

Projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2

Sergio Pinto Martins

Descrição Resumida da Prática:

A jurisdição do TRT da 2ª Região abrange São Paulo e municípios da Grande São Paulo. A Biblioteca está localizada no Fórum Ruy Barbosa, na capital. Muitos pensam que a Biblioteca só atende aos lotados no Fórum Ruy Barbosa. Também há quem desconheça os serviços que ela oferece para melhorar as práticas jurídicas, embasar conteúdos de sentenças e votos e desenvolver indivíduos nos âmbitos profissional e pessoal. O projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2 busca fazer visitas a todas as lotações do TRT-2 para oferecer os serviços realizados pelo setor, apresentar a biblioteca online (que dá acesso a milhares de livros e revistas da área jurídica) e tirar dúvidas. Nas visitas os usuários interessados podem pedir auxílio para cadastro nos serviços oferecidos (pesquisa, empréstimo, disseminação seletiva da informação, biblioteca online, etc.), além de fazer sugestões para melhoria do atendimento. A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2 tira a Biblioteca do comodismo de esperar que os usuários venham até ela.

Prática

PROJETO “A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2”

2018-2020

O QUÊ

O projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2, promovido pela Biblioteca em comemoração aos 25 anos da Escola Judicial do Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região, intenta visitar todos os setores administrativos, varas do trabalho e gabinetes deste Tribunal para realizar o marketing da Biblioteca. O setor será divulgado como espaço que disponibiliza acervo jurídico, acervo literário, plataformas digitais, ambiente de leitura e computadores, com serviços voltados a atender principalmente servidores e magistrados.

COMO

Os setores que receberão a visita da Biblioteca serão avisados previamente sobre data e horário. Seguindo um cronograma preestabelecido e divulgado pelo setor de Comunicação, dois servidores farão as visitas aos locais estipulados, atendo-se a um breve roteiro que deve ser explanado entre 5 e 8 minutos. No roteiro serão abordados os pontos:

- Breve apresentação da Biblioteca;
- Serviços oferecidos (empréstimo, sala de leitura, malote, etc.);
- Destaque para o uso das plataformas digitais;
- Convite à matrícula online;
- Outras questões.

Serão distribuídos panfletos com informações básicas sobre os serviços oferecidos pela Biblioteca. Em todas as visitas será levada uma pequena estante móvel repleta de livros, que permitirá empréstimos no local. Ao final da apresentação, servidores e magistrados serão convidados a manusear os livros da estante em busca de títulos que lhes interessem.

Em lotações que não estejam no Fórum Trabalhista Ruy Barbosa ou na Unidade Administrativa I, um veículo do Tribunal transportará a dupla de servidores mediante agendamento.

QUANDO

As visitas terão início no mês de setembro de 2018. Não há data definida para conclusão do projeto, mas a previsão é que encerre no primeiro semestre de 2020.

POR QUÊ

Parte da atividade das bibliotecas modernas consiste em realizar o próprio marketing, ou seja, a divulgação da unidade de informação e o estímulo de seu uso por usuários reais e potenciais. Os usuários-foco da Biblioteca do TRT da 2ª Região são servidores e magistrados. Apesar da constante propaganda do setor pelos canais de comunicação

disponibilizados pela instituição, ainda há servidores e magistrados que não utilizam a Biblioteca ou não conhecem todos os serviços que ela oferece porque não acessam esses canais de comunicação. Buscando sanar essa fraqueza de alcance, criamos o projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2. Com visitas locais aos setores, é possível atingir um número maior de pessoas para que conheçam a Biblioteca e utilizem com competência seus serviços.

Admite-se que haja pessoas que não façam uso da Biblioteca do TRT da 2ª Região porque não sentem necessidade. Com o projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2, busca-se uma aproximação dos usuários que não utilizam o ambiente e os serviços oferecidos porque o desconhecem ou porque não têm habilidade informacional para fruição plena da Biblioteca.

Um servidor não utilizar nenhum dos inúmeros serviços oferecidos pela Biblioteca porque não deseja é uma opção dele. O que não deve ser uma opção nossa é que um servidor desejoso de utilizar nossos serviços não possa fazê-lo apenas porque desconhece a existência do setor ou o trabalho que realizamos.

A visita da Biblioteca firmará o setor como peça fundamental para o desenvolvimento do Tribunal e para dar suporte às necessidades informacionais de seus usuários.

RECURSOS

Recursos humanos:

- Dois servidores por visita; motorista em locais distantes.
- Panfletos, livros para possível empréstimo, veículo da instituição para transporte dos servidores escalonados.

PLANEJAMENTO

O projeto seguirá as seguintes etapas:

1. Organização do material;
2. Treinamento dos servidores que visitarão as lotações;

3. Divulgação das visitas na Intranet e no Bom Dia TRT;
4. Visita-piloto a 8 varas do Fórum Trabalhista Ruy Barbosa para testar a apresentação e, se necessário, melhorá-la;
5. Visita a todas as lotações conforme cronograma;
6. Verificação do impacto que as visitas tiveram na utilização da Biblioteca (se o número de matrículas aumentou, quantas pessoas se cadastraram nas plataformas digitais, etc.);
7. Elaboração de um breve relatório sobre o resultado do projeto;
8. Implantação de melhorias com base no resultado do projeto e nas solicitações dos servidores.

ESTATÍSTICAS

Após cada visita, serão registrados em uma planilha dados quantitativos e qualitativos para posterior análise. A planilha terá as seguintes colunas:

- Data da visita
- Lotação visitada
- Número de pessoas presentes
- Cadastros novos
- Atualização cadastral
- Número de empréstimos
- Questões suscitadas
- Sentimento geral (sobre receptividade)
- Observações
- Dupla que realizou a visita

Ao final do projeto, usaremos o quantitativo alcançado para averiguar o impacto do projeto e reuniremos as questões suscitadas para a partir delas possivelmente estabelecer novas formas de atendimento aos anseios dos usuários.

CRONOGRAMA

O cronograma de visitas será feito de acordo com o calendário do TRT-2 e respeitando o ritmo de atividades internas da Biblioteca.

CONCLUSÃO

O projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2 foi planejado com o intuito de promover o setor perante usuários reais e potenciais que desconhecem a gama de serviços que oferecemos. Como parte da Escola Judicial do TRT da 2ª Região, que tem como pilar a capacitação de magistrados e servidores, a Biblioteca busca se aproximar ainda mais deste público e contribuir para o aprimoramento de suas atividades diárias.

Ao celebrar os 25 anos da EJUD com este projeto, queremos marcar nossa posição de setor essencial para a boa produção do TRT da 2ª Região, bem como espaço que fornece auxílio às necessidades informacionais e de lazer dos usuários. Espera-se que o resultado seja positivo e aproxime servidores e magistrados da instituição.

Contato Público

1131502202

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região

Estado

SP

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Não

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim
ODS
ODS 4. Educação de Qualidade
Data de Implantação
13/09/2018
Identificação do Problema
A Biblioteca sempre divulga informes nos meios de comunicação institucionais do TRT-2, mas muitos magistrados e servidores que não acessam esses canais não têm conhecimento da Biblioteca ou pensam que a gama de serviços oferecida por ela é restrita e dificultosa de acessar, especialmente para aqueles que estão em lotações distantes. Cerca de 6.000 magistrados e servidores compõem o quadro de pessoal do TRT-2, mas a proporção que utilizava a Biblioteca era muito menor.
Palavras Chave
Desburocratização. Serviço de informação. Biblioteca jurídica.
Beneficiários
Magistrados e servidores do TRT da 2ª Região.
Abrangência
Todos os fóruns e unidades do TRT da 2ª Região.
Metodologia (Passo a Passo)
Foram feitas oito visitas-piloto para testar o tempo de apresentação, a objetividade das questões tratadas e a dinâmica do contato pessoal com as equipes. Testados esses pontos, procedeu-se à organização do desenrolar do projeto. Organizaram-se cronogramas semanais de visitas, contatos telefônicos com os responsáveis pelas lotações e agendamento de transporte institucional, encarregado de levar de um a dois servidores para cada dia de visita. Por vez são visitados entre 5 e 12 setores, dependendo da localização e da disponibilidade. Além do material de divulgação da Biblioteca, os servidores da Biblioteca levam de um a dois carrinhos ergonômicos (feitos pela marcenaria do TRT-2) com livros da área jurídica e da Seção de Literatura. É possível fazer empréstimos durante as visitas. Magistrados e servidores que não têm cadastro podem fazê-lo na hora, preenchendo um formulário impresso em papel de rascunho. Após as visitas, preenche-se uma planilha com dados para gerar estatísticas a respeito delas: número de pessoas atingidas, o que sabiam sobre a Biblioteca, cadastros novos, empréstimos e questões suscitadas. Ao final do projeto, os dados serão reunidos em um relatório.
Resultados e benefícios alcançados
O projeto A BIBLIOTECA VAI AO TRT-2 permitiu que a Biblioteca passasse a ser mais conhecida e reconhecida como setor essencial ao bom andamento dos trabalhos no TRT da 2ª Região. A Biblioteca concentra rico material bibliográfico que contribui para o desenvolvimento de conhecimentos imprescindíveis à excelência profissional dos magistrados e servidores; assim, há inúmeros pontos positivos

em usufruir de um acervo selecionado e tratado tecnicamente de modo a oferecer conteúdo de qualidade. Nas visitas foram divulgados os serviços da Biblioteca e oferecidas as facilidades de um bom atendimento. Enquanto usuários de diversos tipos de atendimento reclamam das dificuldades em conseguir as informações e documentos que desejam, a Biblioteca do TRT-2 desburocratiza seu trabalho e entrega um serviço eficiente e eficaz de acordo com cada necessidade informacional. O projeto ainda está em andamento, com previsão para término no primeiro semestre de 2020, e até agora alcançaram-se números bastante significativos: foram cerca de 2.300 pessoas atingidas presencialmente, 300 novos cadastros, 300 atualizações cadastrais e 630 empréstimos de livros in loco. Muitos magistrados e servidores passaram a saber da existência da Biblioteca e de seus serviços, e passaram a utilizá-la, mesmo que remotamente. Sabe-se que há pessoas que não fazem uso da Biblioteca por opção, mas também há quem não faça uso porque não a conhece com propriedade. Ao final do projeto todos os magistrados e servidores do TRT-2 terão sido atingidos de alguma forma e saberão que podem contar com ela quando precisarem.

Recursos Utilizados

Recursos humanos (um a dois servidores; um motorista para lotações distantes), veículo de transporte institucional, carrinho ergonômico para livros, livros para amostra do acervo e possível empréstimo, panfletos de divulgação, marcadores de página da Biblioteca, formulários de cadastro, formulário para uso dos servidores onde são recolhidas informações sobre data, lotação, quantidade de pessoas presentes, questões suscitadas e sentimento da recepção à visita.

Dificuldades Encontradas

Disponibilidade de pessoal interno qualificado e confortável com o ato de falar em público; deslocamento para lotações distantes em outros municípios; dificuldade de agendar visitas para horários em que todos os magistrados e servidores estejam presentes; acomodação do carrinho de livros em porta-malas.

Lições Aprendidas

- O contato pessoal aproxima o público dos serviços oferecidos, pois muitos magistrados e servidores não utilizam a Biblioteca apenas porque não a conhecem plenamente - Ouvir o público permite que a Biblioteca ofereça novos serviços e revise os atuais de acordo com as sugestões e críticas recebidas - Conhecer as dificuldades dos usuários traz informação para adequar manuais, serviços, formas de comunicação, etc. - As pessoas querem contribuir com sugestões, mas às vezes não sabem como - Os usuários querem que o serviço seja fácil de acessar e demonstram satisfação em saber que o suporte de atendimento é eficiente - O encontro com magistrados e servidores permite que eles se envolvam com a Biblioteca fazendo sugestões de aquisição e de melhoria no conteúdo, doando livros para o acervo, ajudando a divulgar os serviços oferecidos - Se o projeto foi possível e obteve resultados promissores em um TRT com tantas lotações, ele pode ser replicado em outras Bibliotecas do Judiciário