas e Processamento dos Serviços Oferecidos
TRT 2 (SP)	17	1 Não há; 2 Deferimento do juiz; ou Agendamento para sessão de conciliação (CEJUSC-JT); 3 Não há; 4 Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Digital número processo; 5 Portal TRT 2 Menu Contato Balcão Virtual; 6 Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Pautas; 7 Portal TRT 2 Menu Serviços Certidões; 8 Portal TRT2 Menu Serviços Guias e Guias de Depósitos; 9 Portal TRT2 Menu Serviços Consultas Precatórios; 10 Portal TRT 2 Menu Serviços Leilões Judiciais Calendário de Leilões; 11 Não há; 12 Não há; 13 Computadores para auxílio no sistema Pje; 14 Portal TRT 2 Menu Jurisprudência Nugepnac; 15 Portal TRT2 Menu Jurisprudência; 16 Portal TRT 2 Menu Legislação; 17 Portal TRT 2 Menu Ouvidoria Fale com TRT-2; 18 Fazer download dos programas; 19 Portal TRT 2 Menu Biblioteca; 20 Portal TRT 2 Menu Institucional Escola Judicial; 21 Portal TRT 2 Menu Serviços Agenda I.
TRT 4 (RS)	13	1 Atendimento preferencial pessoas de a partir de 60 anos; 2 Não há; 3 Não há; 4 Validação de dados pessoais no aplicativo; 5 Configuração do computador que irá acessar; 6 Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Pautas; 7 Necessário ter um computador ou smartphone com acesso à internet. Recomenda-se utilizar: - equipamentos com câmera, microfone e saída de áudio integrados, ou a utilização de fones de ouvido com microfone; - navegador Google Chrome.; 8 Não há; 9 Não há; 10 Algumas certidões é preciso protocolizar requerimento e pagar guia GRU; 11 Não há; 12 Não há; 13 Consultar o horário de atendimento de Varas e Postos da Justiça do Trabalho onde tramita o processo; 14 Acessar calendário com datas dos feriados e recesso judiciário; 15 Não há; 16 Não há; 17 Não há; 18 Protocolo de Petições (Processos Físicos; 18 Não há; 19 Não há; 20 Secretaria do órgão julgador colegiado no horário de atendimento externo do Tribunal; 21 Acessar Sessões de Julgamento TRT e selecionar a sessão desejada.; 22 Especificação clara e precisa da informação solicitada.; 23 Não há; 24 Não há; 25 Não há; 26 Não há; 27 Não há; 28 Não há; 29 Não há; 30 Não há; 31 Conhecer e estar de acordo com as exigências contidas no Edital do Processo Seletivo; 32 Pedido formal do professor responsável. Após o agendamento e uma semana antes do evento: Envio, por e-mail, da lista completa dos alunos visitantes, acompanhada do número do RG de cada um.
TRT 15 (Campinas/SP)	12	1 Não há; 2 Acessar Portal TRT 15; 3 Comparecer à audiência no dia e horário agendados; 4 Pagar guias GRU; 5 Não há; 6 Recomendado ter navegador Mozilla Firefox versão 6.0; 7 Atualização necessária das Cadeias de Certificados do tipo V5; 8 Segunda a sexta-feira Das 11h30 às 18h30; 9 Agendamento prévio; 10 Acolhida a demanda será agendada audiência de conciliação; 11 Planeja, auxilia e executa ações, projetos e medidas para banir o trabalho infantil e assegurar adequada profissionalização do adolescente, como instrumento de alcance de trabalho e vida dignos; 12 Elaborar estudos, apresentar propostas de ações e projetos, para o enfrentamento da exploração de trabalhadores em condições análogas às de escravo ou de trabalho degradante, assim como o tráfico de pessoas; 13 Promove a articulação entre diversas instituições públicas, empregados, empregadores, sindicatos, CIPAs, instituições de pesquisa e ensino, com o objetivo de conscientizar sobre a importância do tema e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de prevenção de acidentes de trabalho; 14 Não há; 15 Selecionar processo físico ou eletrônico (PJe);

TRT 3 (MG)	7	1 Instalação ou atualização dos sistemas: PJe Office – versão 1.0.20 Shodo – versão 1.1.1; 2 Portal TRT 3; 3 Agendamento para sessão de conciliação; 4 Não há; 5 Não há; 6 Não há; 7 Não há; 8 Cadastro instituição de ensino; 9 Não há; 10 Portal TRT 2; 11 Portal TRT 3 Abas “Legislação” e “Jurisprudência”; 12 Portal TRT2 Menu Serviços Consultas Precatórios; 13 Não há; 14 Não há; 15 Não há; 16 Não há.
TRT 1 (RJ)	0	Na Carta de Serviços ao Usuário, o TRT 1 não especificou as principais etapas para o processamento do serviço.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

Verificou-se que a maior incidência de etapas está vinculada aos portais dos TRTs, ou na instalação de *software* específico para acesso aos serviços oferecidos.

Constatou-se, a partir do Quadro 5, significativa redução do número de etapas e processamento em relação aos tipos de serviços oferecidos na Carta de Serviços ao Usuário dos TRTs. Pois como apurado, o TRT 4 com 32 tipos de serviços oferecidos apresenta 13 etapas e processamento, já o TRT 2 apresenta 21 serviços e 17 etapas, o TRT 3 com 16 serviços e 7 etapas, o TRT 15 com 15 serviços e 12 etapas. Destaca-se o TRT 1 que possui 29 tipos de serviços, porém não apresentou nenhuma etapa e processamento para os usuários acessarem tais serviços.

O Gráfico 7 apresenta a subcategoria prazo máximo para prestação do serviço nos TRTs e possui a seguinte conduta.

Gráfico 7 - Prazo máximo prestação serviço nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No Gráfico 7, o TRTs 1 e o TRT 4 apresentam o mesmo número, 29, ou seja, cada um desses dois TRTs apresentaram prazo máximo para prestação de serviços em 29 serviços oferecidos. O TRT 2 apresentou 17 prazos, depois o TRT 3 com 8 e por último o TRT 15 com apenas 2.

Quadro 6 - Prazo máximo da prestação dos serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Prazo Máximo da Prestação dos Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	29	1 Imediato; 2 Balcão Virtual; 3 Juízo 100% Digital; 4 Aplicativo Justiça do Trabalho eletrônica (JTe); 5 Apoio ao uso do sistema PJe – processos eletrônicos; 6 Audiências de Conciliação; 7 Audiências por Videoconferência; 8 Cadastros; 9 Centralização de Execuções; 10 Certidões e Declarações; 11 Dúvidas/Consultas; 12 Guias e Recolhimentos; 13 Leilões e outras Hastas Públicas; 14 Plantão Judiciário; 15 Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV); 16 Processos Arquivados; 17 Requisição de processos para a guarda pessoal; 18 Protocolo de Petições (Processos Físicos; 18 Reclamações à Corregedoria; 19 Retirada De Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); Remessa Automática de Informações; 20 Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento; 21 Consulta de Informações Sobre a Pauta e Sessão de Julgamento; 22 Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) - Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); 23 Acórdãos (Consulta, Pesquisa, Cópia ou Conferência); 24 Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Legislação; 25 Imprensa e Comunicação Social; 26 Licitações e Contratos; 27 Memória Institucional; 28 Ouvidoria 29 Portal e Acesso Público à Internet 30 Consulta de Jurisprudência; 31 Programas de Estágio 32 Visitação pública.
TRT 1 (RJ)	29	1 Imediato; .2 No mesmo dia é resolvido ou encaminhado o incidente, de acordo com a natureza da demanda; 3 2 dias úteis, a partir da chegada dos autos; 4 2 dias úteis; 5 30 dias; 6 2 dias úteis; 7 Imediato; 8 Imediato; 9 Imediato; 10 Imediato; 11 Imediato; 12 Imediato; 13 Imediato; 14 Imediato; 15 Imediato, obedecendo o prazo legal e a disponibilidade para carga; 16 Imediato; 17 Imediato, se a informação estiver disponível. Se este não for o caso, até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente; 18 mediato; 19 1 dia útil; 20 Até 2 dias úteis; 21 1 dia útil; 22 Mediante agendamento; 23 Imediato (Presencial e telefone) 2 dias úteis (Formulário Eletrônico) 5 dias úteis (Carta) 7 dias úteis (Urna); 24 2 dias úteis; 25 Até 180 dias da entrega do material na Coordenadoria de Segurança; 26 De acordo com a agenda do Centro Cultural do TRT1; 27 15 dias; 28 Imediato (Telefone) 3 dias úteis (E-mail); 29 30 dias.
TRT 2 (SP)	17	1 Não há; 2 Não há; 3 Não há; 4 Imediato; 5 Ordem de acesso à sala virtual das 11:30 às 18h; 6 Imediato; 7 Imediato; 8 Imediato; 9 Não há; 10 Imediato; 11 Análise juiz de plantão; 12 30 dias (meio eletrônico) Imediato (presencial); 13 Imediato; 14 Imediato; 15 Imediato; 16 Imediato; 17 Imediato, se a informação estiver disponível. Se este não for o caso, até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente; 18 Imediato; 19 Imediato; 20 Imediato; 21 Sob demanda de agendamento.
TRT 3 (MG)	8	1 Não há; 2 Imediato; 3 Não há; 4 Imediato; 5 Imediato; 6 Não há; 7 Não há; 8 Não há; 9 Imediato; 10 Imediato; 11 Imediato; 12 Não há; 13 Imediato; 14 Análise juiz de plantão; 15 Não há; 16 Não há.
TRT 15 (Campinas/SP)	2	1 Não há; 2 Imediato; 3 Não há; 4 Não há; 5 Não há; 6 Imediato; 7 Não há; 8 Não há; 9 Não há; 10 Não há; 11 Não há; 12 Não há; 13 Não há; 14 Não há; 15 Não há.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

No Quadro 6 estão descritos os prazos máximos para prestação dos serviços oferecidos, sendo que o prazo máximo número 1 descrito no Quadro 6 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 3, o prazo máximo número 2 descrito no Quadro 6 corresponde ao serviço oferecido número 2 descrito no Quadro 3 e assim sucessivamente até o último prazo máximo para prestação dos serviços de cada tribunal relacionado no Quadro 6, que corresponde ao último serviço oferecido relacionado no Quadro 3.

Verificou-se que o TRT1 foi o tribunal que mais prestou informação nessa subcategoria, para cada um dos 29 serviços oferecidos atribuiu o prazo máximo para a prestação dos respectivos serviços. Além disso, em 12 desses serviços o usuário pode ter a prestação de forma imediata.

Em contrapartida, o TRT 15 foi o tribunal que menos informou, pois dos 15 tipos de serviços ofertados, informou o prazo em apenas 2 deles.

Constatou-se que o TRT 4 informou o prazo máximo para prestação do serviço em 29 dos 32 serviços oferecidos, o TRT 2 atribuiu prazo em 17 dos 21 serviços, o TRT 3 do total de 16 tipos de serviços informou o prazo em 8.

Em relação à última subcategoria, forma de prestação do serviço, está demonstrada no Gráfico 8.

Gráfico 8 - Forma de prestação do serviço nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

No Gráfico 8 a subcategoria forma de prestação dos serviços apresenta com maior número o TRT 4 com 32, ou seja, para cada tipo de serviço oferecido por esse tribunaç, há uma forma de prestação de revição relacionada. Assim ocorre no TRT 1 com 29, no TRT 2 com 21, no TRT 3 com 16, finalizando no TRT 15 com 15.

No Quadro 7 estão descritas as formas de prestação dos serviços oferecidos pelos TRTs, sendo que a forma de prestação número 1 descrita no Quadro 7 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 3, a forma de prestação número 2 descrita no Quadro 7 corresponde ao serviço número 2 descrito no Quadro 3 e assim sucessivamente até a última forma de prestação dos serviços de cada tribunal relacionada no Quadro 7, que corresponde ao último serviço relacionado no Quadro 3.

Quadro 7 - Forma de prestação dos serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Forma de Prestação dos Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	32	1 Portal TRT 4 Telefone E-mail.; 2 Aplicativo Zoom Meetings; 3 Portal TRT 4 Sistema PJe; 4 Aplicativo JTe; 5 Sistema PJe; 6 Presencial Portal TRT 4; 7 Plataforma Zoom; 8 Portal TRT 4 Presencial; 9 Portal TRT 4 Telefone E-mail; 10 Presencial Sistema PJe; 11 Presencial Sistema PJe; 12 Presencial Portal TRT 4; 13 Portal TRT 4; 14 Telefone; 15 Presencial; 16 Presencial Telefone; 17 Presencial Telefone; 18 Portal TRT 4 Sistema PJe; 19 Presencial Telefone; Remessa Automática de Informações; 20 Presencial Portal TRT 4; 21 Portal TRT 4; 22 Portal TRT 4 Telefone E-mail Correspondência Formulário Eletrônico; 23 Portal TRT 4 Presencial; 24 Portal TRT4 Presencial E-mail; 25 Portal TRT 4 E-mail Telefone Facebook Twitter Youtube Instagram; 26 Portal TRT 4 E-mail Telefone; 27 Portal TRT 4 E-mail; 28 Formulário Eletrônico E-mail Correspondência; 29 Formulário Eletrônico Presencial E-mail Correspondência; 30 Presencial E-mail; 31 Portal TRT 4 Presencial E-mail Telefone; 32 E-mail.

TRT 1 (RJ)	29	1 Vara do Trabalho ou Posto Avançado onde tramita o processo; 2 Presencial E-mail Telefone Formulário Eletrônico; 3 Presencial E-mail Telefone Formulário Eletrônico; 4 Enviar e-mail, com os dados e documento anexo para o endereço eletrônico: advogado.cadastro@trt1.jus.br; 5 Presencial; 6 Protocolar requerimentos nas Varas do Trabalho ou na Sede; 7 Presencial Capital ou Interior; 8 Presencial Capital ou Interior; 9 Link Plantão Judiciário; 10 Presencial; 11 Presencial; E-mail; Telefone; Formulário on-line "Quero Conciliar"; 12 Presencial Capital ou Interior; 13 Portal do TRT/RJ. Link para outro Site; 14 Portal do TRT/RJ; 15 Presencial Capital ou Interior; 16 Preferencialmente pela internet, Presencial: Sala de sessões constante da publicação da pauta 30 minutos antes da hora marcada até o início da sessão; 17 Presencial Telefone Cartas Úmas; 18 Presencial Telefone; 19 Presencial E-mail Telefone; 20 Presencial E-mail Telefone; 21 E-mail: aic@trt1.jus.br; 22 E-mail: dipec@trt1.jus.br; 23 Presencial Telefone E-mail Carta Urna Formulário Eletrônico; 24 Formulário Eletrônico; 25 Presencial; 26 Presencias E-mail Telefone; 27 Presencial Formulário específico disponível na Seção de Atendimento ao Magistrado Servidor (SEMASE) ; 28 Telefone E-mail Portal TRT1; 29 Telefone E-mail.
TRT 2 (SP)	21	1 Presencial Sistema Pje; 2 Presencial Sistema Pje; 3 Presencial Sistema Pje; 4 Eletrônico - DeJT; 5 Formulário Eletrônico; 6 Presencial Portal TRT 2 Aplicativo JTe; 7 On-line; 8 Formulário Eletrônico; 9 Portal TRT 2; 10 Portal TRT 2; 11 Sistema Pje; 12 Presencial E-mail; 13 Presencial; 14 Portal do TRT 2; 15 Portal do TRT 2; 16 Portal do TRT 2; 17 Portal do TRT 2; 18 Portal do TRT 2; 19 Presencial Portal TRT 2; 20 Presencial Portal TRT 2; 21 Portal TRT 2 Telefone.
TRT 3 (MG)	16	1 Presencial Portal TRT 3; 2 Portal TRT 3; 3 CEJUSC-JT 1º Grau CEJUSC-JT 2º Grau Secretaria de Execuções Secretaria de Dissídios Coletivos NUPEMEC.; 4 Internet CAT Presencialmente Aplicativo PJe; 5 Portal TRT 3; 6 Portal TRT 3; 7 Portal TRT 3; 8 Portal TRT 3; 9 Portal TRT 3; 10 Portal TRT 3; 11 Portal TRT 3; 12 Portal TRT 3 Presencial Telefone E-mail; 13 Portal TRT 3; 14 Sistema Pje; 15 Presencial PJe E-mail; 16 Portal TRT 3.
TRT 15 (Campinas/S P)	15	1 Formulário Eletrônico Presencial Carta Urna Telefone; 2 Portal TRT 15 Sistema PJe; 3 Portal TRT 15 Sistema PJe; 4 Portal TRT 15; 5 Portal TRT 15; 6 Portal TRT 15; 7 Portal TRT 15; 8 Presencial E-mail; 9 Presencial; 10 Portal TRT 15; 11 Portal TRT 15; 12 Portal TRT 15; 13 Portal TRT 15; 14 Portal TRT 15; 15 Portal TRT 15 Sistema PJe.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

Nessa subcategoria verificou-se que todos os TRTs informaram a forma de prestar os serviços, ou seja, para cada um dos tipos de serviços oferecidos há uma forma de prestar tal serviços.

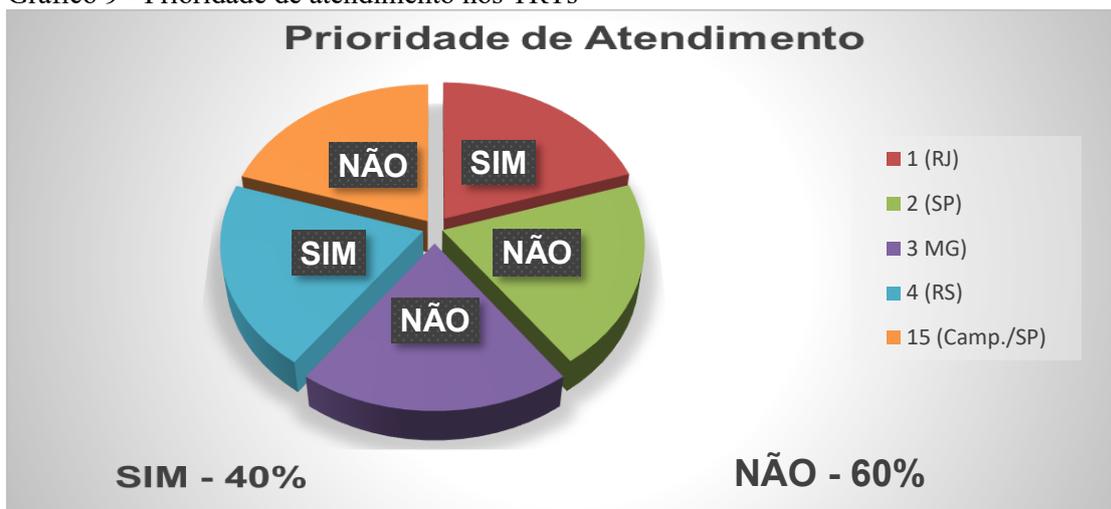
A Lei 13460 /2017 também prioriza a qualidade do atendimento dos serviços oferecidos e conforme o § 3º do Art. 7º

[...] Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos I - prioridades de atendimento; II - previsão de tempo de espera para atendimento; III - mecanismos de comunicação com os usuários; IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. (BRASIL, 2017, p. 3)

Em prosseguimento apresenta-se as subcategorias após a pesquisa efetivada, e para elaboração dos Gráficos de 9 a 13 utilizou-se informações extraídas dos Apêndices B.

O Gráfico 9 apresenta a relação à subcategoria prioridade de atendimento, disponibilizado nas respectivas Carta de Serviços ao Usuário de cada tribunal.

Gráfico 9 - Prioridade de atendimento nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 9, apenas 2 (40%) TRTs possuem a informação de prioridade de atendimento nos serviços relacionados à Carta de Serviços ao Usuário, enquanto que 3 (60%) dos TRTs pesquisados não possuem essa informação.

Verificou-se que o TRT 1 e o TRT 4 informam algum tipo de prioridade de atendimento nos serviços oferecidos. Entretanto o TRT 2, TRT 3 e o TRT 15 não prestam tal informação.

Infere-se que essas informações são úteis para que o usuário possa saber a prioridade de atendimento no momento em que for utilizar dos serviços prestados pela instituição.

Da previsão de tempo de espera para atendimento, disponibilizado nas respectivas Cartas de Serviços ao Usuário de cada TRT pesquisado, está demonstrado no Gráfico 10.

Gráfico 10 - Previsão de tempo de espera para atendimento nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 10, 2 (40%) dos TRTs possuem a informação de previsão de tempo de espera para atendimento nos serviços relacionados à Carta de Serviços ao Usuário, enquanto que 3 (60%) dos TRTs pesquisados não possuem essa informação.

Nesse quesito, os TRTs 2 e 4 informam a previsão de tempo para atendimento nos serviços oferecidos nesses tribunais. Em contrapartida os TRTs 1, 3 e 15 não informam aos usuários dos serviços a previsão de tempo para o atendimento dos serviços solicitados.

Em relação à presença de mecanismos de comunicação com os usuários, disponibilizado nas respectivas Carta de Serviços ao Usuário de cada tribunal, está demonstrado no Gráfico 11.

Gráfico 11 - Mecanismos de comunicação com os usuários dos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

O Gráfico 11, apresenta que 5 (100%) dos TRTs pesquisados possuem mecanismos de comunicação com os usuários, sendo que a Ouvidoria é o canal que aparece em todas as Cartas de Serviços analisadas.

Em relação à subcategoria, procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários, possui a seguinte prática identificado no Gráfico 12 a seguir.

Gráfico 12 - Procedimentos para manifestações com os TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 12, 5 (100%) dos TRTs pesquisados possuem procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários. Esses procedimentos variam desde o “Service Desk” oferecido no TRT 2, como o de urnas disponíveis nos prédios do TRT 1 para receber sugestões, críticas ou reclamações. Já o TRT 3 possui a Central de Atendimento (CAT) que poderá receber e responder manifestações por e-mail, telefone ou presencialmente.

A maneira de agir dos TRTs em relação aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação, disponibilizado nas respectivas Carta de Serviços ao Usuário de cada tribunal, está demonstrado no Gráfico 13.

Gráfico 13 - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação nos TRTs



Fonte: Dados da pesquisa (2021).

De acordo com o Gráfico 14, 4 (80%) dos TRTs pesquisados possuem procedimentos para receber e responder as manifestações os usuários.

O Gráfico 13 apresenta que 4 (80%) dos TRTs possuem e 1 (20%) não possui essa subcategoria descrita na Carta de Serviços ao Usuário.

Denota-se com a pesquisa que após a entrada em vigor da Lei nº 13.460/2017, alguns TRTs ainda estão em fase de adequação com as normas propostas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo dissertativo identificar aplicação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, pelo Judiciário Trabalhista brasileiro, no que se refere aos direitos básicos e deveres dos usuários, especificamente sobre a Carta de Serviços ao Usuário e que foi atendido na sua totalidade.

Para dar consistência teórica apresentou-se a Administração Pública e alguns aspectos da gestão de documentos no Judiciário Trabalhista brasileiro, que tem sob sua responsabilidade os Tribunais Regionais do Trabalho.

Também, com a finalidade de demonstrar no estudo apresentou-se a Ciência da Informação, em que a Arquivologia é uma subárea desta e, responsável pela gestão de documentos dentre outras questões, sendo o Arquivista o profissional determinado pela Legislação, para ocupar cargos relacionados as atividades nos Arquivos, conforme orientação do Conselho Nacional de Justiça e do Conselho Superior da Justiça do Trabalho.

Verificou-se que os resultados da pesquisa sobre o profissional Arquivista, apontaram que, no ano de 2021, dez anos após a Recomendação CSJT nº 12/2011 e, um ano depois da publicação da Resolução CNJ nº 324/2020, apenas 10 (41,67%) da totalidade dos TRTs brasileiros contam com o profissional Arquivista, para atender as demandas de gestão documental em seus respectivos quadros funcionais de servidores. Em contrapartida, em 14 (58,33%) dos TRTs o cargo de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Arquivologia ainda não faz parte dos seus quadros funcionais. Dessa forma, verificou-se que a maioria dos 24 TRTs, ainda não estão seguindo as recomendações CSTJ e a Resolução CNJ.

Os Tribunais pertencentes a amostra, ou seja, TRT 1, TRT 2, TRT 3, TRT 4 e TRT 15, cumprem a Resolução do CNJ de constituição de Comissão Permanente de Avaliação Documental, e possuem o Arquivista nessa Comissão.

A partir da Lei nº 13.460/2017, definiu-se categorias de análise, constante das Cartas de Serviços ao Usuário, disponíveis nos *websites* dos Tribunais.

Na categoria Serviços da amostra dos TRTs, apontou-se diversidade de tipos de serviços ofertados aos usuários pelos TRTs que estão em consonância com as atividades exercida por estes organismos, como por exemplo: anotações na Carteira de Trabalho (CTPS); o apoio ao Uso do Sistema Pje; a audiência especial de conciliação; as certidões e declarações trabalhistas; os encaminhamentos para assistência jurídica, entre outros.

Verificou-se que os TRT 1 e TRT 4 estão disponibilizando mais serviços on-line que os demais e isto leva a inferir que há celeridade, por parte desses tribunais, na implantação de alguns serviços, tais como: balcão virtual, Juiz 100% digital, Justiça do Trabalho eletrônico, audiência por vídeo conferência, portal de acesso público à internet.

Os serviços de Ouvidoria, presentes nos TRTs são setores de amparo, apoio e de auxílio ao usuário indo além de promover a participação e acompanhar estes pelos serviços prestados pelo Tribunal.

Quanto a subcategoria requisitos, acesso e informação a pesquisa apresenta variação na quantidade de itens, por exemplo no TRT 4 que possui 32 tipos de serviços oferecidos, porém apresenta 30 requisitos para acesso à informação desejada pelo usuário.

Em relação as etapas de processamento dos serviços esta subcategoria possui maior incidência de etapas vinculada aos portais dos TRTs, ou na instalação de *software* específico para acesso aos serviços oferecidos.

Sobre a subcategoria prazo máximo de prestação, dos 85 serviços oferecidos constantes nas cartas de serviços dos TRTs da amostra, 41 desses são prestados de forma imediata, sendo que o maior prazo encontrado, 30 dias, aparece em apenas 6 serviços.

Na subcategoria forma de prestação do serviço, a maioria é de forma presencial seguida do Portal do TRT, e-mail e telefone.

Com isso, verificou-se que mesmo pertencentes ao mesmo Poder Judiciário, os TRTs possuem formas diversificadas para informar aos usuários os serviços prestados por cada órgão.

Na categoria Qualidade de Atendimento ao Usuário, especificamente na informação de prioridade de atendimento, algumas Cartas de Serviços ao Usuário não possuem essa informação.

Com relação a informação de previsão de tempo de espera para atendimento nos serviços relacionados à Carta de Serviços ao Usuário, apenas 40 % dos TRTs pesquisados possuem essa informação.

Os mecanismos de comunicação com os usuários, da totalidade dos TRTs é por meio da Ouvidoria que é apontado em todas as Cartas de Serviços analisadas.

Os procedimentos para manifestações são apresentados nas cartas de serviços analisadas, apontando procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários. Esses procedimentos variam desde o “Service Desk” como o de urnas disponíveis nos prédios, para receber sugestões, críticas ou reclamações. Um dos TRT possui a Central de Atendimento (CAT) que poderá receber e responder manifestações por e-mail, telefone ou presencialmente.

Na subcategoria mecanismos de consulta acerca do andamento do serviço solicitado, (80%) dos TRTs pesquisados possuem procedimentos para receber e responder as manifestações os usuários.

O arquivista, profissional responsável pelos procedimentos documentais, tem sua função voltada para o atendimento de cidadãos/usuários, na abrangência de informações que os arquivos oferecem.

Desse modo, a Lei 13.460/2017 sinaliza e fortalece a necessidade de estudos de usuários na administração pública, espaço este, que se configura como fundamental e relevante para a visibilidade do arquivista e dos arquivos de um modo geral.

A pesquisa constatou que a aplicação da Lei nº 13.460/2017 e as normas preconizadas pelo CNJ e CSJT, não ocorrem no mesmo compasso nos cinco TRTs estudados, o que indica a necessidade, por parte dos órgãos públicos e dos agentes públicos maior atenção na disponibilização e cumprimento da Carta de Serviços ao Usuário.

## REFERÊNCIAS

A BÍBLIA sagrada: nova tradução na linguagem de hoje. São Paulo: Sociedade Bíblica do Brasil, 2007.

ANGÉLICO, F. **Lei de acesso à informação**: reforço ao controle democrático. São Paulo: Estúdio Editores.com, 2015.

ARAÚJO, C. A. A. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 38, n. 3, p. 192-204, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v38n3/v38n3a13.pdf>. Acesso em: 15 jan. 2019.

ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários na Arquivologia IN; ARAÚJO C.A.A. **Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação**: o diálogo possível. Brasília, DF: Briquet de Lemos São Paulo: Associação Brasileira de Profissionais da Informação (abrainfo), 2014.

ARAÚJO, C. A. A. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.

ARQUIVO NACIONAL (Brasil). **Dicionário brasileiro de terminologia arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: [http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion\\_Term\\_Arquiv.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf). Acesso em: 10 fev. 2019.

BAPTISTA, S. G., CUNHA, M. B. da. Estudos de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pci/v12n2/v12n2a11.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2019.

BATISTA, F. F. Modelo de Gestão do Conhecimento para a Administração Pública Brasileira: como implementar a gestão do conhecimento para produzir resultados em benefício do cidadão. Rio de Janeiro: IPA, 2012. Disponível em: <https://www.bing.com/search?q=Modelo+de+Gestão+do+Conhecimento+para+a+Administração+Pública+Brasileira&cvid=4360d1129b24428b8d6549041af2d80c&aqs=edge.69i57j69i60.3640j0j1&pglt=2083&FORM=ANNTA1&PC=SMTS>. Acesso em: 10 fev. 2021.

BARBETTA, P. A. Estatística aplicada às Ciências Sociais. 9. ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 2014.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2011.

BARRETO, A. de A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas. Brasília: Ibict, v. 28, n. 2, p.167-177, 1999. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/847/880>. Acesso em: 05 fev. 2019.

BARRETO, A. de A. Uma história da Ciência da Informação. In: TOUTAIN, L. M. B. B. Para entender a Ciência da Informação. Salvador: UDUFBA, 2007. p. 13-34.

BELLOTTO, H. L. **Arquivos permanentes**: tratamento documental. 4ª ed. Rio de Janeiro: FGV, 2006.

BERWANGER, Ana Regina; LEAL, Eurípides Franklin. **Noções de paleografia e diplomática**. 4. ed. Santa Maria: Ed. Da UFSM, 2012.

BORKO, H. Information Science: what is it? **American Documentation**, v. 19, n.1, p. 1-5, jan.1968. Disponível em:  
[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2532327/mod\\_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2532327/mod_resource/content/1/Oque%C3%A9CI.pdf). Acesso em: 13 nov. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário (PRONAME). **Manual de gestão documental do Poder Judiciário**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Manual\\_de\\_Gestao\\_Documental.pdf](http://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/Manual_de_Gestao_Documental.pdf). Acesso em: 05 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria nº 113, de 28 de outubro de 2011**. Dispõe sobre o manual de gestão documental do Poder Judiciário. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em:  
[https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/17417/2011\\_port0113\\_cnj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/17417/2011_port0113_cnj.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Acesso em: 19 maio 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução Nº 324, de 30 de junho de 2020**. Institui diretrizes e normas de gestão de memória e de gestão documental e dispõe sobre o programa nacional de gestão documental e memória do Poder Judiciário – Proname. Brasília: CNJ, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original020506202007245f1a41d255fab.pdf>. Acesso em: 05 abr. 2021.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação nº 37, de 15 de agosto de 2011**. Recomenda aos tribunais a observância das normas de funcionamento do programa nacional de gestão documental e memória do Poder Judiciário – Proname e de seus instrumentos. Brasília: CNJ, 2011. Disponível em:  
[https://atos.cnj.jus.br/files//recomendacao/recomendacao\\_37\\_15082011\\_16042019140650.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files//recomendacao/recomendacao_37_15082011_16042019140650.pdf). Acesso em 10 abr. 2021

BRASIL. Conselho Superior da Justiça do Trabalho. **Recomendação Nº 12 de 01 de julho de 2011**. Recomenda aos Tribunais Regionais do Trabalho que disponham, de 1 (um) cargo de analista judiciário, área de apoio especializado, especialidade Arquivologia, em seus respectivos quadros de pessoal. Brasília: CSJT, 2011. Disponível em:  
[https://www.normasbrasil.com.br/norma/recomendacao-12-2011\\_94785.html](https://www.normasbrasil.com.br/norma/recomendacao-12-2011_94785.html). Acesso em: 18 de abr. 2021.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão nos 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais nos 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo no 186/2008. Brasília: Senado Federal, [2016]. Disponível em:  
[https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88\\_Livro\\_EC91\\_2016.pdf](https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf). Acesso em: 20 jan. 2019.

BRASIL. **Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978.** Dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de Técnico de Arquivo, e dá outras providências. Brasília, 4 de julho de 1978. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/16546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/16546.htm). Acesso em: 10 de abr. 2021.

BRASIL. **Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991.** Dispõe sobre a política de arquivos públicos e privados e dá outras providências. Brasília, 9 de janeiro de 1991. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8159.htm). Acesso em: 07 set. 2018.

BRASIL. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** 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. Brasília, 18 de novembro de 2011. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm). Acesso em: 14 set. 2018.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, 27 de junho de 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm). Acesso em: 14 set. 2018.

BRASIL. Ministério do Trabalho. **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO).** Disponível em:

<http://www.mtecbo.gov.br/cbosite/pages/pesquisas/BuscaPorTitulo.jsf;jsessionid=NRQP04PtoseM0IskErqzva4e.slave23:mte-cbo>. Acesso em: 10 de maio 2021.

BRASIL. **Portaria nº 397, de 09 de outubro de 2002.** Aprova a classificação brasileira de ocupações – CBO/2002, para uso em todo território nacional e autoriza a sua publicação. Brasília, 9 de outubro de 2002. Disponível em: [https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra;jsessionid=0B39D1C37DB8698344DE88D500EF8E3B.proposicoesWeb2?codteor=382544&filename=LegislacaoCitada+-INC+8189/2006](https://www.camara.leg.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra;jsessionid=0B39D1C37DB8698344DE88D500EF8E3B.proposicoesWeb2?codteor=382544&filename=LegislacaoCitada+-INC+8189/2006). Acesso em: 03 de maio de 2021.

BRASIL. **Resolução Administrativa nº 744, de 24 de outubro de 2000.** Dispõe sobre a aprovação do programa de gestão documentos do TST. Disponível em: [https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/3395/2000\\_ra0744\\_rep02.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/3395/2000_ra0744_rep02.pdf?sequence=5&isAllowed=y). Acesso em: 04 fev. 2019.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região. Carta de serviços ao cidadão. Disponível em: <https://trt1.jus.br/web/guest/carta-de-servicos>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região. Mapa dos TRTs. Disponível em: <https://www.trt1.jus.br/mapa-dos-trts>. Acesso em: 15 out. 2018.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região. Carta de serviços ao cidadão. Disponível em: <https://ww2.trt2.jus.br/servicos/informacoes/carta-de-servicos/>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região. Carta de serviços ao cidadão. Disponível em: <https://portal.trt3.jus.br/internet/ouvidoria/carta-cidadao>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região. Carta de serviços ao cidadão. Disponível em: <https://www.trt4.jus.br/portais/trt4/carta-de-servicos-ao-cidadao>. Acesso em: 10 maio 2021.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região. **Justiça seja feita!** 32 anos de história do Tribunal Regional do Trabalho de Santa Catarina. Porto Alegre: Leitura XXI/Paiol, 2013.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região. Carta de serviços ao cidadão. Disponível em: <https://trt15.jus.br/ouvidoria/carta-de-servicos-ao-cidadao>. Acesso em: 10 maio 2021.

CAPURRO, R., HJORLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.12, n.1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 04 mar. 2019.

CASADO, E. S. Manual de estudios de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994.

CAVALCANTE, L. de F. B.; GALO, R. A. da C.; VENDRAMINI, V. **Estudos de usuários na arquivologia: reflexões**. VII SECIN, 2017. Disponível em: <http://www.uel.br/eventos/cinf/index.php/secin2017/secin2107/paper/viewFile/461/285>. Acesso em: 20 fev. 2021.

CORTELLA, M. S. **Qual é a tua obra?** inquietações propositivas sobre gestão, liderança e ética. 20. ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2013.

CUNHA, M. B.; AMARAL, S.A.; DANTAS, E. B. **Manual de estudo de usuários da informação**. São Paulo: Atlas, 2015.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia geral das Nações Unidas. Paris, 10 de dezembro de 1948. Disponível em: <http://brasa.org.br/wp-content/uploads/2013/09/Declara%C3%A7%C3%A3o-Universal-dos-Direitos-Humanos.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2019.

DELMAS, B. **Arquivos para quê?** Tradução: Danielle Ardaillon. São Paulo: Instituto Fernando Henrique Cardoso (iFHC), 2010. 196p.

FIGUEIREDO, N. M de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: Ibict, 1994. Disponível em: <https://livroaberto.ibict.br/handle/1/452>. Acesso em: 15 abr. 2021.

FONSECA, M. O. **Arquivologia e ciência da informação**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

FONSECA, M. O. As estruturas de produção do conhecimento arquivístico. *Arq. & Adm.* Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, p. 5-19. Jan/jun. 2008. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/article/download/62310>. Acesso em: 16 abr. 2021.

FREIRE, G. H. de A. Ciência da informação: temática, história e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/442/253>. Acesso em: 23 fev. 2019.

FREIRE, G. H. de A.; SILVA, J. L. C. **Ciência da informação brasileira e a pós-graduação**: perspectivas históricas e múltiplas identidades. João Pessoa: Editora UFPB, 2015.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GIRALDO, N. E. R. La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. **Rev. Interam. Bibliot. Medellín**, Colombia, v. 23, n. 1-2, ene./dic., p.91-105, 2000.

GÓMEZ, M. N G. de; LIMA, C. R. M. de. **Informação e democracia**: a reflexão contemporânea da ética e da política. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2011. (In *FormatioColloquia*,1).

GUINCHAT, C.; MENO, M. Os usuários. In: GUINCHAT, C., MENO, M. **Introdução geral às ciências e técnicas da informação e documentação**. Brasília: IBICT, p. 481-492, 1994.

GUIMARÃES, J. A. C. O profissional da informação sob o prisma da sua formação, In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Profissional da Informação: formação, perfil, e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000. Disponível em: <https://abecin.org.br/wp-content/uploads/2021/03/Profissionais-da-informacao.pdf>. Acesso em: 25 jun. 2021.

HUNTER, J. C. O monge e o executivo: uma história sobre a essência da liderança. Tradução: Maria C. F. de Magalhães. Rio de Janeiro: Sextante, 2010.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. *Revista de Ciência da Informação*, v. 5, n. 5, out. 2004. Disponível em: [https://www.brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/01/pdf\\_312514a1d4\\_0007650.pdf](https://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_312514a1d4_0007650.pdf). Acesso em: 01 jul. 2021.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LE COADIC, Y. F. **A Ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 1996.

MACEDO, M. et al. **Gestão do conhecimento organizacional**. Florianópolis: UFSC, 2010.

MAGALHÃES, W. B.; VANDRESEN, R. S. Conceitos e aplicações da computação em nuvem. Disponível em: <https://silo.tips/download/conceitos-e-aplicacoes-da-computacao-em-nuvem>. Acesso em: 15 abr. 2021.

MORENO, N. A. Gestão documental ou gestão de documentos: trajetória histórica. In: BARTALO, Linete (org); MORENO, Nádia Aparecida (org). **Gestão em Arquivologia: abordagens múltiplas**. Londrina: EdueL, 2008.

OLIVEIRA, M. **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2005.

PALUDO, A. Administração pública: problemas, questões, exercícios. 3. Ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2013.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/Comum/midias/0163c988-1f5d-496f-b118-a6e009a7a2f9/E-book%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>. Acesso em: 11 de maio de 2021.

QUEIROZ, D. G. de. MOURA. A. M. M. de. Ciência da Informação: história, conceitos e características. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 25-42, ago./dez. 2015. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/article/download/43683>. Acesso em: 29 abr. 2019.

RIDOLPHI, W. R.; GAK L. C. Profissão arquivista: avanços e desafios. São Paulo: Editora Cia do eBook, 2018.

RODRIGUES, A. C. Identificação como requisito metodológico para a gestão de documentos e acesso a informações na administração pública brasileira. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 42, n. 1, p. 64-80, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1395/1573>. Acesso em: 19 maio 2020.

SALM, J. F.; MENEGASSO, M. E. Os modelos de administração pública como estratégias complementares para a coprodução do bem público. **Revista de Ciências da Administração**, Florianópolis, v. 11, n. 25, p.97-120, set. 2009. Disponível em: <http://goo.gl/7S7W>. Acesso em: 10 dez. 2020.

SANTOS, V. B. dos (Org.), INNARELLI, H. C., SOUSA, R. T. B de. *Arquivística: temas contemporâneos*. Distrito Federal: SENAC, 2013.

SARACEVIC, T. **Ciência da informação: origem, evolução e relações. Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.1, n.1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/235/22>. Acesso em: 15 nov. 2018.

SOUZA, K. I. M. de. **Arquivista, visibilidade profissional: formação associativismo e mercado de trabalho**. Brasília: Starprint, 2011.

SCHELLENBERG, T. R. **Arquivos modernos: princípios e técnicas**. Tradução: Nilza Teixeira Soares. 6. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA (Brasil). Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. **Sobre o programa**. 2019. Disponível em: <http://pgcin.paginas.ufsc.br/objetivo/>. Acesso em: 03 mar. 2019.

VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento**: no âmbito da ciência da Informação. São Paulo: Polis, 2008.

VAZ, G. A. **A importância dos estudos de usuários na formação do arquivista**. Belo Horizonte: UFMG, 2015, 134 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2015. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-A59F42/1/disserta\\_\\_o\\_gl\\_ucia\\_vaz.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUBD-A59F42/1/disserta__o_gl_ucia_vaz.pdf). Acesso em: 01 jul. 2021.

## APÊNDICE A – Número de arquivistas nos TRTs

O presente questionário faz parte da Dissertação, tem o título de Estudos sobre Gestão Documental no Judiciário Trabalhista Brasileiro: A Lei nº 13.460/2017 e os 24 Tribunais Regionais do Trabalho. Para cumprir o Objetivo Específico “a”, que é Identificar se há no quadro funcional dos 24 TRTs o profissional Arquivista, conforme orienta o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT), por meio de questionário direcionado às Ouvidorias dos TRTs.

No mês de março de 2021 foi endereçada às Ouvidorias dos 24 TRTs um novo questionário, contendo as seguintes perguntas:

- a) Há no quadro funcional deste Regional o cargo de Analista Judiciário, Área Apoio Especializado, Especialidade Arquivologia, conforme Recomendação nº 12/CSJT, de 1 de junho de 2011?
- b) Este Regional possui formada a Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), conforme orientação do PRONAME?
- c) Na Comissão Permanente de Avaliação Documental (CPAD), deste Regional, há "um servidor graduado em curso superior de Arquivologia", conforme art. 12, IV, da Resolução CNJ nº 324/2020?

As respostas obtidas foram tabuladas na Tabela 2.

Tabela 2 - Arquivista e CPAD nos TRTs

TRIBUNAIS	POSSUI ARQUIVISTA QUADRO FUNCIONAL?		POSSUI CPAD?		POSSUI ARQUIVISTA NA CPAD?	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
TRT 1	X		X		X	
TRT2	X		X		X	
TRT 3	X		X		X	
TRT 4		X	X		X	
TRT 5	X		X			X
TRT 6		X	X			X
TRT 7		X	X			X
TRT 8	X		X		X	
TRT 9		X	X			X
TRT 10	X		X		X	
TRT 11		X	X			X
TRT 12		X	X		X	
TRT 13	X		X		X	

TRT 14		X	X			X
TRT 15	X		X		X	
TRT 16		X	X			X
TRT 17	X		X		X	
TRT 18		X	X			X
TRT 19		X	X			X
TRT 20		X	X			X
TRT 21	X		X		X	
TRT 22		X	X			X
TRT 23		X	X			X
TRT 24		X	X			X
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>13</b>

Fonte: Dados da pesquisa (2021).

## APÊNDICE B – Categorias e qualidade dos serviços

Para cumprir o Objetivo Específico “b” de definir categorias de análise a partir da Carta de Serviços constante na Lei nº 13.460/2017, evidencia que as informações tem que detalhar os serviços prestados e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

As informações foram extraídas a partir da Carta de Serviços dos TRTs escolhidos por amostragem e as informações obtidas foram tabuladas e inseridas nos Quadros 6 e 7 a seguir:

Quadro 8 - Categoria Serviços

Categorias	Subcategorias	TRTs				
		1 (RJ)	2 (SP)	3 (MG)	4 (RS)	15 (Campinas/SP)
Serviços	Serviços Oferecidos	29	21	16	32	15
	Requisitos, Acesso e Informação	26	19	15	30	7
	Etapas e Processamento	0	17	7	13	12
	Prazo máximo prestação do serviço	29	17	8	29	2
	Forma de prestação do serviço	29	21	16	32	15

Fonte: Adaptado da Lei nº 13.460/2017 (2021).

Quadro 9 - Qualidade serviços do atendimento

TRTs	Prioridades de atendimento		Previsão de tempo de espera para atendimento		Mecanismos de comunicação com os usuários		Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários		Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação	
	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM	NÃO
TRT 1	X			X	X		X		X	
TRT 2		X	X		X		X		X	
TRT 3		X		X	X		X		X	
TRT 4	X		X		X		X		X	
TRT 15		X		X	X		X		X	

Fonte: Adaptado da Lei nº 13.460/2017 (2021).

### APÊNDICE C – Planilha Lei nº 13.460/2017, Capítulo II, art. 7º, § 2º

Para cumprir o Objetivo Específico “c” de analisar a Carta de Serviços ao Usuário nos *websites* dos TRTs referente aos requisitos mínimos descritos no Art. 7º, da Lei nº 13.460/2017, foi seccionada uma amostra que compreendeu os TRTs: TRT 1 (RJ), TRT 2 (SP), TRT 3 (MG), TRT 4 (RS) e TRT 15 (Campinas – SP).

As informações obtidas foram inseridas nos Quadros a seguir:

Quadro 10 - TRT 1 (RJ)

TRT	I - Serviços Oferecidos	II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	III - Principais etapas para processamento do serviço	IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço	V - Forma de prestação do serviço
TRT 1	Anotações na Carteira de Trabalho (CTPS)	Despacho ou decisão judicial.	Não há	Imediato	Vara do Trabalho ou Posto Avançado onde tramita o processo.
	Apoio ao Uso do Sistema Pje	CPF/CNPJ da parte ou advogado; Nome completo Descrição Minuciosa do erro/dúvida; Cópias da(s) tela(s) de erro	Não há	No mesmo dia é resolvido ou encaminhado o incidente, de acordo com a natureza da demanda.	Presencial E-mail Telefone Formulário Eletrônico
	Audiência Especial de Conciliação	Ser solicitado pela parte ou seu patrono; Informar o nome do solicitante, o número do processo e o nome da parte.	Não há	2 dias úteis, a partir da chegada dos autos	Presencial E-mail Telefone Formulário Eletrônico
	Cadastro	Dados Pessoais: Nome completo, CPF, nº de inscrição na OAB/UF e tipo (principal, estagiário, transferência ou suplementar), endereço (rua/avenida/travessa, número, apartamento/casa/lote, bairro, CEP, município/UF), e-mail e telefone (DDD e ramal, se houver). Carteira da OAB digitalizada, frente e verso, anexada ao e-mail.	Não há	2 dias úteis	Enviar e-mail, com os dados e documento anexo para o endereço eletrônico: <a href="mailto:advogado.cadastro@trt1.jus.br">advogado.cadastro@trt1.jus.br</a>
	Centralização de Execuções	Petição endereçada à Presidência.	Não há	30 dias	Presencial
	Certidões e Declarações	Protocolizar requerimento, anexando comprovante de pagamento dos emolumentos (GRU). OBS: alguns tipos de certidão não exigem requisitos.	Não há	2 dias úteis	Protocolar requerimentos nas Varas do Trabalho ou na Sede.
	Encaminhamento para Assistência Jurídica	CTPS ou documento de identidade.	Não há	Imediato	Presencial Capital ou Interior
	Hastas Públicas	Nº do processo ou bem leiloado.	Não há	Imediato	Presencial Capital ou Interior

Plantão Judiciário	Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento.	Não há	Imediato	Link Plantão Judiciário
Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV)	Número do Precatório/RPV ou da Ação Trabalhista.	Não há	Imediato	Presencial
Processos Arquivados	Número do processo e Vara do Trabalho.	Não há	Imediato	Presencial; E-mail; Telefone; Formulário on-line "Quero Conciliar"
Protocolo de Petições (Processos Físicos)	Identificação da Vara, Secretaria ou Turma a qual se destina, número do processo (numeração única do CNJ contendo 20 dígitos) e nome das partes. Apresentar em 2 vias.	Não há	Imediato	Presencial Capital ou Interior
Reclamações à Corregedoria	Acesso à internet - Número do processo originário	Não há	Imediato	Portal do TRT/RJ. Link para outro Sítio
Remessa Automática de Informações	Acesso à internet Cadastro no Serviço-Push	Não há	Imediato	Portal do TRT/RJ
Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia)	Ser advogado ou estagiário constituído nos autos ou com substabelecimento a ser juntado no ato, portando Carteira da OAB válida ou ser funcionário de Órgãos Públicos, devidamente credenciados e constantes de ofícios recebidos no TRT.	Não há	Imediato, obedecendo o prazo legal e a disponibilidade para carga.	Presencial Capital ou Interior
Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento	Número da OAB e ser cadastrado no sistema SAPWEB.	Não há	Imediato	Preferencialmente pela internet, Presencial: Sala de sessões constante da publicação da pauta 30 minutos antes da hora marcada até o início da sessão.
Acesso à Informação	Identificação pessoal e especificação da informação requerida (art. 10 da Lei nº 12.527/11 e § 1º do art. 4º da Res. 107/12 do CSJT) e endereço físico ou eletrônico do requerente (inciso IV do art. 12 do Dec. 7724/12).	Não há	Imediato, se a informação estiver disponível. Se este não for o caso, até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.	Presencial Telefone Cartas Urnas
Acórdãos (consulta, pesquisa, cópia ou conferência)	Documento de identidade ou Carteira da OAB, cópia legível do acórdão e comprovante de pagamento dos emolumentos GRU).	Não há	Imediato	Presencial Telefone
Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Jurisp rudência/Legislação	Autor, título e/ou assunto da obra ou pesquisa. Dados do ato normativo pretendido.	Não há	1 dia útil	Presencial E-mail Telefone

Imprensa e Comunicação Social	Acesso à internet. Nome do profissional e da instituição que representa. E-mail corporativo da instituição que representa.	Não há	Até 2 dias úteis	E-mail: aic@trt1.jus.br
Licitação, contratos e Cadastro de Fornecedores	Razão Social, nome fantasia (se houver), endereço, telefone, CNPJ ou CPF, e-mail, bens e/ou serviços oferecidos.	Não há	1 dia útil	E-mail: dipec@trt1.jus.br
Consulta ou Pesquisa no Acervo da Memória Institucional	Não se aplica.	Não há	Mediante agendamento	Presencial Telefone E-mail
Ouvidoria	Nº do processo.	Não há	Imediato (Presencial e telefone) 2 dias úteis (Formulário Eletrônico) 5 dias úteis (Carta) 7 dias úteis (Urna)	Presencial Telefone E-mail Carta Urna Formulário Eletrônico
Portal e Acesso Público à Internet	Acesso à Internet	Não há	2 dias úteis	Formulário Eletrônico
Achados e perdidos	Identificação do material em ficha própria, constando data, horário e local onde foi encontrado o bem ou documento. Se o material encontrado for documento será inserido no site do TRT1 no link "Serviços - Achados e Perdidos" para consulta pelos interessados. A devolução do material é realizada mediante o preenchimento de documento com a devida identificação e recibo do proprietário	Não há	Até 180 dias da entrega do material na Coordenadoria de Segurança	Presencial
Exposições Centro Cultural	Solicitação de artistas interessados, material demonstrativo sobre o trabalho desenvolvido e o deferimento do Centro Cultural.	Não há	De acordo com a agenda do Centro Cultural do TRT1	Presencias E-mail Telefone
Concurso de Juízes e Servidores	Preencher o formulário.	Não há	15 dias	Presencial Formulário específico disponível na Seção de Atendimento ao Magistrado Servidor (SEMASE)
Programas de Estágio	Não se aplica.	Não há	Imediato (Telefone) 3 dias úteis (E-mail)	Telefone E-mail Portal TRT1
Visitação Pública	Não se aplica.	Agendamento	30 dias	Telefone E-mail

Fonte: Adaptado *website* TRT 1 (2021).

Quadro 11 - TRT 2 (SP)

TRT	I - Serviços Oferecidos	II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	III - Principais etapas para processamento do serviço	IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço	V - Forma de prestação do serviço
TRT 2	Ação Trabalhista	Sistema Pje - com certificado digital; ou Unidade Apoio Operacional (UAO)	Não há	Não há	Presencial Sistema Pje
	Conciliação	Petição de acordo	Deferimento do juiz; ou Agendamento para sessão de conciliação (CEJUSC-JT)	Não há	Presencial Sistema Pje
	Peticionamento	Petição eletrônica (PDF-A); ou Digitação no editor de texto do próprio sistema.	Não há	Não há	Presencial Sistema PJe
	Acompanhamento Processual	Número do processo	Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Digitar número processo	Imediato	Eletrônico - DeJT
	Balcão Virtual	Identificação formulário eletrônico	Portal TRT 2 Menu Contato Balcão Virtual	Ordem de acesso à sala virtual das 11:30 às 18h	Formulário Eletrônico
	Pauta de Audiências	Portal TRT 2	Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Pautas	Imediato	Presencial Portal TRT 2 Aplicativo JTe
	Emissão de Certificados	Nome completo CPF CNPJ	Portal TRT 2 Menu Serviços Certidões	Imediato	On-line
	Alvará Judicial	Cadastrar dados bancários no site TRT 2	Portal TRT2 Menu Serviços Guias Guias de Depósitos	Imediato	Formulário Eletrônico
	Precatório	Número do precatório	Portal TRT2 Menu Serviços Consultas Precatórios	Não há	Portal TRT 2
Leilões Judiciais	Preencher formulário eletrônico	Portal TRT 2 Menu Serviços Leilões Judiciais Calendário de Leilões	Imediato	Portal TRT 2	

Plantão Judiciário	Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento.	Não há	Análise juiz de plantão	Sistema Pje
Autos Arquivados	Nome completo Documento de identificação Número do processo Pagamento de GRU	Não há	30 dias (meio eletrônico)  Imediato (presencial)	Presencial E-mail
Unidade de Apoio Operacional - UAO	Apenas Advogados	Computadores para auxílio no sistema Pje	Imediato	Presencial
Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Núcleo de Ações Coletivas - (NUGEPNAC)	Não há	Portal TRT 2 Menu Jurisprudência Nugepnac	Imediato	Portal do TRT 2
Jurisprudência	Acesso à jurisprudência ligadas às áreas trabalhista	Portal TRT2 Menu Jurisprudência	Imediato	Portal do TRT 2
Legislação	Acesso à legislação ligada à área trabalhista	Portal TRT 2 Menu Legislação	Imediato	Portal do TRT 2
Corregedoria	Preencher formulário	Portal TRT 2 Menu Ouvidoria Fale com TRT-2	Imediato, se a informação estiver disponível. Se este não for o caso, até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.	Portal do TRT 2
Acessibilidade e Inclusão	Não há	Fazer download dos programas	Imediato	Portal TRT 2
Consulta ou Pesquisa ao Acervo da Biblioteca	Fazer cadastramento Portal TRT2	Portal TRT 2 Menu Biblioteca	Imediato	Presencial Portal TRT 2
Escola Judicial do TRT da 2ª Região (EJUD2)	Magistrados e Servidores	Portal TRT 2 Menu Institucional Escola Judicial	Imediato	Presencial Portal TRT 2

	Suporte Técnico de TI	Número da OAB, CPF ou RG	Portal TRT 2 Menu Serviços Agenda	Sob demanda de agendamento	Portal TRT 2 Telefone
--	-----------------------	--------------------------	-----------------------------------------	----------------------------	--------------------------

Fonte: Adaptado *website* TRT 2 (2021).

Quadro 12 - TRT 3 (MG)

TRT	I - Serviços Oferecidos	II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	III - Principais etapas para processamento do serviço	IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço	V - Forma de prestação do serviço
TRT 3	Central de Atendimento (CAT)	Preencher formulário para cadastramento	Instalação ou atualização dos sistemas: PJe Office – versão 1.0.20 Shodo – versão 1.1.1	Não há	Presencial Portal TRT 3
	Certidões	Nome completo CPF CNPJ	Portal TRT 3	Imediato	Portal TRT 3
	Conciliação e Mediação (NUPEMEC)	Petição de acordo	Agendamento para sessão de conciliação	Não há	CEJUSC-JT 1º Grau; CEJUSC-JT 2º Grau; Secretaria de Execuções; Secretaria de Dissídios Coletivos; NUPEMEC.
	Consulta Processual 1º e 2º Graus	Número do processo Número da RPVS	Não há	Imediato	Internet; CAT; Presencialmente; Aplicativo PJe
	Consulta Processual Precatórios	Número do precatório Número da OAB	Não há	Imediato	Portal TRT 3
	Corregedoria Regional	Preencher formulário	Não há	Não há	Portal TRT 3
	Escola Judicial	Não há	Não há	Não há	Portal TRT 3
	Programas de Estágio	Processo seletivo na instituição de ensino	Cadastro instituição de ensino	Não há	Portal TRT 3
	Gestão Estratégica	Portal TRT 3	Não há	Imediato	Portal TRT 3
	Guias (E-Guia)	Preencher formulário	Portal TRT 2	Imediato	Portal TRT 3
	Consulta ou Pesquisa Legislação e Jurisprudência	Portal TRT 3	Portal TRT 3 Abas “Legislação” e “Jurisprudência”	Imediato	Portal TRT 3

	Ouvidoria	Preencher formulário	Portal TRT2 Menu Serviços Consultas Precatórios	Não há	Portal TRT 3 Presencial Telefone E-mail
	Perguntas mais Frequentes	Portal TRT 3	Não há	Imediato	Portal TRT 3
	Plantão Judiciário	Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento.	Não há	Análise juiz de plantão	Sistema Pje
	Sustentação Oral	Preencher formulário com a identificação do processo; a identificação do órgão julgador e do nome do Relator; data e hora do julgamento; nome do advogado, OAB e a parte que representa.	Não há	Não há	Presencial PJe E-mail
	TRT-MG Push - Processo Físico	Identificação pela OAB; CPF e número do processo	Não há	Não há	Portal TRT 3

Fonte: Adaptado *website* TRT 3 (2021).

Quadro 13 - TRT 4 (RS)

TRT	I - Serviços Oferecidos	II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	III - Principais etapas para processamento do serviço	IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço	V - Forma de prestação do serviço
TRT 4	Agendamento de Atendimento Presencial	Agendamento prévio	Atendimento preferencial pessoas de a partir de 60 anos	Não há	Portal TRT 4 Telefone E-mail
	Balcão Virtual	Agendamento prévio	Não há	Não há	Aplicativo Zoom Meetings
	Juízo 100% Digital	A parte e seu advogado devem informar o número do telefone e do correio eletrônico processo	Não há	Não há	Portal TRT 4 Sistema PJe
	Aplicativo Justiça do Trabalho eletrônica (JTe)	Baixar o aplicativo; Nome completo, CPF ou CNPJ	Validação de dados pessoais no aplicativo	Imediato	Aplicativo JTe
	Apoio ao uso do sistema PJe – processos eletrônicos	Número do processo, nome do advogado, CPF/CNPJ da parte, descrição do erro/dúvida	Configuração do computador que irá acessar	Até 5 dias úteis	Sistema PJe
	Audiências de Conciliação	Número dos autos. Nome das partes, E-mail, Telefone, ou Preenchimento do formulário “Quero Conciliar”	Portal TRT 4 Menu Serviços Consultas Pautas	Até 5 dias úteis	Presencial Portal TRT 4

Audiências por Videoconferência	Agendamento prévio	Necessário ter um computador ou smartphone com acesso à internet. Recomenda-se utilizar: - equipamentos com câmera, microfone e saída de áudio integrados, ou a utilização de fones de ouvido com microfone; - navegador Google Chrome.	Imediato	Plataforma Zoom
Cadastros	Nome, CPF, nº de inscrição na OAB/UF e tipo (principal, estagiário, transferência ou suplementar), endereço, e-mail e telefone (DDD e ramal, se houver)	Não há	Imediato até 72h dependendo o tipo de cadastro	Portal TRT 4 Presencial
Centralização de Execuções	Petição endereçada à Presidência; Número do processo; Nome das partes.	Não há	Imediato	Portal TRT 4 Telefone E-mail
Certidões e Declarações	Número do processo; CPF ou CNPJ;	Algumas certidões é preciso protocolizar requerimento e pagar guia GRU	De imediato até 15 dias	Presencial Sistema PJe
Dúvidas/Consultas	Documento de identificação; Número do processo.	Não há	Imediato	Presencial Sistema PJe
Guias e Recolhimentos	Nome completo Documento de identificação Número do processo Pagamento de GRU	Não há	Imediato	Presencial Portal TRT 4
Leilões e outras Hastas Públicas	Número do processo	Consultar o horário de atendimento de Varas e Postos da Justiça do Trabalho onde tramita o processo	Imediato	Portal TRT 4
Plantão Judiciário	Número do processo, cadastro no PJe ou no STDI e contato telefônico informando que protocolou a ação	Acessar calendário com datas dos feriados e recesso judiciário	Imediato	Telefone
Precatórios e Requisições de Pequeno Valor Federais (RPV)	Número do Precatório/RPV (no caso das RPVs federais) ou da ação trabalhista, Nome do requerente ou requerido	Não há	Imediato	Presencial
Processos Arquivados	Número do processo e Vara do Trabalho; Partes: carteira de identidade; Advogado ou estagiário: carteira da OAB original e cadastro* na respectiva unidade judiciária	Não há	Informações - imediato; Carga - 5 dias	Presencial Telefone

Requisição de processos para a guarda pessoal	Peticionamento na Vara do Trabalho, conforme previsto em edital de eliminação de documentos	Não há	45 dias da publicação do edital de eliminação de documentos	Presencial Telefone
Protocolo de Petições	Os dados exigidos são específicos para cada tipo de perfil (advogado, perito, leiloeiro, procurador público ou membro do MPT).	Não há	Prazos são variáveis de acordo com a classe processual.	Portal TRT 4 Sistema PJe
Retirada De Processos Físicos (em Carga ou para Cópia)	Carteira da OAB	Não há	Imediato	Presencial Telefone
Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento	Solicitação, pelo advogado habilitado nos autos, mediante requerimento oral do interessado	Secretaria do órgão julgador colegiado no horário de atendimento externo do Tribunal	Imediato	Presencial Portal TRT 4
Consulta de Informações Sobre a Pauta e Sessão de Julgamento	Não há	Acessar Sessões de Julgamento TRT e selecionar a sessão desejada.	Sob demanda de agendamento	Portal TRT 4
Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) - Acesso à Informação (Lei 12.527/2011)	Pessoa Física: informar nome completo, número de RG ou CPF, endereço físico ou eletrônico. Pessoa Jurídica: informar a razão social, dados cadastrais e endereço físico ou eletrônico.	Especificação clara e precisa da informação solicitada.	Até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias	Portal TRT 4 Telefone E-mail Correspondência Formulário Eletrônico
Acórdãos (Consulta, Pesquisa, Cópia ou Conferência)	Documento de identidade ou da OAB. Número do processo	Não há	Imediato	Portal TRT 4 Presencial
Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Legislação	Cadastramento prévio	Não há	Imediato	Portal TRT4 Presencial E-mail
Imprensa e Comunicação Social	Nome do profissional e da instituição que representa, e-mail corporativo da instituição	Não há	Até 3 dias úteis a depender da complexidade do pedido	Portal TRT 4 E-mail Telefone Facebook Twitter Youtube Instagram
Licitações e Contratos	Não há	Não há	Até 20 dias	Portal TRT 4 E-mail Telefone
Memória Institucional	Enviar ofício ao Presidente do Tribunal contendo o requerimento das informações desejadas e a justificativa do pedido.	Não há	20 dias	Portal TRT 4 E-mail
Ouvidoria	Nome completo e número do CPF, exceto para o SIC), endereço eletrônico ou telefone do manifestante. Identificação do processo (numeração completa)	Não há	De 20 até 30 dias	Formulário Eletrônico; E-mail; Correspondência

Portal e Acesso Público à Internet	Identificação pessoal (nome completo e número do CPF); Identificação do objeto da dúvida/crítica/ sugestão, conforme o caso.	Não há	Até 30 dias	Formulário Eletrônico; Presencial; E-mail; Correspondência
Consulta de Jurisprudência	Nome completo; Carteira de identificação	Não há	Até 30 dias	Presencial E-mail
Programas de Estágio	CPF	Conhecer e estar de acordo com as exigências contidas no Edital do Processo Seletivo.	Até 30 dias	Portal TRT 4 Presencial E-mail Telefone
Visitação Pública	Nome RG	Pedido formal do professor responsável. Após o agendamento e uma semana antes do evento: Envio, por e-mail, da lista completa dos alunos visitantes, acompanhada do número do RG de cada um.	De acordo com a disponibilidade de datas	E-mail

Fonte: Adaptado *website* TRT 4 (2021).

#### Quadro 14 - TRT 15 (Campinas-SP)

TRT	I - Serviços Oferecidos	II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço	III - Principais etapas para processamento do serviço	IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço	V - Forma de prestação do serviço
TRT 15	Ouvidoria	Não há	Não há	Não há	Formulário Eletrônico; Presencial; Carta; Urna; Telefone;
	Consulta Processual	Número do processo, número do protocolo, número da decisão, número da OAB do advogado e número de inscrição na dívida ativa	Acessar Portal TRT 15	Imediato	Portal TRT 15; Sistema PJe
	Conciliação	Agendamento prévio; Preencher formulário eletrônico	Comparecer à audiência no dia e horário agendados	Não há	Portal TRT 15; Sistema PJe
	Guias	Preencher guias	Pagar guias GRU	Não há	Portal TRT 15
	Endereço das sedes, horários e plantões	Não há	Não há	Não há	Portal TRT 15
	Certidões	Nome CPF ou CNPJ	Recomendado ter navegador Mozilla Firefox versão 6.0	Imediato	Portal TRT 15

Hastas Públicas	Preencher cadastro	Atualização necessária das Cadeias de Certificados do tipo V5	Não há	Portal TRT 15
Pesquisa e utilização do acervo da Biblioteca	Não há	Segunda a sexta-feira Das 11h30 às 18h30	Não há	Presencial E-mail
Pesquisa no acervo do Centro de Memória, Arquivo e Cultura - CMAC	Não há	Agendamento prévio	Não há	Presencial
Centro Judiciário de Métodos Consensuais e Solução de Disputas da Justiça do Trabalho - CEJUSC	Preenchimento de formulário ou presencialmente	Acolhida a demanda será agendada audiência de conciliação	Não há	Portal TRT 15
Comitê de Erradicação do Trabalho Infantil	Não há	Planeja, auxilia e executa ações, projetos e medidas para banir o trabalho infantil e assegurar adequada profissionalização do adolescente, como instrumento de alcance de trabalho e vida dignos.	Não há	Portal TRT 15
Comitê Regional de Erradicação do Trabalho Escravo, Tráfico de Pessoas e Discriminação	Não há	Elaborar estudos, apresentar propostas de ações e projetos, para o enfrentamento da exploração de trabalhadores em condições análogas às de escravo ou de trabalho degradante, assim como o tráfico de pessoas	Não há	Portal TRT 15
Programa Trabalho Seguro	Não há	Promove a articulação entre diversas instituições públicas, empregados, empregadores, sindicatos, CIPAs, instituições de pesquisa e ensino, com o objetivo de conscientizar sobre a importância do tema e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de prevenção de acidentes de trabalho	Não há	Portal TRT 15
Dissídios Coletivos	Não há	Não há	Não há	Portal TRT 15
Sustentação Oral	Cadastro prévio; Preencher inscrição; Número do processo	Selecionar processo físico ou eletrônico (PJe)	Não há	Portal TRT 15 Sistema PJe

Fonte: Adaptado *website* TRT15 (2021).

## APÊNDICE D – Subcategorias

As informações referentes às subcategorias de serviços, apresentadas nos Apêndices B e C, estão reunidas nos Quadros a seguir:

No Quadro 15 estão descritos todos os serviços oferecidos na amostra de TRTs estudados, os mesmos estão ordenados em função do maior número de serviços ofertados.

Quadro 15 - Serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Tipos de Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	32	1 Agendamento de Atendimento Presencial; 2 Balcão Virtual; 3 Juízo 100% Digital; 4 Aplicativo Justiça do Trabalho eletrônica (JTe); 5 Apoio ao uso do sistema PJe – processos eletrônicos; 6 Audiências de Conciliação; 7 Audiências por Videoconferência; 8 Cadastros; 9 Centralização de Execuções; 10 Certidões e Declarações; 11 Dúvidas/Consultas; 12 Guias e Recolhimentos; 13 Leilões e outras Hastas Públicas; 14 Plantão Judiciário; 15 Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV); 16 Processos Arquivados; 17 Requisição de processos para a guarda pessoal; 18 Protocolo de Petições (Processos Físicos); 18 Reclamações à Corregedoria; 19 Retirada De Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); Remessa Automática de Informações; 20 Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento; 21 Consulta de Informações Sobre a Pauta e Sessão de Julgamento; 22 Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) - Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); 23 Acórdãos (Consulta, Pesquisa, Cópia ou Conferência); 24 Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Legislação; 25 Imprensa e Comunicação Social; 26 Licitações e Contratos; 27 Memória Institucional; 28 Ouvidoria 29 Portal e Acesso Público à Internet 30 Consulta de Jurisprudência; 31 Programas de Estágio 32 Visitaçao pública.
TRT 1 (RJ)	29	1 Anotações na Carteira de Trabalho (CTPS); 2 Apoio ao Uso do Sistema Pje; 3 Audiência Especial de Conciliação; 4 Cadastro; 5 Centralização de Execuções Centralização de Execuções; 6 Certidões e Declarações; 7 Encaminhamento para Assistência Jurídica; 8 Hastas Públicas; 9 Plantão Judiciário; 10 Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV); 11 Processos Arquivados; 12 Protocolo de Petições (Processos Físicos); 13 Reclamações à Corregedoria; 14 Remessa Automática de Informações; 15 Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); 16 Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento; 17 Acesso à Informação; 18 Acórdãos (consulta, pesquisa, cópia ou conferência); 19 Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); 20 Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Jurisprudência/Legislação; 21 Portal e Acesso Público à Internet Imprensa e Comunicação Social; 22 Licitação, contratos e Cadastro de Fornecedores; 23 Consulta ou Pesquisa no Acervo da Memória Institucional; 24 Ouvidoria; 25 Achados e perdidos; 26 Exposições Centro Cultura; 27 Concurso de Juizes e Servidores; 28 Programas de Estágio; 29 Visitaçao Pública.
TRT 2 (SP)	21	1 Ação Trabalhista; 2 Conciliação; 3 Peticionamento; 4 Acompanhamento Processual; 5 Balcão Virtual; 6 Pauta de Audiências; 7 Emissão de Certificados; 8 Alvará Judicial; 9 Precatório; 10 Leilões Judiciais; 11 Plantão Judiciário; 12 Autos Arquivados; 13 Unidade de Apoio Operacional – UAO; 14 Núcleo de Gerenciamento de Precedentes e Núcleo de Ações Coletivas - NUGEPNAC); 15 Jurisprudência; 16 Legislação; 17 Corregedoria; 18 Acessibilidade e Inclusão; 19 Consulta ou Pesquisa ao Acervo da Biblioteca; 20 Escola Judicial do TRT da 2ª Região (EJUD2); 21 Suporte Técnico de TI.
TRT 3 (MG)	16	1 Central de Atendimento (CAT); 2 Certidões; 3 Conciliação e Mediação (NUPEMEC); 4 Consulta Processual 1º e 2º Grau; 5 Consulta Processual Precatórios; 6 Corregedoria Regional; 7 Escola Judicial; 8 Programas de Estágio; 9 Gestão Estratégica; 10 Guias (E-Guia); 11 Consulta ou Pesquisa Legislação e Jurisprudência; 12 Ouvidoria; 13 Perguntas mais Frequentes; 14 Plantão Judiciário; 15 Sustentação Oral; 16 TRT-MG Push -Processo Físico.
TRT 15 (Campinas/SP)	15	1 Ouvidoria; 2 Consulta Processual; 3 Conciliação; 4 Guias; 5 Endereço das sedes, horários e plantões; 6 Certidões; 7 Hastas Públicas; 8 Pesquisa e utilização do acervo da Biblioteca; 9 Pesquisa no acervo do Centro de Memória, Arquivo e Cultura - CMAC; 10 Centro Judiciário de Métodos Consensuais e Solução de Disputas da Justiça do Trabalho - CEJUSC; 11 Comitê de Erradicação do Trabalho Infantil; 12 Comitê Regional de Erradicação do Trabalho Escravo, Tráfico de Pessoas e Discriminação; 13 Programa Trabalho Seguro; 14 Dissídios Coletivos; 15 Sustentação Oral.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

No Quadro 16 estão descritos os requisitos para o acesso aos serviços oferecidos pelos TRTs, sendo que o requisito número 1 descrito no Quadro 16 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 15, o requisito número 2 descrito no Quadro 16 corresponde ao serviço número 2 descrito no Quadro 15, e assim sucessivamente até o último requisito de cada tribunal relacionado no Quadro 16, que corresponde ao último serviço relacionado no Quadro 15.

Quadro 16 - Requisitos, acesso e informação para os serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Requisitos, Acesso e Informação para os Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	30	1 Agendamento prévio; 2 Agendamento prévio; 3 A parte e seu advogado devem informar o número do telefone e do correio eletrônico processo; 4 Baixar o aplicativo; Nome completo, CPF ou CNPJ; 5 Número do processo, nome do advogado, CPF/CNPJ da parte, descrição do erro/dúvida; 6 Audiências de Conciliação; 7 Agendamento prévio; 8 Nome, CPF, nº de inscrição na OAB/UF e tipo (principal, estagiário, transferência ou suplementar), endereço, e-mail e telefone (DDD e ramal, se houver); 9 Petição endereçada à Presidência; Número do processo; Nome das partes; 10 Número do processo; CPF ou CNPJ; 11 Documento de identificação; Número do processo; 12 Nome completo Documento de identificação Número do processo Pagamento de GRU; 13 Número do processo; 14 Número do processo, cadastro no PJe ou no STDI e contato telefônico informando que protocolou a ação; 15 Número do Precatório/RPV (no caso das RPVs federais) ou da ação trabalhista, Nome do requerente ou requerido; 16 Número do processo e Vara do Trabalho; Partes: carteira de identidade; Advogado ou estagiário: carteira da OAB original e cadastro* na respectiva unidade judiciária; 17 Peticionamento na Vara do Trabalho, conforme previsto em edital de eliminação de documentos; 18 Os dados exigidos são específicos para cada tipo de perfil (advogado, perito, leiloeiro, procurador público ou membro do MPT); 19 Carteira da OAB; 20 Solicitação, pelo advogado habilitado nos autos, mediante requerimento oral do interessado; 21 Não há; 22 Pessoa Física: informar nome completo, número de RG ou CPF, endereço físico ou eletrônico. Pessoa Jurídica: informar a razão social, dados cadastrais e endereço físico ou eletrônico; 23 Documento de identidade ou da OAB. Número do processo; 24 Cadastramento prévio; 25 Nome do profissional e da instituição que representa, e-mail corporativo da instituição; 26 Não há; 27 Enviar ofício ao Presidente do Tribunal contendo o requerimento das informações desejadas e a justificativa do pedido; 28 Nome completo e número do CPF, exceto para o SIC), endereço eletrônico ou telefone do manifestante. Identificação do processo (numeração completa); 29 Identificação pessoal (nome completo e número do CPF); Identificação do objeto da dúvida/crítica/sugestão, conforme o caso; 30 Nome completo; Carteira de identificação; 31 CPF; 32 Nome, RG.
TRT 1 (RJ)	26	1 Despacho ou decisão judicial; .2 CPF/CNPJ da parte ou advogado; Nome completo, Descrição Minuciosa do erro/dúvida; Cópias da(s) tela(s) de erro; 3 Ser solicitado pela parte ou seu patrono; Informar o nome do solicitante, o número do processo e o nome da parte; 4 Dados Pessoais: Nome completo, CPF, nº de inscrição na OAB/UF e tipo (principal, estagiário, transferência ou suplementar), endereço (rua/avenida/travessa, número, apartamento/casa/lot, bairro, CEP, município/UF), e-mail e telefone (DDD e ramal, se houver). Carteira da OAB digitalizada, frente e verso, anexada ao e-mail; 5 Petição endereçada à Presidência; 6 Protocolizar requerimento, anexando comprovante de pagamento dos emolumentos (GRU). OBS: alguns tipos de certidão não exigem requisitos; 7 CTPS ou documento de identidade; 8 Nº do processo ou bem leiloado; 9 Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento; 10 Número do Precatório/RPV ou da Ação Trabalhista; 11 Número do processo e Vara do Trabalho; 12 Identificação da Vara, Secretaria ou Turma a qual se destina, número do processo (numeração única do CNJ contendo 20 dígitos) e nome das partes. Apresentar em 2 vias; 13 Acesso à internet - Número do processo originário; 14 Acesso à internet Cadastro no Serviço-Push; 15 Ser advogado ou estagiário constituído nos autos ou com substabelecimento a ser juntado no ato, portando Carteira da OAB válida ou ser funcionário de Órgãos Públicos, devidamente credenciados e constantes de ofícios recebidos no TRT; 16 Número da OAB e ser cadastrado no sistema SAPWEB; 17 Identificação pessoal e especificação da informação requerida (art. 10 da Lei nº 12.527/11 e § 1º do art. 4º da Res. 107/12 do CSJT) e endereço físico ou eletrônico do requerente (inciso IV do art. 12 do Dec. 7724/12); 18 Documento de identidade ou Carteira da OAB, cópia legível do acórdão e comprovante de pagamento dos emolumentos GRU); 19 Retirada de Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); 20 Autor, título e/ou assunto da obra ou pesquisa. Dados do ato normativo pretendido; 21 Acesso à internet. Nome do profissional e da instituição que representa. E-mail corporativo da instituição que representa; 22 Razão Social, nome fantasia (se houver), endereço, telefone, CNPJ ou CPF, e-mail, bens e/ou serviços oferecidos; 23 Não se aplica; 24 Nº do processo; 25 Acesso à Internet; 26 Identificação do material em ficha própria, constando data, horário e local onde foi encontrado o bem ou documento. Se o material encontrado for documento será inserido no site do TRT1 no link "Serviços - Achados e Perdidos" para consulta pelos interessados. A devolução do material é realizada mediante o preenchimento de documento com a devida identificação e recibo do proprietário; 27 Solicitação de artistas interessados, material demonstrativo sobre o trabalho desenvolvido e o deferimento do Centro Cultural; 28 Preencher o formulário; 29 Não se aplica; 30 Não se aplica.

TRT 2 (SP)	19	1 Sistema Pje - com certificado digital; ou Unidade Apoio Operacional (UAO); 2 Petição de acordo; 3 Petição eletrônica (PDF-A); ou Digitação no editor de texto do próprio sistema.; 4 Número do processo; 5 Identificação formulário eletrônico; 6 Portal TRT 2; 7 Nome completo CPF, CNPJ; 8 Cadastrar dados bancários no site TRT 2; 9 Número do precatório; 10 Preencher formulário eletrônico; 11 Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento.; 12 Nome completo, Documento de identificação, Número do processo, Pagamento de GRU; 13 Apenas Advogados; 14 Não há; 15 Acesso à jurisprudência ligadas às áreas trabalhista; 16 Acesso à legislação ligada à área trabalhista; 17 Preencher formulário; 18 Não há; 19 Fazer cadastramento Portal TRT2; 20 Magistrados e Servidores; 21 Número da OAB, CPF ou RG.
TRT 3 (MG)	15	1 Preencher formulário para cadastramento; 2 Nome completo, CPF, CNPJ; 3 Petição de acordo; 4 Número do processo Número da RPVS; 5 Número do precatório Número da OAB; 6 Preencher formulário; 7 Não há; 8 Processo seletivo na instituição de ensino; 9 Portal TRT 3; 10 Preencher formulário; 11 Portal TRT 3; 12 Preencher formulário; 13 Portal TRT 3; 14 Nos períodos em que não haja expediente normal: feriados, fins de semana e dias úteis fora do horário de atendimento; 15 Preencher formulário com a identificação do processo; a identificação do órgão julgador e do nome do Relator; data e hora do julgamento; nome do advogado, OAB e a parte que representa; 16 Identificação pela OAB, CPF e número do processo.
TRT 15 (Campinas/S P)	7	1 Não há; 2 Número do processo, número do protocolo, número da decisão, número da OAB do advogado e número de inscrição na dívida ativa; 3 Agendamento prévio, Preencher formulário eletrônico; 4 Preencher guias; 5 Não há; 6 Nome, CPF ou CNPJ; 7 Preencher cadastro; 8 Não há; 9 Não há; 10 Preenchimento de formulário ou presencialmente; 11 Não há; 12 Não há; 13 Não há; 14 Não há; 15 Cadastro prévio; Preencher inscrição; Número do processo.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

No Quadro 17 estão descritas as etapas e processamentos dos serviços oferecidos pelos TRTs, sendo que a etapa número 1 descrita no Quadro 17 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 15, a etapa número 2 descrita no Quadro 17 corresponde ao serviço número 2 descrito no Quadro 15 e assim sucessivamente até a última etapa e processamento de cada tribunal relacionados no Quadro 17, que corresponde ao último serviço relacionado no Quadro 15.

Quadro 17 - Etapas e processamento dos serviços oferecidos

TRT	Qualidade Serviços	Etapas e Processamento dos Serviços Oferecidos
TRT 2 (SP)	17	1 Não há; 2 Deferimento do juiz; ou Agendamento para sessão de conciliação (CEJUSC-JT); 3 Não há; 4 Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Digital número processo; 5 Portal TRT 2 Menu Contato Balcão Virtual; 6 Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Pautas; 7 Portal TRT 2 Menu Serviços Certidões; 8 Portal TRT2 Menu Serviços Guias e Guias de Depósitos; 9 Portal TRT2 Menu Serviços Consultas Precatórios; 10 Portal TRT 2 Menu Serviços Leilões Judiciais Calendário de Leilões; 11 Não há; 12 Não há; 13 Computadores para auxílio no sistema Pje; 14 Portal TRT 2 Menu Jurisprudência Nugepnac; 15 Portal TRT2 Menu Jurisprudência; 16 Portal TRT 2 Menu Legislação; 17 Portal TRT 2 Menu Ouvidoria Fale com TRT-2; 18 Fazer download dos programas; 19 Portal TRT 2 Menu Biblioteca; 20 Portal TRT 2 Menu Institucional Escola Judicial; 21 Portal TRT 2 Menu Serviços Agenda I.
TRT 4 (RS)	13	1 Atendimento preferencial pessoas de a partir de 60 anos; 2 Não há; 3 Não há; 4 Validação de dados pessoais no aplicativo; 5 Configuração do computador que irá acessar; 6 Portal TRT 2 Menu Serviços Consultas Pautas; 7 Necessário ter um computador ou smartphone com acesso à internet. Recomenda-se utilizar: - equipamentos com câmera, microfone e saída de áudio integrados, ou a utilização de fones de ouvido com microfone; - navegador Google Chrome.; 8 Não há; 9 Não há; 10 Algumas certidões é preciso protocolizar requerimento e pagar guia GRU; 11 Não há; 12 Não há; 13 Consultar o horário de atendimento de Varas e Postos da Justiça do Trabalho onde tramita o processo; 14 Acessar calendário com datas dos feriados e recesso judiciário; 15 Não há; 16 Não há; 17 Não há; 18 Protocolo de Petições (Processos Físicos; 18 Não há; 19 Não há; 20 Secretaria do órgão julgador colegiado no horário de atendimento externo do Tribunal; 21 Acessar Sessões de Julgamento TRT e selecionar a sessão desejada.; 22 Especificação clara e precisa da informação solicitada.; 23 Não há; 24 Não há; 25 Não há; 26 Não há; 27 Não há; 28 Não há; 29 Não há; 30 Não há; 31 Conhecer e estar de acordo com as exigências contidas no Edital do Processo Seletivo; 32 Pedido formal do professor responsável. Após o agendamento e uma semana antes do evento: Envio, por e-mail, da lista completa dos alunos visitantes, acompanhada do número do RG de cada um.

TRT 15 (Campinas/S P)	12	1 Não há; 2 Acessar Portal TRT 15; 3 Comparecer à audiência no dia e horário agendados; 4 Pagar guias GRU; 5 Não há; 6 Recomendado ter navegador Mozilla Firefox versão 6.0; 7 Atualização necessária das Cadeias de Certificados do tipo V5; 8 Segunda a sexta-feira Das 11h30 às 18h30; 9 Agendamento prévio; 10 Acolhida a demanda será agendada audiência de conciliação; 11 Planeja, auxilia e executa ações, projetos e medidas para banir o trabalho infantil e assegurar adequada profissionalização do adolescente, como instrumento de alcance de trabalho e vida dignos; 12 Elaborar estudos, apresentar propostas de ações e projetos, para o enfrentamento da exploração de trabalhadores em condições análogas às de escravo ou de trabalho degradante, assim como o tráfico de pessoas; 13 Promove a articulação entre diversas instituições públicas, empregados, empregadores, sindicatos, CIPAs, instituições de pesquisa e ensino, com o objetivo de conscientizar sobre a importância do tema e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de prevenção de acidentes de trabalho; 14 Não há; 15 Selecionar processo físico ou eletrônico (PJe);
TRT 3 (MG)	7	1 Instalação ou atualização dos sistemas: PJe Office – versão 1.0.20 Shodo – versão 1.1.1; 2 Portal TRT 3; 3 Agendamento para sessão de conciliação; 4 Não há; 5 Não há; 6 Não há; 7 Não há; 8 Cadastro instituição de ensino; 9 Não há; 10 Portal TRT 2; 11 Portal TRT 3 Abas “Legislação” e “Jurisprudência”; 12 Portal TRT2 Menu Serviços Consultas Precatórios; 13 Não há; 14 Não há; 15 Não há; 16 Não há.
TRT 1 (RJ)	0	Na Carta de Serviços ao Usuário, o TRT 1 não especificou as principais etapas para o processamento do serviço.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

No Quadro 18 estão descritos os prazos máximos para prestação dos serviços oferecidos pelos TRTs, sendo que o prazo máximo número 1 descrito no Quadro 18 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 15, o prazo máximo número 2 descrito no Quadro 18 corresponde ao serviço número 2 descrito no Quadro 15 e assim sucessivamente até o último prazo máximo para prestação dos serviços de cada tribunal relacionado no Quadro 18, que corresponde ao último serviço oferecido relacionado no Quadro 15.

Quadro 18 - Prazo máximo da prestação dos serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Prazo Máximo da Prestação dos Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	29	1 Imediato; 2 Balcão Virtual; 3 Juízo 100% Digital; 4 Aplicativo Justiça do Trabalho eletrônica (JTe); 5 Apoio ao uso do sistema PJe – processos eletrônicos; 6 Audiências de Conciliação; 7 Audiências por Videoconferência; 8 Cadastros; 9 Centralização de Execuções; 10 Certidões e Declarações; 11 Dúvidas/Consultas; 12 Guias e Recolhimentos; 13 Leilões e outras Hastas Públicas; 14 Plantão Judiciário; 15 Precatórios e Requisições de Pequeno Valor (RPV); 16 Processos Arquivados; 17 Requisição de processos para a guarda pessoal; 18 Protocolo de Petições (Processos Físicos; 18 Reclamações à Corregedoria; 19 Retirada De Processos Físicos (em Carga ou para Cópia); Remessa Automática de Informações; 20 Sustentação e Preferência nas Sessões de Julgamento; 21 Consulta de Informações Sobre a Pauta e Sessão de Julgamento; 22 Serviço de Informações ao Cidadão (Sic) - Acesso à Informação (Lei 12.527/2011); 23 Acórdãos (Consulta, Pesquisa, Cópia ou Conferência); 24 Consulta ou Pesquisa Biblioteca/Legislação; 25 Imprensa e Comunicação Social; 26 Licitações e Contratos; 27 Memória Institucional; 28 Ouvidoria 29 Portal e Acesso Público à Internet 30 Consulta de Jurisprudência; 31 Programas de Estágio 32 Visitação pública.
TRT 1 (RJ)	29	1 Imediato; .2 No mesmo dia é resolvido ou encaminhado o incidente, de acordo com a natureza da demanda; 3 2 dias úteis, a partir da chegada dos autos; 4 2 dias úteis; 5 30 dias; 6 2 dias úteis; 7 Imediato; 8 Imediato; 9 Imediato; 10 Imediato; 11 Imediato; 12 Imediato; 13 Imediato; 14 Imediato; 15 Imediato, obedecendo o prazo legal e a disponibilidade para carga; 16 Imediato; 17 Imediato, se a informação estiver disponível. Se este não for o caso, até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente; 18 imediato; 19 1 dia útil; 20 Até 2 dias úteis; 21 1 dia útil; 22 Mediante agendamento; 23 Imediato (Presencial e telefone) 2 dias úteis (Formulário Eletrônico) 5 dias úteis (Carta) 7 dias úteis (Urna); 24 2 dias úteis; 25 Até 180 dias da entrega do material na Coordenadoria de Segurança; 26 De acordo com a agenda do Centro Cultural do TRT1; 27 15 dias; 28 Imediato (Telefone) 3 dias úteis (E-mail); 29 30 dias.

TRT 2 (SP)	17	1 Não há; 2 Não há; 3 Não há; 4 Imediato; 5 Ordem de acesso à sala virtual das 11:30 às 18h; 6 Imediato; 7 Imediato; 8 Imediato; 9 Não há; 10 Imediato; 11 Análise juiz de plantão; 12 30 dias (meio eletrônico) Imediato (presencial); 13 Imediato; 14 Imediato; 15 Imediato; 16 Imediato; 17 Imediato, se a informação estiver disponível. Se este não for o caso, até 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente; 18 Imediato; 19 Imediato; 20 Imediato; 21 Sob demanda de agendamento.
TRT 3 (MG)	8	1 Não há; 2 Imediato; 3 Não há; 4 Imediato; 5 Imediato; 6 Não há; 7 Não há; 8 Não há; 9 Imediato; 10 Imediato; 11 Imediato; 12 Não há; 13 Imediato; 14 Análise juiz de plantão; 15 Não há; 16 Não há.
TRT 15 (Campinas/SP)	2	1 Não há; 2 Imediato; 3 Não há; 4 Não há; 5 Não há; 6 Imediato; 7 Não há; 8 Não há; 9 Não há; 10 Não há; 11 Não há; 12 Não há; 13 Não há; 14 Não há; 15 Não há.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).

No Quadro 19 estão descritas as formas de prestação dos serviços oferecidos pelos TRTs, sendo que a forma de prestação número 1 descrita no Quadro 19 corresponde ao serviço número 1 descrito no Quadro 15, a forma de prestação número 2 descrita no Quadro 19 corresponde ao serviço número 2 descrito no Quadro 15 e assim sucessivamente até a última forma de prestação dos serviços de cada tribunal relacionada no Quadro 19, que corresponde ao último serviço relacionado no Quadro 15.

Quadro 19 - Forma de prestação dos serviços oferecidos

TRT	Qualidade	Forma de Prestação dos Serviços Oferecidos
TRT 4 (RS)	32	1 Portal TRT 4 Telefone E-mail.; 2 Aplicativo Zoom Meetings; 3 Portal TRT 4 Sistema PJe; 4 Aplicativo JTe; 5 Sistema PJe; 6 Presencial Portal TRT 4; 7 Plataforma Zoom; 8 Portal TRT 4 Presencial; 9 Portal TRT 4 Telefone E-mail; 10 Presencial Sistema PJe; 11 Presencial Sistema PJe; 12 Presencial Portal TRT 4; 13 Portal TRT 4; 14 Telefone; 15 Presencial; 16 Presencial Telefone; 17 Presencial Telefone; 18 Portal TRT 4 Sistema PJe; 19 Presencial Telefone; Remessa Automática de Informações; 20 Presencial Portal TRT 4; 21 Portal TRT 4; 22 Portal TRT 4 Telefone E-mail Correspondência Formulário Eletrônico; 23 Portal TRT 4 Presencial; 24 Portal TRT4 Presencial E-mail; 25 Portal TRT 4 E-mail Telefone Facebook Twitter Youtube Instagram; 26 Portal TRT 4 E-mail Telefone; 27 Portal TRT 4 E-mail; 28 Formulário Eletrônico E-mail Correspondência; 29 Formulário Eletrônico Presencial E-mail Correspondência; 30 Presencial E-mail; 31 Portal TRT 4 Presencial E-mail Telefone; 32 E-mail.
TRT 1 (RJ)	29	1 Vara do Trabalho ou Posto Avançado onde tramita o processo; 2 Presencial E-mail Telefone Formulário Eletrônico; 3 Presencial E-mail Telefone Formulário Eletrônico; 4 Enviar e-mail, com os dados e documento anexo para o endereço eletrônico: <a href="mailto:advogado.cadastro@trt1.jus.br">advogado.cadastro@trt1.jus.br</a> ; 5 Presencial; 6 Protocolar requerimentos nas Varas do Trabalho ou na Sede; 7 Presencial Capital ou Interior; 8 Presencial Capital ou Interior; 9 Link Plantão Judiciário; 10 Presencial; 11 Presencial; E-mail; Telefone; Formulário on-line "Quero Conciliar"; 12 Presencial Capital ou Interior; 13 Portal do TRT/RJ. Link para outro Site; 14 Portal do TRT/RJ; 15 Presencial Capital ou Interior; 16 Preferencialmente pela internet, Presencial: Sala de sessões constante da publicação da pauta 30 minutos antes da hora marcada até o início da sessão; 17 Presencial Telefone Cartas Únas; 18 Presencial Telefone; 19 Presencial E-mail Telefone; 20 Presencial E-mail Telefone; 21 E-mail: <a href="mailto:aic@trt1.jus.br">aic@trt1.jus.br</a> ; 22 E-mail: <a href="mailto:dipec@trt1.jus.br">dipec@trt1.jus.br</a> ; 23 Presencial Telefone E-mail Carta Urna Formulário Eletrônico; 24 Formulário Eletrônico; 25 Presencial; 26 Presencias E-mail Telefone; 27 Presencial Formulário específico disponível na Seção de Atendimento ao Magistrado Servidor (SEMASE) ; 28 Telefone E-mail Portal TRT1; 29 Telefone E-mail.
TRT 2 (SP)	21	1 Presencial Sistema PJe; 2 Presencial Sistema PJe; 3 Presencial Sistema PJe; 4 Eletrônico - DeJT; 5 Formulário Eletrônico; 6 Presencial Portal TRT 2 Aplicativo JTe; 7 On-line; 8 Formulário Eletrônico; 9 Portal TRT 2; 10 Portal TRT 2; 11 Sistema PJe; 12 Presencial E-mail; 13 Presencial; 14 Portal do TRT 2; 15 Portal do TRT 2; 16 Portal do TRT 2; 17 Portal do TRT 2; 18 Portal do TRT 2; 19 Presencial Portal TRT 2; 20 Presencial Portal TRT 2; 21 Portal TRT 2 Telefone.

TRT 3 (MG)	16	1 Presencial Portal TRT 3; 2 Portal TRT 3; 3 CEJUSC-JT 1º Grau CEJUSC-JT 2º Grau Secretaria de Execuções Secretaria de Dissídios Coletivos NUPEMEC.; 4 Internet CAT Presencialmente Aplicativo PJe; 5 Portal TRT 3; 6 Portal TRT 3; 7 Portal TRT 3; 8 Portal TRT 3; 9 Portal TRT 3; 10 Portal TRT 3; 11 Portal TRT 3; 12 Portal TRT 3 Presencial Telefone E-mail; 13 Portal TRT 3; 14 Sistema Pje; 15 Presencial PJe E-mail; 16 Portal TRT 3.
TRT 15 (Campinas/S P)	15	1 Formulário Eletrônico Presencial Carta Urna Telefone; 2 Portal TRT 15 Sistema PJe; 3 Portal TRT 15 Sistema PJe; 4 Portal TRT 15; 5 Portal TRT 15; 6 Portal TRT 15; 7 Portal TRT 15; 8 Presencial E-mail; 9 Presencial; 10 Portal TRT 15; 11 Portal TRT 15; 12 Portal TRT 15; 13 Portal TRT 15; 14 Portal TRT 15; 15 Portal TRT 15 Sistema PJe.

Fonte: Adaptado dos *websites* dos respectivos TRTs (2021).