



SEMANA NACIONAL DA CONCILIAÇÃO

BANCO DE BOAS PRÁTICAS EM MEDIAÇÃO JUDICIAL E CONCILIAÇÃO PRÊMIO CONCILIAR É LEGAL 2020 — VENCEDORES + MENÇÕES HONROSAS

CATEGORIA

TRIBUNAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Unidos pela Saúde/Conciliação

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Inicialmente é realizada triagem dos processos, semanalmente. Após a triagem é providenciada a comunicação das partes que devem comparecer às audiências, inclusive os técnicos destacados para participarem das audiências de Conciliação. O projeto realiza, em média, entre 5 e 6 audiências a cada segunda-feira, referentes ao fornecimento de medicamentos, realização de exames de saúde, cirurgias, vagas em hospital ou em UTI, fornecimento de fraldas para pessoas acamadas, cadeiras de rodas, entre outras. Toda audiência de saúde tem sido realizada na segunda-feira, referente aos processos que entraram na semana anterior. Após a análise se o processo se refere a saúde, verificam-se sua urgência, defere-se a tutela e já acontece a marcação da audiência. Se não for algo urgente, apenas é marcada a audiência. Participam das audiências procuradores do estado, do município e os técnicos envolvidos nas áreas efetivas de prestação de serviço, ou seja, pessoas ligadas a regulação, marcação de consultas, exames, cirurgias, tanto do estado quanto do município, bem como profissionais de farmácia, que fornecem os medicamentos. Em grande parte dos casos, no momento da audiência de conciliação, é proferida sentença de homologação de acordo e promovida a baixa dos processos. Em alguns outros casos, é possível que se aguarde a manifestação das partes a respeito da efetividade das providências acordadas em audiência. Há situações que envolvem a aquisição urgente de medicamentos, insumos, próteses ou órteses, em que as partes concordam em arcar com os custos de uma primeira compra através do depósito ou bloqueio de valores, a fim de se proceder a aquisição direta pelo Juízo, a partir de propostas de fornecimento apresentadas pela parte interessada. A continuidade do fornecimento, se necessária, será viabilizada através dos procedimentos de aquisição regulares do ente responsável pela prestação, sendo das atribuições do SUS. Trata-se de uma prática que com a adoção de soluções adequadas aos conflitos, por meio das audiências de conciliação, contribui para a efetiva prestação jurisdicional. A prática também desburocratiza procedimentos e reduz os trâmites processuais.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Diretos: Pessoas com demandas de saúde e assistência social no Estado e Município. Indiretos: servidores e Magistrado da 1ª Vara do Juizado Especial da Fazenda Pública de Belém e de outras unidades judiciárias, conforme expansão gradativa do projeto.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Sem recursos adicionais

RESULTADOS OBTIDOS

- Redução do tempo para o efetivo atendimento das demandas em saúde e assistência social na unidade;
- Melhor articulação interinstitucional entre todos envolvidos nas esferas estaduais e municipais e destes com os próprios demandantes;
- Uniformização de procedimentos e responsabilidades, economizando recursos;
- Melhor articulação entre a Defensoria Pública e os órgãos envolvidos com as prestações de saúde, redução da judicialização das demandas de saúde;
- Tratamento adequado as questões sensíveis de saúde e assistência social.

CATEGORIA

INSTITUIÇÃO DE ENSINO

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

CRC - Câmara Privada de Resolução de Conflito

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A região noroeste-fluminense do estado do RJ, em nenhum de seus fóruns, tem efetivado CEJUSC. Diante da enorme demanda de ações que estavam sendo despejadas ao NPJ da Instituição, iniciou-se busca por capacitação e organização de uma Câmara Privada para minimizar os impactos das disputas judiciais, retomando o diálogo, desafogando o Judiciário e o próprio NPJ.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

Restabelecer diálogo na comunidade; organizar realização de conciliações e mediações para produzir o efeito emancipatório necessário às partes; capacitar os conciliadores e mediadores para prestarem o melhor serviço à comunidade de nossa região; minimizar os impactos da judicialização de demandas que poderiam ser resolvidas exclusivamente entre as partes; e viabilizar que aqueles que precisem do Judiciário não perpetuem por ter um caminho estabelecido pelas próprias partes.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Assistidos do NPJ; advogados da região que poderão utilizar os serviços prestados pela CRC; as partes envolvidas que terão a oportunidade de encontrar melhores alternativas, por meio da construção das próprias expectativas. Um fato foi marcante: uma grande empresa de laticínios veio à falência, um drama em uma cidade pobre, resolvemos o acordo de vários funcionários antes de chegar ao Judiciário.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Sala específica de mediação e conciliação; material humano do NPJ, professores, advogados, coordenação, secretaria; estrutura do NPJ, onde foi instaurada a CRC. Não foi possível comprovar todos os fatos aqui narrados como desejávamos, pois só tivemos ciência no final da tarde do dia de hoje, e não queríamos perder a oportunidade de mostrar a diferença que estamos fazendo em nosso município mesmo que ainda engatinhando, pois estamos tendo que provar para as pessoas que vale a pena.

RESULTADOS OBTIDOS

Diminuição de demandas junto ao Poder Judiciário e/ou diminuição de tempo (apenas levado à homologação); Capacitação dos envolvidos, com disseminação de política de resolução adequada e alternativa de conflitos, junto aos alunos, assistidos, professores não envolvidos diretamente e advogados do município; Satisfação das partes em uma prestação rápida, com menos dor, e participativa dos envolvidos no caminho mais adequado para a demanda.

CATEGORIA

ART. 13, VI - DEMANDAS COMPLEXAS OU COLETIVAS

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Eficiência e Eficácia na Mediação ou Conciliação com o Poder Público em ação multitudinária

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Foram realizadas sete audiências com representantes dos envolvidos, no período de 13/2/2019 a 6/4/2020, em que foram definidos os critérios aplicáveis e o universo de supostos beneficiários. Ao fim, a prática viabilizou rápida, segura e objetivamente a identificação, em meio a número desconhecido de supostos beneficiários (os associados da Unafisco), daqueles que seriam de fato impactados pela decisão jurisdicional objeto do acordo e em que medida o seriam dada a diversidade de situações pessoais.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

Viabilizar o cumprimento do acórdão do TRF3, para que se averbasse o período do curso de formação dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil em tempo de serviço para efeito de licença-prêmio, respeitada a Lei n. 9.527/1997 (objeto de conversão da Medida Provisória n. 1.595-14), que extinguiu esse direito aos servidores do Executivo Federal a partir de 15/10/1996, bem como o pagamento em pecúnia, se fosse o caso, do valor correspondente, aos servidores inativos e pensionistas.

PÚBLICO PARTICIPANTE

134 beneficiários constatados até a celebração do acordo, prosseguindo o exame, ainda, com relação a outros, no universo de aproximadamente 2.000 servidores públicos federais potencialmente elegíveis.

RECURSOS ENVOLVIDOS

A prática não ensejou nenhum gasto extraordinário, tendo sido utilizados apenas os recursos materiais e humanos já disponíveis na Central de Conciliação de São Paulo, a saber, o tempo do juiz e de um servidor da justiça, responsável pela digitação e organização dos termos de audiência, bem como comunicação com as partes; e uma sala com mesa, cadeiras e computador já existentes na Central. Os autos tramitaram pelo sistema PJe utilizado no TRF3.

RESULTADOS OBTIDOS

O acordo contemplou servidores dos estados de SP e MS e abrangeu totalmente o objeto do acórdão cujo cumprimento se pretendia (a averbação do tempo correspondente ao curso de formação profissional ou indenização correspondente no caso dos inativos e pensionistas) bem como os critérios a serem considerados na apuração do tempo, na averbação e no reconhecimento ao direito à licença-prêmio indenizável. Também foi acordada a expedição de precatórios no valor total de R\$ 16.254.394,03

CATEGORIA

V. MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO EXTRAJUDICIAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Linha Direta Defensoria e Concessionária de Energia Elétrica

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A prática é uma parceria com a concessionária de energia no estado do Pará onde a Defensoria realiza o 1º atendimento do assistido, oficia a concessionária que se compromete a: bloquear as faturas e/ou cobranças / não suspender o fornecimento de energia / não inserir o nome do assistido nos serviços de proteção de crédito em função da dívida questionada. Com a resposta da concessionária, realiza-se audiência de conciliação extrajudicial com Defensor Público, preposto com poderes e assistido.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

1. Proteger os direitos do consumidor e promover a conciliação de forma pacífica e célere, resultando, assim, na diminuição de demandas de ações judiciais; 2. Promover o bem-estar da população com o mantimento do fornecimento de energia elétrica (bem essencial); 3. Realizar educação em direitos do consumidor no que se refere à energia elétrica: relação consumerista com a concessionária, esclarecimentos sobre o consumo de energia, formas de economia e legalidade de cobranças, entre outros.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Consumidores de Energia Elétrica do estado do Pará que se enquadrem no perfil de atendimento da Defensoria Pública do Estado Pará.

RECURSOS ENVOLVIDOS

O Linha Direta Defensoria e Concessionária de Energia Elétrica conta com defensor público, 20 estagiários e prepostos da concessionária que realizam o atendimento, preferencialmente, nas dependências da Defensoria Pública, utilizando computadores e impressoras com escâneres.

RESULTADOS OBTIDOS

Diminuição no ajuizamento de ações individuais em 65%; foram realizados 6.263 atendimentos nos anos de 2018 e 2019. Em 2018, foram realizadas 933 conciliações com 65% de acordo e, em 2019, foram realizadas 1.262 conciliações com 57,23% de acordos obtidos, uma economia processual de aproximadamente R\$429.600,00.

CATEGORIA

TRIBUNAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Projeto: Famílias, Justiça e Cidadania plena no interior do Amazonas

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Trata-se de um projeto que nos proporcionou a mais bela experiência humana no trabalho de distribuição de justiça e promoção de Cidadania plena aos nossos jurisdicionados que habitam o Interior do Continental Estado do Amazonas. Fundamentamos nossas ações na linguagem e ferramentas da Mediação como forma de garantir efetividade aos

nossos objetivos superiores, onde ousamos reduzir em metade o acervo ativo representado por 16.261 processos da área de Famílias em 17 Comarcas de nosso Estado. O detalhamento, planejamento e atividades preparatórias foram realizadas pela equipe de apoio, em Manaus, utilizando o Sistema PROJUDI, no filtro de processos para realização de Audiências de conciliação/Mediação; despachos de movimentação e exaurimento processuais; elaboração de pautas de audiências; geração e expedição de cartas de Intimação/Citação e Precatória; prolação de sentenças com e sem resolução de mérito. A execução das atividades de campo foram realizadas por 8 servidores e um Juiz Coordenador, se deslocando para cada Comarca beneficiada pelo projeto, sem utilizar sua estrutura de pessoal e equipamentos, realizando audiências de conciliação/mediação, pautadas previamente, bem como as decorrentes de demandas espontâneas, na forma pré-processual, atendimentos psicossociais, inclusive nas áreas rurais, beneficiando pessoas com impossibilidade de acesso ao Sistema de Justiça. Em cada local foi realizada pesquisa espontânea e identificado elevados índices de satisfação quanto ao atendimento e, sobretudo, na esperança de garantia de resolução de suas questões no Âmbito do Poder Judiciário. As viagens da equipe se deram pelos meios Fluviais, Rodoviários e Aéreos, tendo sido percorrido 6.588,24 KM em 69 dias. Nossos resultados foram altamente exitosos, conseguimos reduzir 57,92 % do acervo inicial, ultrapassamos a meta em 7,92%. Reduzimos 9.418 do total de 16.261 processos. Pautamos nossas ações nos princípios de simplicidade, efetividade e efetividade social.

PÚBLICO PARTICIPANTE

População residente nas 17 (dezesete) Comarcas atendidas pelo projeto em suas questões de família.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Sistema: PROJUDI; Equipamentos: Impressora digital e computadores portáteis próprios; materiais de expedientes próprios; investimento total no Projeto de R\$ 508.233,22 pertinentes ao pagamento dos salários dos servidores contratados, das passagens (Aéreas e Fluviais) e das diárias. Ressalta-se a importância da cooperação das Prefeituras Municipais e universidades (UEA e UFAM), bem como das redes de comunicação local, tais como, rádios comunitárias e emissoras locais.

RESULTADOS OBTIDOS

Agilidade do processo: superou as metas previstas, no que se refere ao tempo médio de tramitação do processo. Processos que estavam parados há anos foram solucionados por meio de audiências de Conciliação Judicial. (1.288 acordos realizados). Acesso à justiça (atendimento pré-processual): incentivo ao uso de novos mecanismos no acesso ao direito e à justiça. sociedade, foi garantido o verdadeiro acesso facilitado, aproximando o Poder Judiciário do seu Público alvo, em especial, das populações tradições locais, como ribeirinhos, indígenas. Difusão no âmbito do Poder Judiciário do Amazonas do meio adequado de resolução de conflitos: foi registrado a procura de servidores das comarcas do interior na realização do curso de formação de mediador judicial. Repercussão nas metas 01 e 02: no decorrer do trabalho foi identificado que muitas ações se encontravam paradas em decorrência da inércia da parte, ausência de Defensor Público e/ou Ministério Público para atender as demandas da Comarca. Posto isto, foram adotadas ações com o objetivo de dar cumprimento às Meta 1 e a Meta 02 do CNJ. Impacto Financeiro: verificou-se a eficiência do Projeto Meta 3, ou seja, o custo-benefício do projeto para o Tribunal de Justiça do Amazonas, por meio da divisão do investimento (valores das diárias + valores das passagens + salário dos contratados durante os seis meses do projeto) pela quantidade de processo reduzido no acervo, constando-se que cada processo teve um custo para o Tribunal de R\$ 53,96 (cinquenta e três reais e noventa e seis centavos).

CATEGORIA

INSTRUTORES DE MEDIADORES E CONCILIADORES

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

PROJETO JOVENS MEDIADORES

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Encontro realizado dentro da Plataforma Webex (endereço: <https://cnj.webex.com/meet/cejuscodyule>), em que os estudantes de Direito conhecem o ambiente da sala de audiências de conciliação/mediação e conhecem a dinâmica de sua realização e aprendem como operar a plataforma. Em seguida, os jovens assistem a palestras que tratam das Políticas Públicas de Tratamento Adequado dos conflitos e também aprendem algumas técnicas: de mediação, da psicologia positiva e comunicacional (Comunicação não Violenta).

PRINCIPAIS OBJETIVOS

Diminuir a judicialização, por meio do protagonismo dos estudantes de Direito, na condição de potenciais advogados que tenham condições de atuar positivamente na gestão dos conflitos em sua vida profissional e pessoa; fomentar a cultura da paz e a autogestão positiva e pacífica de conflitos, por meio do ensino de algumas técnicas de mediação, da psicologia positiva e comunicacional CNV (Comunicação não Violenta); colaborar para o cumprimento da agenda 2030 da ONU (objetivo 16).

PÚBLICO PARTICIPANTE

Estudantes de Direito

RECURSOS ENVOLVIDOS

Recursos humanos: dois instrutores capacitados em formação de formadores. Atuação voluntária. Recursos institucionais: apoio administrativo da Ejud do TRT 24 e validação do Nupemec. A inscrição é feita dentro do site da Ejud 24, local onde o participante obtém a certificação. Recursos eletrônicos: plataforma de videoconferência em que as audiências de conciliação acontecem (cisco webex). O curso é gratuito para participante.

RESULTADOS OBTIDOS

100% (2019) e 99,1% (2020) dos jovens participantes declararam se sentir capazes de desenvolver seu potencial e se tornarem um jovem mediado; 97,77% (2019) e 97,4% (2020) declararam que gostariam de atuar de forma colaborativa na busca de solução dos conflitos próprios e de terceiros que buscarem seu auxílio; 100% querem utilizar o processo de Comunicação não Violenta, aprendido no evento, no dia a dia. Disponível em: <<https://docs.google.com/forms/d/1gpoAJBOb8R7MnxlnWPK9cSbaLtFZP5tEJtC1DKms0Es/edit>>.

CATEGORIA

JUIZ INDIVIDUAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Projeto EMPRECE

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A Vara Regional da Infância e Juventude de Petrolina-PE, em sua competência jurisdicional, tem envidado esforços na criação e execução de ações que visam promover uma ampliada atenção a crianças e a adolescentes vítimas de violência no ambiente escolar, preconizando, também neste particular, a proteção integral a que alude o Estatuto da Criança e do Adolescente - ECA, do nosso ordenamento jurídico. Nesse contexto, apresenta-se oportuna a operacionalização de medidas preventivas, desencadeadas pela Rede de Proteção do Município e tendentes a minimizar o quadro de vitimização no espaço geográfico da escola, obviamente, respeitando a autonomia dos gestores e professores, na forma constante dos seus respectivos estatutos. As medidas são executadas por profissionais da VRIJ, da Rede Protetiva e da comunidade que compõem as áreas distintas, a exemplo de psicólogos, pedagogos, assistentes sociais, juiz, advogados, capelães e conselheiros tutelares, levando em consideração, por um lado, a capacidade técnica de cada um desses profissionais e, por outro, as circunstâncias fáticas ensejadoras da atuação em cada caso. Além da Rede de Proteção, a Rede de Assistência Social e da Saúde também é mobilizada nessa dinâmica, a partir dos encaminhamentos realizados pela equipe multidisciplinar, para que se obtenham resultados profícuos e céleres, inclusive contextualizando a participação da família e implicando a participação do Município/Estado em todo o procedimento. Partindo desses pressupostos, idealizou-se a efetivação de plantões diários para acompanhamento de todas as situações de conflito (ou potencialmente conflituosas) vivenciadas no ambiente escolar, sob a coordenação do NUPPE da VRIJ de Petrolina, que tem a incumbência de: fazer uma análise/triagem da demanda recebida, para distinguir o que é passível de conciliação, mediação, orientação ou de procedimento judicial; organizar os plantões com os demais servidores da VRIJ e voluntários da Rede de Proteção; agendar as reuniões nas escolas para promover a intervenção e estratégias de conciliação ou mediação de conflitos; elaborar e organizar o material produzido durante as intervenções; acompanhar os encaminhamentos realizados. As demandas atendidas são de: inclusão social, negligência familiar, enfrentamento da violência física e psicológica (como o bullying), indisciplina grave, evasão e infrequência escolar, bem como situações preventivas outras, que digam respeito à saúde física e mental e proteção da infância e juventude.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

O objetivo principal do EMPRECE é promover a pacificação de conflitos no contexto escolar, restaurando as relações sociais, em harmonia com os delineamentos constantes no Estatuto da Criança e do Adolescente. Outrossim, são também objetivos específicos do Projeto: Conduzir o adolescente à resolução do conflito, a partir de intervenção multidisciplinar dialógica; Encaminhar o adolescente e seus responsáveis à Rede Assistencial e/ou de Saúde, em caso de situações de vulnerabilidade social ou de violência física e/ou psicológica; oportunizar a construção/ fortalecimento de laços entre alunos, seus pares e professores no espaço geográfico da escola; promover orientação e colaborar na educação formal e familiar, de maneira a fortalecer vínculos e melhorar a qualidade de vida de crianças e adolescentes; minimizar o grau de violência ocorrido no ambiente escolar do Município de Petrolina e relacionar as possíveis causas; fortalecer a cooperação entre a rede de educação, proteção, assistência social e de saúde, buscando o aprimoramento das políticas públicas.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Há que se ressaltar que o Projeto trilha em duas vertentes distintas: a) o da resolução de conflitos, para restaurar as relações sociais, através das reuniões e sessões de conciliação/mediação; e b) o da prevenção, para promover um amplo alcance social, concretizado através das reuniões de orientações, nas quais são realizados encaminhamentos, implicando-se no processo instituições e políticas públicas. Por conta disso, pode-se afirmar que a Prática alcançou nesses anos (2018 a março de 2020), indiretamente a milhares de crianças/adolescentes estudantes da rede pública, haja vista todo o processo de orientação promovido pela VRIJ aos gestores e educadores, os quais, como multiplicadores, replicaram as informações a seus pares e discentes. Sob outro ângulo, o projeto alcançou diretamente cerca de 500 pessoas (alunos e seus responsáveis e educadores), envolvidos em problemas de desavença social (manifestada em suas mais diversas formas), de 40 escolas públicas da Comarca.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Recursos humanos: servidores da VRIJ e voluntários. Recursos materiais: Notebook, smartphone e número de linha telefônica fixa e móvel. Transporte. Banco de Dados: Armazenamento de Arquivos, Cadastro de Voluntários, Elaboração de planilha para a agenda e plantões, Geração de relatórios.

RESULTADOS OBTIDOS

O Projeto de atendimento imediato a demandas advindas das escolas teve uma repercussão e resultados positivos em diferentes níveis, quanto aos objetivos do projeto EMPRECE: RESTAURAÇÃO DAS RELAÇÕES SOCIAIS: no diálogo mais eficiente com os educadores das escolas e possibilidade de promover orientações sobre questões diversas; promoção de modelos de interação e comunicação diferenciados na escola; EFETIVIDADE E EFICIÊNCIA: em razão na implantação da cooperação entre instituições; na resolução de conflitos que contribuíam para a desarmonia no ambiente escolar e prejudicavam a aprendizagem de alunos; DESBUROCRATIZAÇÃO: contribuindo para a não judicialização de conflitos; para evitar a apuração de agravamento de condutas de adolescentes que direcionavam para a prática de ato infracional; ALCANCE SOCIAL: em razão da cooperação da comunidade com a participação de voluntários; responsabilização do poder público nas demandas de sua competência, diante dos encaminhamentos realizados, a maioria para efetivação e garantia de direitos em relação a políticas públicas.

CATEGORIA

EMPRESA OU GRUPO EMPRESARIAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA

Resolução Extrajudicial on-line de Conflitos no Setor de Seguros

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O projeto, que teve início em 19/11/2019, atende às práticas amigáveis de resoluções de conflitos. Foram submetidos à negociação extrajudicial 370 processos, em que as partes foram convidadas para participar da negociação, com a finalidade de encerrar o processo de forma dialogada, contando com o auxílio do negociador/conciliador. Nas negociações que resultaram em acordo, houve a emissão do termo de acordo que foi protocolado no processo judicial em curso, para a finalização do litígio.

PRINCIPAIS OBJETIVOS

- Acelerar a finalização das demandas judicializadas, evitar o ingresso de novos processos, reduzir custos e fidelizar o cliente;
- atuar de forma preventiva, na esfera pré-processual, para a finalização dos litígios antes da citação ou antes da audiência de conciliação;
- fomentar a cultura do diálogo, nos litígios da empresa, atuando como amiga da Justiça e servindo de exemplo para que outros diferentes segmentos possam a trilhar o mesmo exitoso caminho.

PÚBLICO PARTICIPANTE

O público-alvo do projeto são os segurados, terceiros e advogados.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Plataforma interna da Generali; Núcleo Jurídico interno; Plataforma on-line da Mediar Group; Negociadores e Conciliadores da Câmara; Aplicativos de troca de mensagens; E-mail; Smartphones; Computadores; Aplicativos para reuniões virtuais.

RESULTADOS OBTIDOS

a) 229 processos encerrados com acordo, desses, 197 finalizados no período da pandemia; b) O percentual de acordos de 61,89%, levando em consideração o número total de acordos; e de 80% nos casos em que a negociação foi finalizada antes da citação da seguradora; c) Valor médio por acordo: R\$30.114,44; o valor total negociado: R\$6.896.206. Ganho econômico de R\$3.730.532,14 sobre o valor em discussão e R\$6,5 mi de economia futura, projetada pela perda financeira em razão da continuidade do processo.