



SEMANA NACIONAL DA CONCILIAÇÃO

BANCO DE BOAS PRÁTICAS EM MEDIAÇÃO JUDICIAL E CONCILIAÇÃO PRÊMIO CONCILIAR É LEGAL 2015 — VENCEDORES + MENÇÕES HONROSAS

CATEGORIA

TRIBUNAL ESTADUAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Mediação familiar

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A prática, desenvolvida no 3º Centro Judiciário de Solução de Conflitos, instalado na Pontifícia Universidade Católica de Goiás-PUC, sob a coordenação do Núcleo de Prática Jurídica, consiste no exercício da mediação familiar em uma perspectiva interdisciplinar e multidirecional, com a participação de profissionais e acadêmicos do Direito e da Psicologia.

A prática é alicerçada na Teoria Geral dos Sistemas, na Fenomenologia, no Psicodrama e na Constelação Familiar descrita por Bert Heelinger a qual permite ao mediador captar os sentimentos desencadeados no campo familiar, para então, em sintonia com os envolvidos, auxiliá-los a ressignificarem o conflito, e assim, transformar a sua realidade, reconstruir relações saudáveis e harmoniosas, promover o bem estar e saúde de todos, propor soluções mais eficazes para o fim dos litígios, promovendo a pacificação social.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

Promover o efetivo envolvimento interdisciplinar e multidirecional, especialmente, do Direito e da Psicologia, ciências coirmãs que se ocupam do comportamento humano, quer seja na sua regulação quer seja na sua ressignificação, na produção do conhecimento sobre a constituição e solução do litígio e seus reflexos no cotidiano das pessoas envolvidas nos conflitos, e assegurar aos acadêmicos destas ciências, nos eixos teórico, prático e profissional, uma formação humana integral, que os habilite ao pleno exercício da cidadania e inserção qualificada ao mundo do trabalho, à prática social e, ainda, contribuir com a produção científica nas áreas envolvidas.

Difundir a cultura do diálogo e do fortalecimento dos métodos alternativos de solução de conflitos, em especial a mediação familiar, como forma de pacificação social e da promoção de ferramentas que contribuam para uma prestação jurisdicional mais célere, menos onerosa e, especialmente, mais efetiva, possibilitando a restauração das relações sociais, encontrando soluções que beneficiem a todos os envolvidos nas situações de ruptura das relações conjugais, principalmente os filhos que, muitas vezes, por meio de sintomas, expressam sofrimento.

Melhor instrumentalização do Poder Judiciário nas suas práticas de solução de conflitos, a partir da perspectiva da mediação como uma construção conjunta, reconhecendo as diferenças e validando o sentimento das pessoas envolvidas.

PÚBLICO PARTICIPANTE

População carecedora de recursos econômicos e financeiros.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Recursos físicos: Espaço físico do Escritório de Assistência Jurídica, contendo 10 (dez) gabinetes para advogados e 01 (uma) secretaria, mobiliados e equipados; e o espaço físico do 3º Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, que

conta em seu espaço físico com 05 (cinco) salas preparadas e equipadas para a realização de conciliação e/ou mediação, 01 (uma) sala de audiência de Instrução e julgamento, 01 (um) mini auditório para que os alunos possam assistir audiências, 01 (uma) escrivania, 01 (uma) sala de espera, 01 (uma) sala de pré-triagem, 03 (três) gabinetes para atendimento jurídico, 01 (um) gabinete para atendimento psicológico e 01 (uma) sala de supervisão.

Recursos humanos: Composto por juízes, promotores, coordenador (a) do NPJ, supervisores advogados e psicólogos, professores, estagiários da Prática Jurídica e da Psicologia, estagiários do estágio não obrigatório, serventuários do Tribunal de Justiça de Goiás, peritos e funcionários administrativos da PUC Goiás.

Recursos materiais: Equipamentos de informática, mobiliários e sistemas necessários para as estruturas definidas, disponibilizados pela PUC Goiás e TJGO.

RESULTADOS OBTIDOS

- A mediação familiar permitiu a ampliação de métodos consensuais na solução de implicações das relações intrafamiliares e sociais, com a utilização do conhecimento técnico-científico do Direito, Psicologia e áreas afins e o efetivo desenvolvimento profissional dos acadêmicos das áreas envolvidas.
- A implementação da prática contribuiu para aproximação da Justiça com a sociedade, a humanização dos conflitos submetidos ao Poder Judiciário, desburocratização da tramitação dos procedimentos, a operacionalização das decisões judiciais com resolução não somente da lide processual, mas, sobretudo, das suas consequências nas relações familiares e sociais, servindo de verdadeiro instrumento de pacificação dos conflitos familiares e sociais.
- A prática possibilitou a solução de aproximadamente 94% das demandas pela mediação, contribuindo, assim, diretamente, na redução de ingressos de casos judiciais, eis que os satisfatórios desfechos das sessões de mediações, por resolverem a lide sociológica e dirimir o conflito em seu âmago, têm reduzido a possibilidade de que novas divergências emanem daquelas situações já tratadas. A mediação oportunizou a manutenção dos laços afetivos e ainda, o não rompimento dos vínculos civis, garantindo a permanência da família, a redução do sofrimento intrapsíquico decorrente da instalação do conflito e a promoção do bem estar nas relações interpessoais à partir do restabelecimento da comunicação que se encontra adocida no sistema familiar e/ou social.

CATEGORIA

TRIBUNAL ESTADUAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Cejusc itinerante

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Cejusc itinerante na cidade é mais uma ferramenta que auxiliará da diminuição das dificuldades de acesso ao Poder Judiciário, possibilitando a ampla prestação jurisdicional pelo Estado por meio da cidadania. Para a realização do evento nomeado Cejusc Itinerante: Marília Cidadã, foi firmada parceria de cooperação entre Cejusc, Universidade de Marília, que levou alunos de diversos cursos, juntos com a secretaria da Saúde Municipal, praticou avaliação nutricional, com laboratório gastronomico, triagem de atendimento pelos cursos de Odontologia, Fisioterapia, sobre obesidade infantil, combate a dengue, DST, exame de tipagem sanguínea, Agronomia com plantio e horta suspensa. O MPF, através do Dr. Jefferson Ap. Dias, recebendo denúncias de direitos humanos, saúde. O INSS atendimento aos contribuintes e beneficiários, o PAT emissão de carteira de trabalho. A Receita Federal confeccionando CPF, Prefeitura com parcelamento dos IPTU e ISS em atraso e suas Secretarias.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Levar o judiciário aos cidadãos, demonstrando ser possível o acesso à justiça de forma rápida e satisfatória, pela população carente.
- Levar à população os meios educacionais, orientação de DSTs, orientação sobre nutrição, obesidade infantil, torneio de futebol infantil no poliesportivo, tipo sanguíneo para a região do Bairro Santa Antonieta I, II, III e IV

- Levar à população os programas sociais e aproximar a prefeitura municipal dos cidadãos, demonstrando os serviços que podem ser utilizados, como mutirão de mamografia, cirurgia de catarata, etc.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Moradores das regiões mais necessitadas.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Funcionários do Cejusc, Estagiários e Professores da Unimar, Procurador da República, ônibus cedido pelo MPF, onibus cedido pela Prefeitura Municipal e a Escola Olimpio Cruz, funcionários da Prefeitura e voluntários das Associações do Bairro.

RESULTADOS OBTIDOS

- Cumprimento do preceito constitucional disposto no artigo 125, § 7º, implantando a justiça itinerante por meio do CEJUSC
- Comprovar que a justiça é para todos, diminuindo as dificuldades de acesso de forma gratuita, solidária e explicativa
- O Cejusc de Marília realizou 58 sessões de mediação/conciliação, além de 196 atendimento a população, considerando que no evento houve no total 1.749 atendimentos prestados por todo o grupo de parceiros.

CATEGORIA

TRIBUNAL ESTADUAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Mutirões de conciliação

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A Corregedoria Geral da Justiça do TJPE vem promovendo Jornadas de Conciliação em diversas comarcas do Estado de Pernambuco, por meio do qual são realizados mutirões de audiência de conciliação, especialmente em unidades judiciárias onde a taxa de congestionamento e a quantidade de processos são elevados. Para a realização das semanas de conciliação, a CGJ disponibiliza servidores pertencentes ao seu quadro de funcionários para atuarem como conciliadores, realizando, também, parcerias com o Ministério Público do Estado de Pernambuco, a Defensoria Pública Estadual e as Procuradorias dos Municípios sedes das Comarcas Beneficiadas, dando, assim, todo o suporte necessário para a ocorrência das audiências marcadas. Nas semanas de conciliação são realizadas cerca de 200 a 500 audiências, com altos índices de conciliação. As semanas de conciliação serão realizadas até o final da gestão atual da CGJ, sendo a Comarca de Salgueiro a última a receber tal programa neste ano (2014), em dezembro.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Fomentar a conciliação como gestão de rotina cartorária nas unidades beneficiadas
- Reduzir o tempo médio de duração dos processos nas serventias beneficiadas
- Reduzir a taxa de congestionamento das unidades judiciárias beneficiadas

PÚBLICO PARTICIPANTE

Partes Processuais (Jurisdicionados), Advogados, Defensores Públicos e Promotores de Justiça.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Designação de conciliadores, Recursos materiais com propaganda e deslocamento de servidores.

RESULTADOS OBTIDOS

- Alto índice de conciliação, com êxito de até 70% nas audiências designadas;
- Diminuição do acervo processual das varas beneficiadas, com cerca de 1591 sentenças exaradas;
- Diminuição da pauta de audiências de Termos Circunstanciados de Ocorrência.

CATEGORIA

TRIBUNAL DO TRABALHO

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Parceirização e mediação pela composição pública

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Trata-se de programa voltado à solução de conflitos, sobretudo em torno de grandes demandas, em decorrência da contratação direta ou indireta (terceirização) de trabalhadores, no qual os atores (trabalhador, empregador e, se houver, terceiro) comparecem a esta CAEP - Coordenadoria de Apoio à Efetividade Processual (TRT 1a Região), onde, por intermédio do projeto PARCEIRIZAÇÃO E MEDIAÇÃO PELA COMPOSIÇÃO PÚBLICA, negociam soluções bilaterais ou trilaterais, com gerência de recursos retidos (por empresas ou órgãos públicos tomadores da mão de obra) ou saldos de demandas já solucionadas, a fim de resolver as questões. A CAEP é a Coordenadoria que responde pela gestão do presente projeto e pelas ações de pesquisa patrimonial, conciliação e centralização de execução

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- I - melhor aproveitamento de recursos retidos pelas empresas ou entes públicos;
- II – solução de processos de empresas reincidente ou de demandas que envolvem grande número de trabalhadores;
- III – desenvolvimento de prática de mediação de conflitos processuais, com a participação de empresas ou entes públicos tomadores de serviços.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Trabalhadores e emoresas prestadores de serviços, bem como empresas ou entes públicos tomadores de serviços.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Equipe formada por um desembargador-gestor da unidade, um Juiz Auxiliar e doze servidores; secretaria, sala de audiências e seções de pesquisa patrimonial, conciliação e de centralização de execução.

RESULTADOS OBTIDOS

- Solução de processos com número elevado de trabalhadores demandantes, cerca de 900 litisconsórcios, em média;
- Aplicação eficaz de recursos, inclusive públicos;
- Mobilização de diversos segmentos da sociedade, como trabalhadores, empresariado, sindicatos, Ministério Público e, em especial, de entes públicos, promovendo a real integração com o Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região.

CATEGORIA

TRIBUNAL DO TRABALHO

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Revisão de passivos trabalhistas

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Dentre o trabalho desenvolvido pelo TRT4, por meio do Juízo Auxiliar de Conciliação, com grandes litigantes, destaca-se o caso da URCAMP – Universidade da Região da Campanha, mantida pela Fundação Attila Taborda, cinquentenária instituição regional e comunitária, de caráter filantrópico, com sede na cidade de Bagé-RS e campi em oito municípios da região, de relevantes serviços prestados no âmbito acadêmico, de saúde pública e de preservação do acervo histórico e cultural. A instituição, com vultoso passivo trabalhista, vinha enfrentando sérias dificuldades de operação em face dos bloqueios/penhoras de seus créditos movidos pelos Juízes do Trabalho.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Satisfazer o vultoso passivo trabalhista da instituição, decorrente de atos administrativos de antigos gestores.
- Mantê-la viva, em razão de sua relevância para toda a região da campanha do Rio Grande do Sul, por seus cursos e seu hospital universitário.
- Incentivar novas práticas de gestão.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Setecentos e quarenta trabalhadores em educação e em saúde, representados pelas entidades referidas no próximo item, dentre os quais os exequentes em duzentos e oitenta e quatro execuções em tramitação.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Participam ou participaram das audiências realizadas na sede do Juízo Auxiliar de Conciliação, em Porto Alegre, ou na cidade de Bagé, representantes da Universidade, da Fundação mantenedora, do Sindicato dos Professores, do Sindicato dos Trabalhadores em Administração Escolar, do Sindicato dos Trabalhadores na Saúde, do Ministério Público do Trabalho, do Ministério Público Estadual – Procuradoria das Fundações, da Caixa Econômica Federal (em razão dos débitos de FGTS), da Procuradoria Geral da Fazenda Nacional e do Ministério do Trabalho e Emprego. As intimações são todas procedidas por telefone e ratificadas por correio eletrônico.

RESULTADOS OBTIDOS

- Destinação de 8% da receita bruta mensal da URCAMP à conta do Juízo Auxiliar de Conciliação e oferecimento de oito bens imóveis à alienação para adimplemento do passivo trabalhista superior a vinte milhões de reais, em unificação das execuções, com imediata suspensão de bloqueios/penhoras pelos Juízes da Execução, com os quais haviam sido, coletivamente, construídas as propostas.
- Fixação, sempre por meio de tratativas conciliatórias, em audiência, de critérios objetivos para destinação dos valores, iniciando-se, antes da alienação dos bens, pelo pagamento de cinco mil reais mensais para idosos, sete mil reais mensais para portadores de doenças graves e quitação de processos de até dez mil reais.
- Construção de novos padrões administrativos e de solução para a satisfação dos débitos de FGTS. Tudo isso permitiu aos sindicatos enaltecerem o fato de, depois de vinte e dois meses, finalmente a instituição estar conseguindo cumprir regularmente com a folha mensal de salários.

CATEGORIA

TRIBUNAL DO TRABALHO

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Conciliação com entes públicos, sujeitos ao regime especial de pagamento dos precatórios

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A Emenda Constitucional nº 62/2009 criou, para os entes públicos que estavam em atraso no pagamento de precatórios, regime especial de pagamento (§ 15 art. 100 da CF e art. 97 ADCT): depósito em conta especial de percentual da receita corrente líquida ou pagamento em até quinze anos, mediante depósito do saldo anual dos precatórios devidos, dividido pelo número de anos restantes. O TRT da 4ª Região, pelo Juízo Auxiliar de Conciliação na Execução contra a Fazenda Pública, verificando a possibilidade de antecipar o pagamento dos precatórios, respeitada a ordem de antiguidade, passou a realizar acordos com vários Municípios, autorizado pelo Tribunal de Justiça do Estado, recolhendo valores às contas judiciais abertas em nome dos Municípios acordantes e efetuando o pagamento dos precatórios muito antes do prazo previsto no regime especial. No Estado do Rio Grande do Sul, dos 78 Municípios que estão sujeitos ao regime especial de pagamento dos precatórios, 15 ajustaram acordos com o Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região para pagamento direto dos precatórios, mediante depósitos mensais em contas administradas pelo Juízo Auxiliar de Conciliação na Execução contra a Fazenda Pública, sendo que um dos Municípios que ajustou referido acordo, Viamão, já pagou todos os precatórios inscritos.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Manutenção de lista única de precatórios trabalhistas.
- Maior controle da ordem de pagamento, a fim de determinar política que viabilize o pagamento a curto prazo.
- Controle da lista de precatórios para fins de estimativa de pagamento, a ser informada aos credores.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Municípios do Estado do Rio Grande do Sul que têm precatórios a pagar e seus servidores públicos beneficiários dos valores inscritos nos precatórios.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Estrutura do Juízo Auxiliar de Conciliação na Execução contra a Fazenda Pública, composto de sete servidores e dois juízes do trabalho.

RESULTADOS OBTIDOS

- Aproximação das entidades devedoras na busca de soluções para o pagamento dos precatórios.
- Controle das ordens de pagamento e listas de preferências e de ordem crescente.
- Definição de valores mensais a serem repassados a fim de possibilitar a programação dos pagamentos.

CATEGORIA

JUIZ (INDIVIDUAL)

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Conciliações em ações civis públicas de dano ambiental

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

- Foi verificada a existência de um grande número de Ações Civis Públicas de Dano Ambiental, com vários anos de tramitação e sem a perspectiva de uma solução. Todas tinham características similares, valores altos de dano ambiental

em oposição a um baixo custo das terras, em decorrência de falta de titulação e outros problemas de regularização fundiária e ambiental.

- Essa conjuntura expressava uma baixa probabilidade de satisfação do passivo ambiental, dada a impossibilidade de construção das posses, limitando consideravelmente a possibilidade de efetiva responsabilização cível dos réus.
- Com a finalidade de buscar uma rápida solução que viabilizasse uma factível possibilidade de compensação do meio ambiente pelo dano verificado, foi realizada uma reunião com o MPF, autor da grande maioria das ações, onde foi apresentada a proposta de uso da via conciliatória, ficando a seu cargo a indicação dos requisitos mínimos que entendesse necessários para a compensação do dano ao meio ambiente.
- Foi realizada com os advogados que representavam a maior parte dos réus uma reunião com a finalidade de esclarecer a iniciativa e potencializar a possibilidade de acordos.
- Após essas medidas preparatórias, foram expedidos ofícios para alguns órgãos e solicitado o apoio do próprio MPF, com a finalidade de identificar a situação atual do dano ambiental através de imagens de satélite, bem como a situação fundiária das propriedades/posses, para servir de base para as negociações durante as audiências de conciliação.
- Foi designada uma semana de conciliação.
- Durante as audiências foi, inicialmente, esclarecido para as partes as diferenças entre a responsabilidade administrativa, civil e ambiental, esclareceu-se que não há discussão de mérito durante a conciliação, que o objetivo da conciliação era alcançar o principal objetivo dessas ACPs que é a recomposição do dano ambiental, além disso, que, se aceito o acordo, isso traria o benefício de iniciar os procedimentos para regularização ambiental e fundiária das áreas.
- Foram celebrados acordos em 87% das demandas, fixando além da obrigação de regularização ambiental das áreas, a necessidade e inscrição no programa de regularização fundiária e a doação de área em área de unidade de conservação proporcional ao dano ambiental. (Juiz Rafael Leite Paulo)

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Estabelecer uma solução que atente para as peculiaridades dos casos, sendo exequível pelas partes e atendendo a finalidade precípua da Ação Civil Pública em matéria de meio ambiente que é concretamente alcançar medidas que impliquem em reparação do Dano Ambiental;
- Possibilitar a compensação dos danos causados ao meio ambiente não só através da obrigação de recompor a vegetação degradada na propriedade rural, mas com a sua regularização e outras medidas, como a doação de áreas em Unidades de Conservação em processo de consolidação;
- Regularização ambiental e fundiária das terras ocupadas pelos réus, exigindo-se a expedição dos documentos relacionados: Cadastro Ambiental Rural (CAR), Autorização de Funcionamento de Atividade Rural (AFAR) e a inclusão no programa Terra Legal.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Ministério Público Federal e outros autores de ACPs em matéria ambiental, proprietários e posseiros de áreas rurais réus em ações civis públicas de danos ambientais

RECURSOS ENVOLVIDOS

O próprio corpo de servidores da vara, reunião com o MPF, reunião com os advogados das partes, imagens de satélite, ofícios para os órgãos auxiliares, PRAD, PRTT.

RESULTADOS OBTIDOS

- 87% de acordos nas ACPs, estabelecendo uma solução concreta para ações que tramitavam por vários anos sem a perspectiva de solução;
- Acordo que estabelece medidas que, concretamente, têm o potencial de reparar o dano ambiental; e
- Incentivo geral à regularização fundiária e ambiental na região.

CATEGORIA

JUIZ (INDIVIDUAL)

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Conciliando pela paz

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Projeto Conciliando pela Paz compreende a disseminação da cultura da conciliação por meio de visitas educativas a escolas comunitárias desfavorecidas. Durante os encontros, com crianças e pré-adolescentes, a equipe especializada composta por conciliadores, servidores e colaboradores, busca levar aos mais jovens, conhecimentos práticos sobre a aplicação de técnicas de conciliação e de soluções pacíficas de conflitos. O projeto representa um passo além, pois se trata de mais um mecanismo preventivo e, de certo modo, pré-processual, de realizar conciliações. Evidencia-se, assim, um ganho social e econômico, por meio de uma ação potencialmente preventiva de ações judiciais. (Juízas Federais Micheli Polippo, Erika Reupke e Simone Barbisan Fortes)

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Levar a cultura da conciliação para a Comunidade, semeando essa abordagem para o futuro.
- Ensinar os conceitos e dinâmicas de conciliação e comunicação não-violenta.
- Prevenção de futuras demandas, considerando que as crianças são multiplicadoras em potencial da cultura da paz.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Crianças, pré-adolescentes, servidores, Juízes, Conciliadores, professores e assistentes sociais.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Deslocamento dos servidores, conciliadores e juízas atuantes no CEJUSCON até a instituição de ensino.

RESULTADOS OBTIDOS

- Valorização da Cidadania como área de atuação do CEJUSCON, ensinando, de forma criativa e lúdica, as técnicas de conciliação às crianças e adolescentes.
- Motivação dos servidores, que constataram o grande alcance social desta forma de disseminar conceitos de pacificação social desde a infância.
- A prática pode ser replicada em outros Centros de Conciliação e contribui para restauração das relações sociais. As crianças receberam de forma positiva os ensinamentos, demonstrando satisfação em participar do projeto.

CATEGORIA

JUIZ (INDIVIDUAL)

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Expedição de precatórios

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Trata-se da expedição de precatórios e RPV's no âmbito do TRF4 em acordos homologados no próprio Tribunal em processos da competência delegada, desde que previsto expressamente no termo de acordo. Assim, evita-se a baixa do processo à Vara de origem para proceder com os pagamentos dos requisitórios, garantindo a expedição no próprio Tribunal logo após a homologação do acordo de conciliação. Para tanto, foi elaborado e publicado ato institucional regulamentando o novo

procedimento e assinado pela Presidência deste TRF (Resolução nº 67, de 06 de maio de 2014). A prática foi acolhida com entusiasmo pelas partes, advogados e órgãos públicos envolvidos.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Imprimir maior celeridade e efetividade nos acordos homologados no TRF4;
- Maior satisfação do jurisdicionado com alcance social inestimável;
- Aproximação das partes utilizando o método autocompositivo, especialmente em processos de competência previdenciária.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Partes e advogados de processos em trâmite nos gabinetes de competência previdenciária do TRF da 4ª Região.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Desembargador Federal (Coordenador do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos), Procurador Federal da PRF4 (AGU), Servidores do Núcleo e da Secretária de Precatórios do TRF4.

Sistemas eletrônicos, ato institucional.

RESULTADOS OBTIDOS

- 908 Requisitórios de pagamentos efetuados no TRF4 pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, de junho de 2014 a 17/11/2014.
- Desnecessidade do processo de execução.
- Abreviação do prazo de pagamento em até um ano, garantindo a total efetividade e satisfação do acordo.

CATEGORIA

INSTRUTORES

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Cursos de mediação e conciliação

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Constatado que o comportamento beligerante dos advogados e prepostos é uma das maiores dificuldades para a solução de um conflito judicializado, foi realizada reunião com alguns advogados no intuito de demonstrar a importância da atitude colaborativa numa conciliação, sendo oferecido capacitação aos interessados, procuradores e advogados, sem qualquer ônus. Na Capacitação e treinamento, com duração de aproximadamente 5 horas, os advogados e prepostos foram de advogados receberam noções básicas da moderna teoria do conflito, teoria dos jogos, fundamentos de negociação, técnicas e ferramentas de mediação e conciliação, PNL, linguagem corporal, bem como foram realizados exercícios práticos e dinâmicas. Posteriormente, com a permissão do Conselho Gestor, foi realizada a capacitação nos próprios escritórios dos advogados. Nas audiências de conciliação, os prepostos e advogados foram avaliados pelos jurisdicionados e o resultado foi muito satisfatório.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Mudar a cultura jurídica da beligerância;
- Facilitar, possibilitar a comunicação produtiva e a solução, bem como prevenir possível execução;
- Humanizar a justiça.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Advogados, Prepostos e Conciliadores.

RECURSOS ENVOLVIDOS

A capacitação foi realizada em salas cedidas e data show, em Jaraguá do Sul, pela Cataólica, em Joinville, no próprio fórum e, em Florianópolis, na ACIJS. Não houve custo para os advogados e prepostos e para o tribunal. Na capacitação realizada nos escritórios, houve o pagamento das despesas de locomoção da instrutora (combustível).

RESULTADOS OBTIDOS

- Alteração positiva da imagem do advogado, empresa que representa e do próprio judiciário.
- A satisfação do jurisdicionado, conforme pesquisa* efetuada durante o mutirão realizado em Joinville após a capacitação dos advogados/prepostos, foi positiva. Com relação à melhoria da imagem do judiciário após a audiência, 93,33% responderam positivamente (82,22% responderam que a imagem do judiciário melhorou depois da conciliação e 11,11% responderam que melhorou em parte).
- Facilitação da comunicação produtiva.
- Atitudes colaborativas que contagiaram inclusive as partes e advogados que não receberam treinamento.
- No que se refere à postura do advogado da parte contrária, as partes responderam: 95,55% sentiu-se respeitado; 86,66% sentiu-se valorizado; 88,88% sentiu que ele (advogado/preposto) verdadeiramente buscou uma solução e 91,11% sentiu-se melhor compreendido pela parte oposta, acreditando ter sido válida a tentativa conciliatória.

CATEGORIA

ENSINO SUPERIOR

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Núcleo de prática jurídica

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Trata-se de Termo de Cooperação Técnica assinado pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Diamantino e pela Universidade do Estado de Mato Grosso, visando atender aos termos da Resolução n. 125/2010, do CNJ, que trata da política nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário. No setor pré-processual, o Núcleo de Prática Jurídica recepcionará o assistido e, sendo o caso de potencial judicialização, o encaminhará ao CEJUSC, o qual cadastrará o atendimento encaminhado pelo Núcleo de Prática Jurídica, incluindo o professor responsável como procurador jurídico do solicitante, assim como o estagiário responsável, agendando nesse momento uma data para realização da sessão de mediação/conciliação. O estagiário responsável deverá comparecer ao CEJUSC para participar da sessão para auxiliar o assistido, sendo a referida prática uma forma de aprendizado empírico.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Fomentar e Disseminar a cultura da solução dos conflitos por meio da mediação/conciliação;
- Divulgar os benefícios oferecidos pelo CEJUSC, tais como: celeridade, economia processual e sigilo;
- Participação dos acadêmicos visando uma mudança de paradigma no que se refere à cultura da litigiosidade.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Os acadêmicos de Direito da UNEMAT, campus Francisco Ferreira Mendes de Diamantino/MT.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Estagiários do Núcleo de Prática Jurídica da UNEMAT e professores em colaboração.

RESULTADOS OBTIDOS

- Maior entusiasmo dos acadêmicos quanto às possibilidades de autocomposição.
- Divulgação do CEJUSC Diamantino como uma ferramenta de acesso à justiça.
- Interesse dos acadêmicos em tornarem-se mediadores/conciliadores, a partir da atuação no CEJUSC e por meio das informações obtidas na II JEDUD – Jornada Jurídica, realizada pela UNEMAT em parceria com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do TJMT.

CATEGORIA

ENSINO SUPERIOR

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Implantação de disciplina na grade do curso

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A Escola de Direito de Brasília (EDB) inovou ao estruturar sua prática jurídica tendo como eixo condutor as formas autocompositivas de solução de conflitos, que se revela pela estruturação de sua primeira disciplina de prática jurídica real (Prática Jurídica III – PJ3) em torno da conciliação. Esta disciplina é obrigatória para os alunos do 8º semestre, participando dessa primeira turma 30 alunos. O conteúdo programático segue as diretrizes definidas pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ, sendo constituído de dois módulos, Teórico com 32 h/a e Estágio Supervisionado com 48 h/a, este realizado nas dependências do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília-CEJUSC/BSB, sob acompanhamento de conciliadores certificados, resultado de convênio celebrado com o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDF.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- a) estruturar projeto pedagógico no âmbito da prática jurídica obrigatória que privilegie os métodos autocompositivos, em especial a conciliação;
- b) induzir a reflexão sobre os métodos de solução de disputas e desenvolver capacidade crítica para definir o método adequado para a solução de conflitos, distinguindo os processos construtivos e destrutivos de resolução de disputas;
- c) desenvolver as habilidades autocompositivas dos alunos.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Alunos do curso de graduação em direito do 8º semestre da EDB/IDP.

RECURSOS ENVOLVIDOS

- Dois instrutores de técnicas de conciliação, livros, cadernos de exercício, vídeos e exercícios simulados.
- As audiências de conciliação conduzidas pelos alunos ocorrem no CEJUSB-BSB do TJDF.

RESULTADOS OBTIDOS

- Realização de módulo teórico com a seguinte abordagem: breve panorama dos métodos autocompositivos no Brasil e no mundo; Marco Legal: PL 8.046/10, PL 7.169/14, Resolução nº 125 CNJ; Moderna Teoria do Conflito; Introdução aos Meios de Administração e Resolução de Conflitos; Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos; O terceiro facilitador; Comunicação conciliatória; Fundamentos da Negociação e o Processo de Conciliação Judicial (Panorama, Nupemec's, Cejusc's, Fases, Procedimentos, Pautas Concentradas, Ferramentas, Técnicas)
- Associação da prática jurídica real com os métodos de solução adequada de controvérsias, mostrando ao corpo discente que a prática forense não se exaure no processo contencioso. Na prática jurídica III os alunos atuaram como conciliadores em 160 audiências realizadas no Centro Judicial de Solução de Conflitos e Cidadania do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios - TJDF, que resultaram em 76 acordos, 27 sem acordo e 57 casos de ausência das partes.
- Colaboração com o TJDF no objetivo de harmonização social e na disseminação dos meios adequados de solução de conflitos, por meio da participação voluntária dos alunos como conciliadores.

CATEGORIA

ENSINO SUPERIOR

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Implantação de disciplina na grade do curso

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A IES mantém no curso de Direito, desde sua implantação (2006) na matriz curricular a disciplina Equivalentes Jurisdicionais que tem por objetivo despertar no acadêmicos as práticas autocompositivas (conciliação, mediação e arbitragem). E, Como projeto de extensão, em dezembro de 2013, firmou parceria com a Escola Estadual Dr. Alfredo Castelo Branco para apresentar aos adolescentes os métodos alternativos de resolução de conflito. A capacitação de adolescentes em práticas autocompositivas tem efeito multiplicador mais célere que nos adultos, os orienta para interferir dialogicamente no enfrentamento da violência escolar. A escolha do educandário deu-se ao fato de ser uma instituição com alto índice de violência entre os alunos.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Promover a capacitação dos estudantes (adolescentes) para a utilização da metodologia da mediação de conflitos e práticas restaurativas como meios adequados para enfrentamento da violência escolar.
- Incentivar a atuação dos alunos no plano da persuasão como instrumento do poder comunicativo, possibilitando a reparação das relações e a confiança afetadas pelo conflito.
- Capacitar os alunos para que sejam facilitadores comunitários de prevenção da violência.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Adolescentes matriculados na Escola Estadual Dr. Alfredo Castelo Branco. Participam ativamente do projeto 23 alunos de períodos diversos (ensino fundamental e médio).

RECURSOS ENVOLVIDOS

Duas professoras da Face Alfor: Rogéria Aparecida de Souza Oliveira, que ministra a disciplina Equivalentes Jurisdicionais e a profa. Elizabeth Damasceno de Souza que ministra Psicologia Jurídica ambas vinculadas ao curso de Direito da FACE ALFOR. O projeto é desenvolvido nas dependências da Escola Estadual Dr. Alfredo Castelo Branco (sala de aula), de 07:50 às 09:00 horas, uma vez na semana.

RESULTADOS OBTIDOS

- Houve mudança de mentalidade comunitária voltada para prática da solidariedade e responsabilidade, bem como o desenvolvimento de uma escuta mais ativa.
- A Indisciplina está mais controlada e, os próprios alunos estão intervindo nos conflitos que aparecem entre os mesmos e com os professores. Reduziu as chamadas do Conselho Tutelar na escola.
- Os alunos envolvidos estão mais confiantes na escola e houve melhora no aproveitamento escolar, com a redução da animosidade em sala de aula e no entorno da instituição.

CATEGORIA

USUÁRIOS

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Conciliação sem fronteiras

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

CONCILIAÇÃO SEM FRONTEIRAS – implementada desde 2012 pela Defensoria Pública do Estado do Pará, inicialmente nas comarcas localizadas no sul do Pará, onde atuava o idealizador, Defensor Cássio Bitar, a prática consiste na criação e implementação de um ambiente virtual de conciliação, a partir da utilização das tecnologias disponíveis (e-mail, skype, msn etc..) e da parceria entre defensores para viabilizar a solução extrajudicial de conflitos entre pessoas que residem em cidades (comarcas) distintas, e sem condições de deslocamento. A ideia é otimizar e ampliar a atuação extrajudicial da Defensoria Pública, com a superação de fatores geográficos. Atualmente a prática é utilizada em todo o Pará, em diversas regiões, estando em desenvolvimento a segunda etapa, na 7ª Vara de Família da Comarca de Ananindeua -PA, onde a Defensoria realiza mutirão em processos que aguardam devolução de carta precatória, valendo-se o Ambiente Virtual de Conciliação (AVC).

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Ampliar a atuação extrajudicial da Defensoria Pública, com a superação de obstáculos geográficos, evitando a propositura de ação judicial com potencial prazo de resolução dilatado em virtude do tempo de expedição, cumprimento e devolução de carta precatória em comarcas de difícil acesso. A Defensoria Pública tem vocação natural para resolução extrajudicial de conflitos, não podendo ser reduzida a uma máquina de petições.
- Fortalecer a parceria com os demais integrantes do Sistema de Justiça, na medida em que, ao otimizar e ampliar sua atuação extrajudicial, a Defensoria Pública deixa de congestionar o judiciário com ações de baixa complexidade, como alimentos etc., colaborando com a metas e incitivos do CNJ relacionadas a conciliação e mediação de conflitos.
- Mais importante, garantir a população carente a resolução rápida de seu problema. Por exemplo, em aproximadamente 20 minutos, defensores e assistidos posicionados em cidades distantes mais de 100km, devidamente linkados, convencionam e assinam o acordo de pensão, e o demandado já sai dali para o banco para depositar a primeira prestação, garantindo sustento aos seus filhos necessitados.

PÚBLICO PARTICIPANTE

A prática tem como alvo milhões de assistidos pela Defensoria Pública, em especial aqueles que precisam litigar com alguém que se encontra em outro município, e que muitas vezes não tem condições financeiras ou de saúde para enfrentar as estradas destruídas do Pará. Registre-se que o Conciliação sem Fronteiras surgiu desta realidade, da necessidade da população carente, iniciando-se com uma experiência entre os Municípios de Ourilandia do Norte e Xinguara ondeurgia a assistida do apoio financeiro do pai de seus filhos. Da urgência surgiu o projeto que hoje se multiplica por todo por todo Estado.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Gabinete de conciliação. Internet de alta velocidade. SKYPE, MSG, MICROSOFT OUTLOOK ou similar. Também já foi utilizado aparelho de telefone com viva voz. Encontra-se em desenvolvimento no Núcleo de Tecnologia da Defe a CRIAÇÃO DE PROGRAMA ESPECÍCO DE CONCILIAÇÃO VIRTUAL, PADRONIZANDO AMBIENTE VIRTUAL, modelos de termo de acordo... etc.... A pratica também exige a participação de dois Defensores, um em cada comarca, os quais celebram, assinam e compartilham o termo de acordo produzido.

RESULTADOS OBTIDOS

- O Conciliação sem Fronteiras inciou com centenas de acordos apenas nas Comarcas do sul do Pará (Xinguara, Redenção, Rio Maria, Ourilandia do Norte). Posteriormente expandiu-se para outras regiões do Estado, alcançando as comarcas de Paragominas e Tucuruí, onde diversas ações deixaram de ser propostas em virtude da resolução extrajudicial viabilizada pelo AVC. Atualmente estuda-se uma parceria entre Defensorias Públicas de todos país para viabilizar o Conciliação sem Fronteiras interestadual.
- Já em segunda etapa, o Conciliação sem Fronteiras tem focado em ações já propostas, que se encontram na serventia judicial aguardando cumprimento e devolução de carta precatória. Esta etapa tem sido realizada junto a 7ª Vara de família da Comarca de Ananindeua, em forma de mutirão, onde já foram catalogados os casos com potencial para resolução da questão e fim do processos, tudo com objetivo desafogar a serventia, em especial das ações de baixa complexidade que se multiplicam nos escaninhos dos cartórios.
- A prática recebeu Menção Honrosa do Instituto Innovare, na IX Edição do Premio em 2012.

CATEGORIA

USUÁRIOS

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Articulação entre Procuradoria e Tribunal

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Tribunal Regional Federal da 1ª Região, em função da grande demanda de Execuções Fiscais que tem abarrotado as Vara Federais de todo o país, solicitou as Procuradorias Jurídicas dos Conselhos de Fiscalização Profissional, que implementassem os acordos pré-processuais, bem como cobrança administrativa das dívidas dos profissionais inadimplentes. Foi dada a orientação de que os Juízes Federais iriam arquivar todos os atos de Execução Fiscal com valor inferior a mil reais. Neste sentido, a Procuradoria Jurídica desta CRO, com o apoio da Diretoria criou a Câmara de Conciliação e Mediação para concentrar questões relacionadas à inadimplência, bem como outras questões, sendo que a Câmara de Conciliação e Mediação é coordenada pela Procuradoria Jurídica, que já instaurou mais de cem procedimentos e já articulou convênio com o TJAP.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Redução de ajuizamento de Execuções Fiscais.
- Resolver, dentro da Câmara questões envolvendo profissionais e pacientes sem ajuizamento de ações no judiciário. Realização de acordos pré-processuais.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Cirurgiões-dentistas, consultórios e clínicas odontológicas; técnicos em saúde bucal, auxiliares em saúde bucal, técnicos em próteses dentárias, auxiliares em próteses dentárias, laboratórios de próteses dentária, empresas que comercializam produtos odontológicos, planos odontológicos e a sociedade civil (pacientes).

RECURSOS ENVOLVIDOS

Procurador do CRO/AP (01); gabinete da Procuradoria Jurídica; computador; impressora; material de expediente;

RESULTADOS OBTIDOS

- Realização de acordos pré-processuais;
- Resolução de conflitos entre sociedade (pacientes e/ou profissionais) e prestadores de serviços odontológicos. Diminuição no ajuizamento de execuções fiscais;

CATEGORIA

DEMANDAS COMPLEXAS OU COLETIVAS

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Acordos para demissões em massa

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

TRT 4 coordenou força-tarefa, constituída por empresas, entidades sindicais, Secretaria Estadual do Trabalho e do Desenvolvimento Social, Ministério Público do Trabalho, Ministério do Trabalho e Emprego, Caixa Econômica Federal e SINE, para evitar graves problemas sociais e conseqüente grande número de demandas trabalhistas, decorrentes do desligamento de cerca de 7.500 trabalhadores em razão do término da construção da Plataforma P58, da Petrobras, no Polo Naval de Rio Grande-RS.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Minimizar danos da despedida em massa, garantindo a satisfação, pelo tomador de serviços, das verbas rescisórias dos empregados de terceirizadas já inadimplentes, e agilizando o encaminhamento do seguro-desemprego e do saque do FGTS.
- Encaminhar os desligados para novos empregos e assegurar o retorno dos trabalhadores de outras regiões.
- Criar um modelo para novos eventos análogos, que evite problemas sociais graves e consequente grande número de demandas trabalhistas.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Cerca de 7.500 trabalhadores do Estaleiro CQG-QUIP e de empresas por ele contratadas para a construção da plataforma P 58 da Petrobras no Polo Naval de Rio Grande-RS.

RECURSOS ENVOLVIDOS

As duas primeiras reuniões da força-tarefa, realizadas na sede do Tribunal, foram presididas pela Vice-Presidente, no exercício da Presidência. As demais cinco reuniões, foram realizadas na cidade de Rio Grande e presididas pelo Juiz Auxiliar de Conciliação do TRT 4. As intimações foram todas procedidas por telefone e ratificadas por correio eletrônico.

RESULTADOS OBTIDOS

- Compromisso do Estaleiro CQG-QUIP, cumprido, de satisfazer as verbas rescisórias dos empregados das empresas terceirizadas (cerca de 50% do contingente total), bem como de fornecer passagens e verba para despesas de viagem a todos os trabalhadores de outras regiões que haviam sido cadastrados como se de Rio Grande fossem.
- Minimização dos efeitos traumáticos da despedida em massa, pelo imediato encaminhamento do seguro-desemprego e do saque do FGTS, e pelo fornecimento de manual de orientação e de cursos profissionalizantes pelo Sistema S.
- Encaminhamento dos trabalhadores para novos empregos. Somente o Estaleiro Ecovix, vencedor da licitação seguinte, absorveu cerca de dois mil deles.

CATEGORIA

DEMANDAS COMPLEXAS OU COLETIVAS

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Conciliação em ações de desapropriação

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

- Trata-se dos mutirões de conciliação para as ações de desapropriações que tiveram início com a duplicação da BR 101, trecho Osório-Torres (RS), quando o DNIT ajuizou mais de 500 ações de desapropriação na subseção de Porto Alegre.
- Com o impacto causado, a Direção do Foro da Justiça Federal do RS convocou reunião com a participação dos juízes das varas cíveis, Instituto de Avaliadores e Peritos do RS, DNIT local e de Brasília e Defensoria Pública. Assim, nasceu o projeto de conciliação para tais ações, estruturando-o em duas etapas: audiências públicas e de conciliação. Com o resultado obtido (96% de acordos das 523 audiências na 1ª fase e 262 audiências na 2ª), a atividade cresceu e a partir de então deu início a inúmeras outras conciliações envolvendo desapropriações de rodovias e outras áreas da Região Sul, tais como: reintegração de posse da BR-287 (04/2008); contorno ferroviário de São Francisco do Sul/SC (06/2008); duplicação da BR-101/trecho SC (04/2009); aeroporto Porto Alegre–Infraero (05/2012); áreas do aeroporto de Londrina (05/2012); desapropriação na BR-468 (11/2012); BR-386 (04/2013); BR-392 (07/2013); BR-448 (12/2013); BR-116 (05/2014), etc.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

Agilidade na solução do conflito, Economia processual; Alcance social e desburocratização.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Milhares de proprietários de áreas desapropriadas pelo DNIT envolvendo a Região Sul.

RECURSOS ENVOLVIDOS

- Juízes Federais, Servidores Públicos, Peritos do RS, Defensores Públicos da União, Procuradores e Engenheiros do DNIT.
- Estrutura Física da Justiça Federal (salas de conciliação), bem como utilização de espaços em Prefeituras, Centro Municipal de Cultura, Teatros e Escolas Públicas.
- Computadores e impressora, cartazes e folders distribuídos nas cidades envolvidas, edital expropriatório, ônibus disponibilizado para o deslocamento dos expropriados (parceria do DNIT e Polícia Rodoviária Federal), mesas e cadeiras.

RESULTADOS OBTIDOS

- Cerca de 6.000 ações solucionadas definitivamente por meio dos mutirões de conciliação, até o momento.
- O tempo médio de tramitação de uma ação de desapropriação é de 5 a 10 anos. Tal intervalo seria impossível de ser aguardado, perante a urgente necessidade de duplicações de rodovias. Na Conciliação, o tempo de solução não ultrapassa 60 dias.
- Pacificação da sociedade.

CATEGORIA

Sociedade Civil

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Gestão de contencioso

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O segmento de cartões de crédito do Itaú Unibanco, área mais acionada pelo Judiciário, liderou a adesão ao projeto Novo Modelo de Gestão de Contencioso, com foco no fortalecimento do diálogo com o consumidor e na redução de demandas da Justiça. Três pilares o norteiam: resolver o problema do cliente, não defender o indefensável e evitar a contestação genérica e sem prova. Hoje, os processos são analisados individualmente em uma esteira, e, com subsídios claros e específicos, define-se a estratégia mais adequada – acordo ou defesa. Além disso, desistimos de recursos no STJ, abandonando a política de sempre recorrer. Também promovemos ações para a solução de conflitos extrajudicialmente: identificamos regiões e advogados ofensores; desenvolvemos um Totem para resolução de problemas de clientes nos JECs/RJ; estabelecemos convênio para Mediação na Vara Cível do TJ/RJ e aderimos ao Consumidor.gov (hoje, trabalhamos para torná-lo canal preliminar à entrada de ações judiciais).

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Apoiar a melhora na administração da Justiça, reduzindo a número de entradas mensais e o estoque de processos.
- Destinar à Justiça apenas questões complexas, para que não tenha de atuar como balcão de reclamações das empresas. Ganhar voto de confiança do Poder Judiciário
- Oferecer solução para o problema do cliente, não defender o indefensável

PÚBLICO PARTICIPANTE

Clientes do segmento de cartão de crédito Itaú Unibanco, Vara Cível Estadual e JEC Estadual.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Recursos humanos e materiais

RESULTADOS OBTIDOS

- Reduzimos as entradas mensais de 7,3 mil para 5 mil (-28%) no tratamento de Ações Cíveis na carteira de Cartões de Crédito (período: 2012 a 2014)
- Começamos a ganhar mais processos nas Ações Cíveis na carteira de Cartões de Crédito; Taxa de sucesso: +54% (período: 2012 a 2014)
- Reduzimos o nosso estoque de 106 mil para 63 mil (-40%) (período: 2012 a 2014)

CATEGORIA

SOCIEDADE CIVIL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Ouvidoria interna

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O processo de Mediação desenvolvido pela Ouvidoria Interna do Banco do Brasil baseia-se em Práticas Restaurativas, as quais recomendam que o demandante e o demandado participem juntos e ativamente na resolução do conflito com a ajuda de um facilitador, terceira pessoa independente e imparcial, cuja tarefa é facilitar o diálogo entre as partes. O método é composto pelas etapas de Adesão, Encontro Restaurativo e Acompanhamento; todos tratados sob condições de sigilo e confidencialidade. A adesão é voluntária. O encontro é conduzido por meio de seis perguntas restaurativas. O acompanhamento ocorre após 30 dias do encontro para verificar a efetividade do acordo. Estão capacitados 147 mediadores para atuarem em todos o país. O método empregado é inédito em empresas no Brasil e tem se destacado na resolução de conflitos dentro da empresa. Até o momento, 58 mediações foram realizadas, sendo 54 com acordo e 4 sem acordo. O prazo de resposta da Ouvidoria Interna reduziu 10 dias úteis.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Solucionar conflitos a partir de diálogo com os envolvidos
- Contribuir para eficiência operacional
- Democratizar as relações de trabalho

PÚBLICO PARTICIPANTE

Os funcionários da ativa no país e estagiários maiores de 18 anos (aproximadamente 122 mil pessoas) que enviarem à Ouvidoria Interna denúncias de forma identificada, com foco em conflito entre pessoas, relacionadas a comportamento sociofuncional reprovável.

RECURSOS ENVOLVIDOS

1 Mediador; 1 Co-mediador; 1 sala reservada; 04 cadeiras de base fixa e de mesma altura; 1 computador; 1 impressora; Copos d'água; Lenços de papel.

RESULTADOS OBTIDOS

- Redução do tempo para conclusão do processo (- 10 dias);
- Construção de acordos efetivos com aumento da satisfação dos funcionários com a Ouvidoria Interna;
- Não judicialização de conflitos internos tratados pela Mediação Restaurativa.

CATEGORIA

Sociedade Civil

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Posto avançado de conciliação extraprocessual

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O PACE - Posto Avançado de Conciliação Extraprocessual é o resultado de uma parceria público-privado, legitimada através de convênio firmado entre o Tribunal de Justiça do Estado, a Confederação das Associações Comerciais e Empresariais do Brasil (CACB), as Federações das Associações Comerciais e Empresariais e as Associações Comerciais (ACEs). O Projeto também conta com a parceria do Sebrae. Os PACes são instalados nas ACEs que fornece os recursos físicos, humanos e tecnológicos para a sua instalação e manutenção, enquanto o Tribunal presta toda a cooperação técnica. Os acordos celebrados nos PACes são homologados pelo Judiciário, passando a ter força de título executivo judicial. Trata-se de uma iniciativa exitosa, haja visto os expressivos resultados obtidos desde a sua criação. Atualmente, o projeto contempla 27 unidades de atendimento, em pleno funcionamento nos estados de Alagoas, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Santa Catarina e São Paulo e 16 unidades em fase de instalação.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Compor os conflitos de forma simples, rápida e econômica.
- Desafogar o judiciário, oferecendo a sociedade uma alternativa mais célere para solução dos conflitos, fomentando a construção de uma política pública de não judicialização de conflitos.
- O fomento a cultura da autocomposição para a efetiva pacificação social.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Empresários, consumidores e a sociedade civil.

RECURSOS ENVOLVIDOS

- Para o funcionamento do PACE é necessário o treinamento de um conciliador pelo Tribunal de Justiça. Este conciliador, geralmente, é um estudante de Direito ou algum funcionário da própria Associação Comercial que tenha aptidão para o trabalho de natureza conciliatória e este acumula a função de conciliador. Os conciliadores geralmente não recebem nenhuma quantia para atuar. O pagamento fica a critério da Associação.
- É necessária a existência de um coordenador, cuja função é o gerenciamento da unidade. Geralmente, esse coordenador também atua como conciliador.
- As instalações físicas e mobiliário são adequados, de modo a criar um ambiente saudável para os colaboradores e propício à realização das audiências. Contempla salas com mesas, cadeiras, computadores e impressora necessários para a realização de audiências e para a recepção. Além do espaço físico e do mobiliário, são necessários materiais de escritório.
- A CACB oferece um sistema operacional on line, onde todo o funcionamento do posto pode ser gerenciado sem a utilização de arquivos físicos, de maneira rápida e segura. O sistema possibilita o registro e o controle prático das demandas, a extração de relatórios e a desburocratização quase total dos PACes.

RESULTADOS OBTIDOS

- Nos últimos 3 anos foram efetuados nos PACes 44.842 atendimentos, 15.849 audiências (frutíferas + infrutíferas) que resultaram em aproximadamente R\$ 48.068.375,48 em acordos.
- Solução de conflitos em média de 20 dias, com índice de 80 % de acordo.
- Sensibilização da sociedade, no sentido da adoção de uma cultura menos processualística e beligerante.