

# Balcão Visual - TRT15

Samuel Hugo Lima

Iara Cristina Gomes Maurício Bonilha Orsi

## Descrição Resumida da Prática:

Trata-se de um canal de atendimento remoto em Língua Brasileira de Sinais - Libras, projetado para facilitar o acesso dos jurisdicionados surdos a informações sobre os trâmites, atos ou fases processuais. É conduzido por servidores do Regional, com o objetivo de assegurar total acessibilidade à Justiça do Trabalho. O propósito é eliminar qualquer tipo de obstáculo, especialmente a barreira linguística, que possa dificultar ou impedir que o jurisdicionado exerça seus direitos de cidadão em condições iguais às de qualquer outra pessoa.

## Prática

Apresentação de proposta pela assessoria de Gestão Estratégica para a criação de um canal de atendimento em Libras para jurisdicionados surdos durante a [2ª Reunião da Comissão Gestora de Logística Sustentável](#), realizada em 29 de abril de 2022;

Apresentação de proposta da Escola Judicial para incluir o serviço no atendimento do Balcão Virtual ou nos mesmos moldes;

Informação técnica favorável da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação acerca de um canal semelhante ao Balcão Virtual;

Realização de contato com os servidores voluntários, capacitados em Libras, com no mínimo 120 horas de curso básico e domínio satisfatório da comunicação básica em libras;

Contato com os gestores diretos dos servidores voluntários para anuência quanto à participação dos mesmos no projeto, sem prejuízo das atribuições da lotação;

Definição do conteúdo e elaboração do curso de capacitação para atendimento no referido Balcão;

Realização de 4 (quatro) encontros virtuais com os integrantes do grupo de servidores responsáveis pelo atendimento em Libras com os seguintes temas:

Ambientação; 2hs;

Postura e ações do atendente; 2hs

Atendendo (prática). 2hs

Aspectos técnicos do atendimento – Palestra “Aspectos da vivência no atendimento em Libras”, ministrada por Andrea Venancino, gerente de relacionamento da empresa Icon. 2hs

Criação do ambiente virtual para ser disponibilizado no portal do TRT-15, nos moldes do Balcão Virtual;

Elaboração da escala de atendimento dos servidores voluntários participantes do projeto;

Elaboração de planilha para controle dos atendimentos, visando coletar informações que possam auxiliar no aprimoramento do serviço;

Início dos atendimentos em 09 de janeiro de 2023, de segunda à sexta, das 12 às 18 horas;

Divulgação do Balcão Visual: TV Câmara Campinas, Jornal Correio Popular, reunião com os Gestores de 1ª Instância e participação no Projeto Propagar do CNJ; e

Contato com Associações de Surdos das cidades do interior do estado de São Paulo para divulgação do canal de atendimento.

### **Contato Público**

1932362100

### **A prática tem premiação?**

Não

### **Tribunal**

Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região

### **Estado**

SP

### **O idealizador da prática é o Magistrado responsável?**

Sim

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

Sim

### **ODS**

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

### **Unidade/Seção do Órgão**

Presidência e Assessoria de Gestão Estratégica

## Há atos normativos que regulamentam a prática?

Sim

## Quais?

Resolução CNJ nº 401/2021 - Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário. Resolução CSJT nº 218/2018, Dispõe sobre o uso da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS no âmbito da Justiça do Trabalho. Ata da 2ª Reunião da Comissão Gestora do Plano de Logística Sustentável em 09/04/2022. Proad 9795/2022. Ato Regulamentar GP Nº 010/2022, de 07 de dezembro de 2022 - Institui, no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região, o Balcão Visual para atendimento on-line de pessoas surdas.

## Data de Implantação

09/01/2023

## Identificação do Problema

Falta de acesso das pessoas surdas às informações e processos que tramitam na justiça do trabalho.

## Palavras Chave

Balcão VisualLibras, acessibilidade comunicacional, comunicação acessível, tecnologias assistivas.

## Beneficiários

Público externo (jurisdicionados surdos usuários da Libras) da Justiça do Trabalho da 15ª Região.

## Abrangência

Implantação nas 153 VTs do TRT15. Ferramenta on-line com possibilidade de replicação em outros órgãos da Justiça.

## Parceiros

Escola Judicial; Setic; Corregedoria Regional

## Metodologia (Passo a Passo)

O atendimento é feito nos dias úteis, das 12h às 18h, de forma totalmente remota ou por atendimento presencial com tradução remota: Atendimento remoto - o solicitante surdo aciona o Balcão Visual pelo portal do TRT-15 e o servidor capacitado em libras fará o atendimento. Se o solicitante acessar diretamente a Vara do Trabalho, através do link do Balcão Virtual, o servidor da Vara é quem aciona o atendimento do Balcão Visual. Cabe salientar que no Balcão Visual haverá somente a intermediação entre uma língua (libras) e outra (português); Atendimento presencial com tradução remota: o solicitante externo dirigir-se-á à Vara do Trabalho para atendimento presencial. O servidor aciona o Balcão Visual para realizar a intermediação da demanda.

## **Resultados e benefícios alcançados**

A implantação do Balcão Visual refletiu imensamente a preocupação da alta Administração do Tribunal com a importância da inclusão, de maneira a tornar ampla a acessibilidade de forma igualitária a todos os jurisdicionados, sem qualquer forma de distinção, além de despertar interesse em outros Regionais em disponibilizar essa ferramenta de acesso à Justiça aos jurisdicionados surdos.

## **Recursos Utilizados**

Pessoas – Equipe de Trabalho composto de servidoras e servidores do TRT-15; Uso de tecnologias – Link de sala meet disponibilizado no portal do TRT15, nos moldes do Balcão Virtual.

## **Dificuldades Encontradas**

Número reduzido de servidores com nível satisfatório no domínio da Libras para prestar informações sobre ato, andamento ou fase processual.

## **Lições Aprendidas**

A ferramenta destacou a acessibilidade universal, promovendo a inclusão ativa com o lema "Nada sobre nós sem nós". A implementação revelou desafios tecnológicos, enfatizando melhorias contínuas. A sensibilização institucional mostrou-se crucial. O Balcão Visual ampliou o acesso à justiça, reduzindo disparidades, fortalecendo a inclusão e inspirando inovações em serviços públicos. O empoderamento da comunidade surda foi reforçado, permitindo que sejam protagonistas na busca por soluções adequadas.