TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 3ª REGIÃO

Escola Judicial

ITINERÁRIO FORMATIVO PARA ESTAGIÁRIOS DO TRT3

Itinerário Formativo para Estagiários do TRT3 em Assuntos Não Jurídicos

O **Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região** busca, por meio do **Itinerário Formativo para Estagiários do TRT3**, promover uma formação abrangente que vá além das competências jurídicas. Este programa visa capacitar os estagiários em temas essenciais para a atuação no serviço público, como atendimento humanizado, proteção de dados, comunicação eficaz e ética profissional, linguagem simples, cidadania no atendimento ao público, com atividades interativas, proporcionando uma experiência de aprendizado dinâmica e prática.

Estrutura do Itinerário Formativo

O programa está dividido em seis cursos, independentes entre si, e assim especificados:

- **Curso 1: Atendimento ao Público**: Capacitação para realizar atendimentos éticos, eficientes e humanizados, utilizando comunicação clara e assertiva, e aplicando as normas e políticas públicas vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei de Acesso à Informação (LAI).
- **Curso 2: Atendimento a distância: Proteção de Dados e Informação**: Desenvolvimento de competências para realizar atendimentos à distância por telefone, e-mail e videoconferência, garantindo clareza, eficiência e cortesia no contato com o público, respeitando normas e boas práticas de comunicação.

- **Curso 3: Estrutura e competência da Justiça do Trabalho**: Reconhecer a estrutura e competência da Justiça do Trabalho, destacando sua missão, valores e funcionamento, além de sua importância no contexto dos direitos sociais e trabalhistas no Brasil, com foco na atuação em Minas Gerais.
- **Curso 4: Ética no TRT3:** Compreender os princípios e regras do estágio, a ética no serviço público e os deveres e direitos do estagiário, com foco na atuação dentro do Judiciário Trabalhista, respeitando os códigos éticos e a legislação vigente.
- **Curso 5: Primeiros Passos para o Uso da Linguagem Simples:** Aplicar linguagem simples como ferramenta para promover uma comunicação clara, acessível e eficiente no atendimento ao público, com foco na proximidade entre governo e cidadãos, respeitando as normas e diretrizes de comunicação pública.
- **Curso 6: Minorias sociais e cidadania no atendimento ao público:** Atuar de forma ética, respeitosa e inclusiva, com foco na dignidade humana e no atendimento humanizado a diferentes grupos minoritários, desafiando estigmas e preconceitos sociais.

É importante ressaltar que os estagiários desempenham um papel fundamental no funcionamento do TRT3, auxiliando em diversas atividades que impactam diretamente na qualidade dos serviços prestados à sociedade. A capacitação em tais temas oferece:

1. Aprimoramento das competências interpessoais, fundamentais para a colaboração e o atendimento ao público.
2. Conscientização sobre normas e legislações, como a LGPD e a LAI, garantindo práticas éticas e seguras.
3. Preparação para desafios organizacionais, fortalecendo habilidades como comunicação assertiva, resolução de problemas e gestão de conflitos.
4. Valorização do serviço público, formando profissionais que compreendem a importância de sua atuação na garantia de direitos sociais.

Ao investir na formação integral dos estagiários, o TRT3 reforça seu compromisso com a excelência, preparando futuros profissionais para enfrentar os desafios de um mercado de trabalho dinâmico e exigente.

Convidamos, assim, todos os estagiários a participarem desse programa de aprendizado e desenvolvimento, contribuindo para o fortalecimento de um serviço público cada vez mais eficiente e humanizado.

CURSO 1: Atendimento ao Público

Formato: Autoinstrucional e 100% a distância

Carga Horária: 10 horas-aula

Público-Alvo: Estagiários do TRT3

Período: 12/05 a 30/06/2025

Objetivo geral: Demonstrar a capacidade de prestar um atendimento ético, eficiente e humanizado ao público interno e externo, utilizando comunicação clara e assertiva, e aplicando as normas e políticas públicas vigentes, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e a Lei de Acesso à Informação (LAI).

UNIDADE 1: Atendimento ao Cidadão

-Carga Horária: 4 horas
- **Conteúdo Programático**:

- Serviço público e o cidadão
- Direitos e deveres do cidadão e do servidor público
- Diferença entre atendimento e tratamento
- Atendimento com eficiência, eficácia e efetividade
- Afetividade no atendimento

UNIDADE 2:PROTEÇÃO DE DADOS E DA INFORMAÇÃO

-Carga Horária:2 horas

- **Conteúdo Programático**:

- LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
- LAI (Lei de Acesso à Informação)
- Competência: conhecimento e informação?

UNIDADE 3: Comunicação e Atendimento

- **Carga Horária**: 2 horas
- **Conteúdo Programático**:

- Rapport e Rapport Digital
- Escuta ativa
- Comunicação não-violenta
- Situações difíceis no atendimento: exemplos e reações

UNIDADE 4: Imagem Profissional

- **Carga Horária**: 2 horas
- **Conteúdo Programático**:

- Competência: atitude e postura profissional
- Ética e estética no trabalho e na vida
- Imagem do serviço público e apresentação pessoal
- Clima organizacional: relação com chefias e colegas

CURSO 2: Atendimento à Distância

Formato: EaD, autoinstrucional

Plataforma: Moodle

Carga Horária Total: 12 horas

Período: 12/05 a 30/06/2025

Objetivo Geral: Desenvolver competências para realizar atendimentos à distância por telefone, e-mail e videoconferência, garantindo clareza, eficiência e cortesia no contato com o público, respeitando normas e boas práticas de comunicação.

Módulo 1: Atendimento por Telefone

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático:

- Apresentação no início da chamada
- Uso adequado do nome do atendido
- Escuta ativa e empatia
- Tom de voz e dicção
- Resumo da chamada antes de finalizá-la

Módulo 2: Atendimento por E-mail

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático:

- Estruturação de e-mails formais
- Vocabulário claro e conciso
- Confirmação de recebimento e cumprimento de acordos
- Erros evitáveis: ortografia, informalidade, respostas vazias

Módulo 3: Atendimento por Videoconferência

Carga Horária: 4 horas

- Escolha da ferramenta e qualidade dos equipamentos
- Ruídos de fundo e imagem profissional
- Evitando gafes e distrações
- Condução dinâmica de reuniões

CURSO 3: Estrutura e Competência da Justiça do Trabalho

Formato: EaD, autoinstrucional

Plataforma: Moodle

Carga Horária Total: 12 horas

Período: 04/08 a 30/11/2025

Objetivo Geral: Compreender a estrutura e competência da Justiça do Trabalho, destacando sua missão, valores e funcionamento, além de sua importância no contexto dos direitos sociais e trabalhistas no Brasil, com foco na atuação em Minas Gerais.

Módulo 1: O Estado Brasileiro e os Direitos Sociais

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático

- Estrutura do Estado Brasileiro: Executivo, Legislativo e Judiciário
- Direitos sociais e trabalhistas garantidos pela Constituição
- Acesso à Justiça como direito fundamental

Módulo 2: O Poder Judiciário e a Constituição

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático

- Divisão das funções estatais e o papel do Poder Judiciário
- Princípios constitucionais que regem o Judiciário
- O Judiciário Trabalhista: missão, valores e competência

Módulo 3: Estrutura e Competência da Justiça do Trabalho em Minas Gerais

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático

- Estrutura da Justiça do Trabalho no Brasil e em Minas Gerais
- Diferença entre atividade-meio e atividade-fim
- Competência da primeira e segunda instâncias
- Hierarquia e áreas do Tribunal Regional do Trabalho de Minas Gerais

---

CURSO 4 : Ética no TRT3

Formato: EaD, autoinstrucional
Plataforma: Moodle
Carga Horária Total: 20 horas

Período: a definir

Objetivo Geral: Compreender os princípios e regras do estágio, a ética no serviço público e os deveres e direitos do estagiário, com foco na atuação dentro do Judiciário Trabalhista, respeitando os códigos éticos e a legislação vigente.

Conteúdo Programático

Módulo 1:

Introdução à Ética no Serviço Público (4 horas)

- O que é ética? Definições e distinções entre ética, moral e deontologia.

- Por que a ética é importante no serviço público? Abordagem da relevância da ética para a sociedade e os agentes públicos.

- Quais os princípios éticos que norteiam o serviço público? Análise dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência (art. 37 da Constituição Federal).

Módulo 2: Código de Ética do TRT3: detalhes e aplicações (8 horas)

- Quais os princípios e normas de conduta ética presentes no Código de Ética do TRT3?

Exploração dos artigos do Código, com exemplos práticos de aplicação no dia a dia dos magistrados, servidores, estagiários, trabalhadores terceirizados, etc.

- O que é vedado? Detalhamento das vedações presentes no Código de Ética, com foco em situações que podem gerar dúvidas ou conflitos.

- Como lidar com dilemas éticos no TRT3? Apresentação de exemplos de dilemas éticos comuns no ambiente de trabalho e discussão de como o Código de Ética pode auxiliar na tomada de decisões.

- Onde buscar ajuda em caso de dúvidas ou denúncias? Indicação dos canais de comunicação da Comissão de Ética do TRT3 e de outras instâncias competentes.

Módulo 3: Ações do dia a dia e o Código de Ética (4 horas)

- Como o Código de Ética se aplica às minhas responsabilidades? Reflexão sobre a relação entre as atividades do dia a dia e os princípios éticos, com exemplos práticos de diferentes áreas do Tribunal.

- Como manter a ética no ambiente de trabalho? Dicas e orientações para promover um clima ético positivo, baseado no respeito, na cordialidade e na colaboração.

- O que fazer diante de situações antiéticas? Abordagem de como identificar, denunciar e lidar com situações de desvio ético, com foco na importância da integridade e da responsabilidade.

Módulo 4: Ética, tecnologia e desafios contemporâneos (4 horas)

- Como a ética se relaciona com o uso de tecnologias no trabalho? Discussão sobre o uso responsável de recursos tecnológicos, como internet, redes sociais e e-mails, em conformidade com o Código de Ética.

- Quais os desafios éticos da atualidade no serviço público? Abordagem de temas como transparência, conflito de interesses, assédio moral e outras questões relevantes.

- Como a ética pode contribuir para um futuro melhor? Reflexão sobre o papel da ética na construção de um serviço público de excelência, que atenda às necessidades da sociedade com integridade e responsabilidade.

CURSO 5 : Primeiros Passos para o uso da Linguagem Simples

Formato: EaD, autoinstrucional
Plataforma: Moodle
Carga Horária Total: 08 horas
Período: a definir

Objetivo Geral: O objetivo do curso é fornecer aos estagiários do TRT3 diretrizes para utilização de linguagem simples nos textos produzidos no âmbito da administração.

Ao final deste curso, espera-se que os participantes sejam capazes de:

- Reconhecer a linguagem simples como causa social e como técnica de comunicação;
- Reconhecer a importância da empatia no processo de escrita de um texto;
- Identificar a hierarquia das informações de um texto;
- Reconhecer a importância do uso de palavras conhecidas na produção de um texto;
- Reconhecer a importância da escolha de palavras concretas na produção de um texto;
- Reconhecer a importância do uso de frases curtas;
- Reconhecer a importância do uso de frases na ordem direta;
- Executar um diagnóstico de linguagem simples ao produzir os próprios textos.

CURSO 6: Minorias Sociais e Cidadania no Atendimento Público

Formato: EaD, autoinstrucional
Plataforma: Moodle
Carga Horária Total: 12 horas

Período: a definir

Objetivo Geral: Capacitar os estagiários e profissionais do atendimento público (como recepcionistas, seguranças, porteiros e vigilantes) para atuar de forma ética, respeitosa e inclusiva, com foco na dignidade humana e no atendimento humanizado a diferentes grupos minoritários, desafiando estigmas e preconceitos sociais.

Módulo 1: Compreendendo as Minorias Sociais e Seus Desafios

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático

- O que são minorias sociais?
- Estigma, preconceito e discriminação: definições e impactos
- A dignidade humana na Filosofia e no Direito
- Igualdade, liberdade e respeito como valores fundamentais
- Identidade de gênero, papel de gênero e orientação afetivo-sexual
- Religiões minoritárias e seu papel no contexto social (matriz africana, espiritismo, islamismo, budismo, hinduísmo)

Módulo 2: Desfazendo Falsos Conceitos e Preconceitos

Carga Horária: 4 horas

Conteúdo Programático

- Raça biológica x racismo social
- Fanatismo religioso e preconceito

- Inferioridade feminina e superioridade masculina: desafios do estereótipo de gênero
- A questão da "ideologia de gênero" e as formas de discriminação que ela gera
- Desconstrução de estereótipos relacionados à raça, gênero e religião

Módulo 3: Atendimento Humanizado a Grupos Minoritários

Carga Horária: 3 horas

Conteúdo Programático

- Atendimento humanizado a pessoas em situação de rua (Resolução CNJ 425/2021)
- Atendimento humanizado a pessoas em situação de vulnerabilidade social (pessoas humildes, sem vestimentas adequadas)
- Mulheres e homens transgêneros (transexuais e travestis): boas práticas de atendimento
- Pessoas LGBT e como garantir um atendimento respeitoso e inclusivo
- Pessoas com deficiência: práticas inclusivas no atendimento
- Idosos: respeitando a dignidade e as necessidades específicas
- Mulheres em situação de violência doméstica: como garantir um atendimento acolhedor e seguro

Módulo 4: Reflexão e Práticas de Inclusão no Atendimento Público

Carga Horária: 1 hora

Conteúdo Programático

- Reflexão sobre como preconceitos e estigmas afetam o atendimento público
- Práticas de inclusão que podem ser aplicadas no dia a dia do trabalho
- Como ser um aliado na desconstrução de estereótipos e no respeito à diversidade