



XII EDIÇÃO DO PRÊMIO CONCILIAR É LEGAL

BANCO DE BOAS PRÁTICAS EM MEDIAÇÃO JUDICIAL E CONCILIAÇÃO PRÊMIO CONCILIAR É LEGAL 2021— VENCEDORES + MENÇÕES HONROSAS

CATEGORIA

TRIBUNAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: VENCEDOR

Sistema de Negociação Virtual

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Colimando dar efetividade às diretrizes instituídas pelo Conselho Nacional de Justiça quanto à Política Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário, o Decreto Judiciário nº 650/2020, de 23/09/2020, instituiu o Sistema de Negociação Virtual do PROJUDI-BA, disponibilizando um ambiente eletrônico alternativo e permanente para a resolução dos litígios judiciais, por meio da interlocução direta entre as partes reclamantes e as empresas reclamadas. Esse ambiente de negociação inovador encontra-se integrado ao Sistema PROJUDI-BA, que é o sistema de tramitação de processos eletrônicos das unidades do Sistema dos Juizados Especiais do Estado da Bahia. Efetivado o acordo entre as partes do processo, o mesmo segue automaticamente para homologação judicial. Em caso de negociação não exitosa, o processo retorna automaticamente ao seu fluxo ordinário.

Portanto, podem acessar o referido sistema os representantes das empresas cadastradas no Portal do Domicílio Eletrônico (conforme Decreto Judiciário nº 447/2021, de 13 de julho de 2021), os advogados cadastrados no sistema PROJUDI, bem como os servidores e magistrados das varas dos juizados especiais. Há 02 (duas) formas de um processo ser encaminhado para a plataforma de negociação virtual do PROJUDI. A 1ª delas pode ocorrer de forma automática, logo após o cadastramento da ação judicial pelo advogado. Mas, saliente-se. Para isso acontecer, não pode haver pedido de urgência e a parte reclamada deve ser uma empresa aderente ao sistema de negociação. A 2ª forma ocorre por meio da Secretaria do Juizado Especial, de ofício ou mediante peticionamento de quaisquer das partes em processo que se encontra em andamento. Em ambos os casos, a negociação ocorre da seguinte forma: A empresa recebe um e-mail de aviso dizendo que há um processo pendente de oferta de proposta de acordo no PROJUDI. Ofertada a proposta, a parte autora, por meio do seu advogado, receberá, também, um e-mail de aviso, dizendo que há uma proposta de acordo feita pela empresa demandada no PROJUDI, ocasião em que dirá se aceita, não aceita ou apresenta uma contraproposta, a qual terá que ser avaliada pela empresa ré. Nesse caso, um e-mail notificador é novamente enviado para a empresa. Aceita a contraproposta pela empresa ré, o termo final do acordo será enviado para ciência final e assinatura pelo advogado da parte autora, com novo envio de e-mail de aviso. Efetivado o acordo, o mesmo seguirá automaticamente para homologação judicial. Em caso de negativa, o processo retornará imediatamente ao seu fluxo ordinário, inclusive com designação de audiência judicial e expedição da citação de forma automática, em se tratando de processos novos. Todas as informações adicionais sobre o Sistema, tais como fluxograma, vídeos explicativos, empresas credenciadas, dentre outros, estão disponibilizadas no site dos Juizados Especiais do Poder Judiciário do Estado da Bahia: <http://www5.tjba.jus.br/juizadosespeciais/index.php/negociacao-virtual>.

PÚBLICO PARTICIPANTE

O Sistema foi idealizado e codificado pela Coordenação dos Juizados Especiais, com o auxílio de analistas de sistemas desenvolvedores da Secretaria de Tecnologia do Tribunal, sob a supervisão da Juíza Fabiana Andrea de Almeida Oliveira Pellegrino.

RECURSOS ENVOLVIDOS

O Sistema foi plenamente idealizado e codificado pelos analistas de sistemas do quadro do Poder Judiciário do Estado da Bahia, não tendo havido qualquer tipo de dotação orçamentária extra.

RESULTADOS OBTIDOS

O Sistema de Negociação Virtual do PROJUDI-BA possui mecanismos automatizados que favorecem a remessa dos autos para tentativa de negociação virtual entre as partes. O Sistema oferece, também, um modelo de recepcionamento e homologação das transações extrajudiciais para as varas judiciais do País, com segurança jurídica, pois permite que o termo final do acordo seja convalidado eletronicamente por ambas as partes do processo. Por sua vez, a realização de mutirões de conciliação, a exemplo dos ocorridos na Semana Nacional de Conciliação, podem ser realizados diretamente na plataforma virtual, evitando-se gastos com envio de cartas, conciliadores, dentre outros. Por fim, destaca-se como maior fator de sucesso da prática o aproveitamento do acesso ao Sistema PROJUDI-BA pelos advogados das partes, representantes das empresas, servidores dos cartórios e magistrados, evitando-se um acesso em paralelo a “mais um outro sistema”, como costumam reclamar os personagens atuais, o que, certamente, poderia comprometer o sucesso da nova sistemática. Assim sendo, houve rápida assimilação dos mecanismos de utilização do Sistema de Negociação, como envio de processos pela serventia, juntada de proposta de acordo pelos representantes das empresas, juntada de contraproposta pelos advogados das partes, assinatura de documento (termo final de acordo), dentre outros, pois semelhantes às operacionalizações costumeiras no sistema judicial. Atualmente, existem mais de 500 empresas credenciadas ao Sistema de Negociação Virtual, dentre elas, a empresa fornecedora de água (EMBASA) e a empresa fornecedora de energia elétrica (COELBA), que são uma das maiores demandadas judicialmente. Em um ano de utilização, o Sistema de Negociação Virtual registrou mais de 25.000 (vinte e cinco mil) negociações virtuais.

CATEGORIA

TRIBUNAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: MENÇÃO HONROSA

Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Saúde - CEJUSC da saúde

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O CEJUSC da Saúde é uma unidade do Poder Judiciário do Estado de Goiás com a missão de realizar justiça, assegurando à sociedade um serviço de tratamento dos conflitos de saúde de forma acessível, ágil, eficaz e efetiva, por meio da interinstitucionalidade e governança pública, mediante utilização adequada dos métodos autocompositivos de solução de disputas. Os objetivos do CEJUSC da saúde são: 1º Aprimorar a qualidade e eficiência da intervenção judicial em assuntos de direito sanitário; 2º Tratar, adequadamente, os conflitos da Saúde com adoção de métodos autocompositivos; 3º Melhorar a informação sobre as demandas referentes ao assunto no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás; 4º Diminuir a judicialização inadequada das questões de Saúde em Goiás; 5º Garantir a solução justa e a razoável duração do processo para tal; 6º Pacificação Social no âmbito da Saúde.

EFICIÊNCIA

Conjugação de rapidez, qualidade e efetividade na solução dos conflitos

O Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania da Saúde (CEJUSC da Saúde) é uma unidade judiciária, do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás – TJ/GO dotada de um sistema inovador, desenhado por meio da metodologia do Design de Sistemas de Disputas, customizado para abordar, de forma mais adequada, os conflitos que envolvem a judicialização da saúde no Estado de Goiás, em toda sua complexidade, natureza e peculiaridade.

Com esta iniciativa, o Poder Judiciário Goiano aprimora a qualidade e a eficiência da intervenção judicial em assuntos de direito sanitário de forma pré-processual ou extrajudicial. Reflexos desta inovação notam-se nas funções do próprio Centro, que perpassam o registro das reclamações e realização de audiências e aprofundam-se no estudo e tratamento adequado do conflito de saúde, com interinstitucionalidade, governança pública e uso condizente dos métodos consensuais de solução de disputas. Utilizamos a promoção do diálogo entre todos os atores envolvidos no conflito ou na sua possível solução, inclusive, se necessário, com o médico que acompanha o assistido/jurisdicionado.

Mesmo que o acordo não aconteça, o conflito tratado no CEJUSC da Saúde assume uma característica de maturidade, alcançada pela informação e diálogo aliados à evidência científica oportunizada pela Nota Técnica do Núcleos de Apoio Técnico ao Judiciário (NATJUS), facilitando, tanto a resolutividade nos processos já ajuizados, quanto a mudança quase que cultural na postura dos órgãos do sistema de judicialização da saúde.

Acesse: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/conciliacao-mediacao/cejusc-s/cejusc-da-saude>

Publicização das decisões tomadas

O CEJUSC da Saúde é uma unidade do Poder Judiciário Goiano vinculada ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), órgão de assessoramento da Presidência do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás (TJ/GO). Como unidade judiciária, todos os trâmites processuais e pré-processuais estão disponíveis no Sistema PROJUDI. O Centro ainda conta com uma página no portal do TJ/GO para garantir ao cidadão ainda mais a transparência e o acesso às atividades realizadas pelo CEJUSC da Saúde. O endereço da página é: <https://www.tjgo.jus.br/index.php/conciliacao-mediacao/cejusc-s/cejuscda-saude>.

Aumento da produção: crescimento do número de processos julgados / analisados / ajuizados por juiz/ juizado / tribunal / MP / Defensoria Pública e advogados

O CEJUSC da Saúde contribui diariamente para o crescimento da produção, seja pela homologação de acordos judiciais, seja pela extinção do processo pela homologação da renúncia ou desistência. Mas, a maioria dos cidadãos/jurisdicionados, que buscam o Centro, tem seu conflito solucionado apenas com a oferta de informação adequada e objetiva. Isso é um grande ganho de produção, porque, racionaliza material, racionaliza força de trabalho e evita justamente que tenha que ter uma decisão judicial nesse sentido, que pode muitas vezes comprometer o sistema de saúde. Acesse: <https://www.dm.jor.br/saude/2020/03/unidade-criada-por-judiciario-auxilia-cidadao-com-conflitosrelacionados-a-saude/>

Redução de custos para análise: tempo utilizado

Por meio dos termos de cooperação firmados entre os principais litigantes na área da saúde no Estado de Goiás e o CEJUSC, bem como os fluxos operacionais desenhados especialmente para o Centro, as instituições cooperadas mantêm núcleos específicos para análise dos pedidos do CEJUSC da Saúde, respondendo às requisições e prestando informações à unidade em prazos mínimos de até 48 horas.

A redução dos custos e tempo utilizado no tratamento do conflito apreciado pelo Centro também foi experimentada. Em razão da análise de impacto realizada pela equipe de projeto, chegou-se ao limite de 72 horas úteis do protocolo

ao encerramento do procedimento, com a utilização mínima de recurso público e levando-se em conta qualidade e celeridade.

Acesse: <http://www.procuradoria.go.gov.br/noticias/2790-sa%C3%BAde-ganha-centro-de-solu%C3%A7%C3%A3ode-conflitos.html>

<http://www.oabgo.org.br/oab/noticias/iniciativa/oab-go-considera-avanco-a-defesa-de-pacientes-convenioque-promove-a-resolucao-de-demandas-de-saude-no-cejusc/>

https://www12.goiania.go.gov.br/_prefeitura-e-judiciario-se-unem-para-agilizar-demandas-na-area-da-saude/Otimiza%C3%A7%C3%A3o-de-recursos-internos-dos-tribunais

Recursos já existentes, como os pareceres técnicos do Núcleo de Assessoramento Técnico em Saúde (NATJUS), que é responsável pela emissão de notas técnicas do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, são utilizados nos casos concretos, como subsídio para um eventual acordo, auxiliando para que as decisões, mesmo que entre as partes, sejam tomadas baseadas, também, em evidências científicas.

Da mesma forma, ainda sobre a otimização de recursos internos já existentes, o projeto físico do CEJUSC da saúde e toda a sua estrutura, foi implementado de forma totalmente sustentável, com a utilização de espaço, mobiliário e material de informática de reúso.

Acesse: <http://redenatjus.org.br/centros-judiciarios-de-solucao-de-conflitos-e-cidadania-cejusc-atuam-na-area-dasaude/>

CELERIDADE

Rapidez na solução dos conflitos: menor tempo entre o ajuizamento e a solução de um processo. Os fluxos operacionais desenhados especialmente para o Centro permitem que a análise dos pedidos procedimentalizada no CEJUSC da Saúde seja realizada em até 72 horas.

QUALIDADE

Estabelecimento de metas de desempenho na gestão no Poder Judiciário

MACRODESAFIOS DO PLANO ESTRATÉGICO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS PARA O SEXÊNIO 2015-2020 ALINHADOS AO PROJETO:

- A) Efetividade na prestação jurisdicional (macrodesafio resultante);
- B) Garantia dos direitos de cidadania;
- C) Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional;
- D) Adoção de soluções alternativas de conflito;

OBJETIVOS ALINHADOS COM O PLANO ESTRATÉGICO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS PARA O SEXÊNIO 2015-2020 ALINHADOS AO PROJETO:

- A) Fortalecer a atuação do Poder Judiciário em todas as localidades do Estado de Goiás, universalizando o acesso à justiça, garantindo equidade no atendimento à sociedade. (Objetivo estratégico 01 – PLANO ESTRATÉGICO DO TJ/GO 2015-2020);
- B) Internalizar os conceitos de Responsabilidade Socioambiental, fomentando ações institucionais com vistas ao adequado exercício da cidadania. (Objetivo estratégico 02 – PLANO ESTRATÉGICO DO TJ/GO 2015-2020);
- C) Desburocratizar os procedimentos de trabalho e investir na permanente modernização dos sistemas de tramitação processual, propiciando maior agilidade nos trâmites judiciais e o consequente aumento na produtividade de magistrados e servidores. (Objetivo estratégico 05 – PLANO ESTRATÉGICO DO TJ/GO 2015-2020);
- D) Fomentar a adoção dos meios extrajudiciais para a resolução negociada de conflitos. (Objetivo estratégico 06 – PLANO ESTRATÉGICO DO TJ/GO 2015-2020);

E) Aprimorar a gestão das demandas repetitivas e dos grandes litigantes, visando à redução da taxa de congestionamento. (Objetivo estratégico 07 – PLANO ESTRATÉGICO DO TJ/GO 2015-2020)

F) Fomentar a acessibilidade às informações, visando à participação da sociedade no controle social dos resultados do Poder Judiciário goiano. (Objetivo estratégico 14 – PLANO ESTRATÉGICO DO TJ/GO 2015-2020)

METAS DO PLANO ESTRATÉGICO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE GOIÁS PARA O BIÊNIO 2019-2021 ALINHADOS AO PROJETO:

A) Meta 1: Ampliar em 10% o resultado dos programas institucionais voltados para o acesso à Justiça;

B) Meta 2: Alcançar 3% do índice de desempenho econômico e socioambiental;

C) Meta 5: Aumentar em 4% o índice de conciliação;

D) Meta 6: Julgar 38% do acervo de processos dos maiores litigantes;

E) Meta 13: Alcançar 65% no índice de transparência, de acordo com a Resolução nº 215/2015 do CNJ.

Inserção de instrumentos de controle de qualidade (ex: programa ISO 9000, entre outros)

O controle de qualidade é aferido em reunião mensal, por meio de aplicação do ciclo PDCA, que é uma ferramenta de qualidade utilizada no controle de processos. Ela possui as etapas planejar, executar, checar e agir para controlar e aperfeiçoar os fluxos do CEJUSC da Saúde.

Atendimento qualificado ao usuário externo

A Equipe Técnica da Central de Atendimento do CEJUSC é composta por profissionais das áreas da saúde, do direito e administração. A função do balcão de atendimento é, além de acolher o usuário jurisdicionado, identificar corretamente o paciente na receita, verificar o CID que justifica o tratamento, verificar a disponibilidade de medicamento ou insumo pretendido na rede SUS, verificar a possibilidade de promoção de intercambialidade de medicamento na rede SUS, verificar a qualificação do objeto pretendido na receita e sua urgência médica a fim de orientar o usuário-jurisdicionado a seguir o caminho mais adequado à solução do seu conflito.

Acesse: <https://www.rotajuridica.com.br/tjgo-e-prefeitura-de-goiania-assinam-hoje-convenio-para-conciliacao-dedemandas-no-cejusc-da-saude/>

CRIATIVIDADE

Grau de simplicidade na implementação e no desenvolvimento da experiência apresentada

O que o TJ/GO, por meio do NUPEMEC, propôs-se a oferecer como valor para os usuários foi experiência diferenciada aliada a uma ferramenta de design prático e inovador como o CEJUSC da Saúde, que foi voltado para qualquer usuário do contexto da judicialização da saúde, seja ele o cidadão, o Estado e até o magistrado. Como forma de relacionamento com sistema clássico, o CEJUSC da Saúde conquistou, ao longo da implementação do projeto, a característica de plataforma neutra para tratamento adequado dos conflitos de saúde, em função dos seus procedimentos, canais e fluxos inovadores, práticos e úteis, e experiências atrativas tanto para o cidadão-jurisdicionado, quanto para o próprio sistema de justiça. Este aspecto, atrelado ao baixo custo da mudança, fortaleceu o Centro e o colocou como agente de transformação na questão da judicialização da saúde.

Os recursos-chave utilizados para implementar o CEJUSC da Saúde basearam-se no talento da equipe de criação e desenvolvimento do NUPEMEC, bem como a disponibilidade de recursos materiais de reuso no Tribunal. Já os parceiros-chave do projeto, relativos às atividades e recursos humanos, foram o Estado de Goiás por meio da Secretaria Estadual de Saúde e da Procuradoria-Geral de Estado, IPASGO e Município de Goiânia, também por meio da sua Secretaria de Saúde e Procuradoria. Por fim, a estrutura de custos do modelo se concentrou no tempo dispensado pela equipe de design e desenvolvimento, processos de alinhamentos estruturais e tratativas interinstitucionais, sem custos diretos financeiros para o poder público.

PRATICIDADE

Uso inusitado dos recursos disponíveis para melhorar e/ou aperfeiçoar o processo de gestão no poder judiciário. Todos os fluxos de trabalhos foram desenhados e construídos em Laboratório de Inovação, com a equipe do Tribunal e as instituições parceiras, por meio do design thinking. A natureza iterativa da abordagem permite uma dinâmica de aperfeiçoar e retestar os fluxos numa série de iterações, podendo resultar, inclusive, tanto na identificação de novas áreas para a inovação quanto no aperfeiçoamento das ideias já existentes no Centro, fomentando criatividade, estimulando colaboração, compartilhando conhecimento, com foco nas pessoas.

Inserção de novos processos

Do Laboratório, nasceram o Manual do CEJUSC da Saúde e os Protocolos Operacionais Padrão (POPs) de Secretaria e de Atendimento. Surgidos da profunda observação do problema, junto com as pessoas envolvidas, eles oportunizaram, não somente a orientação padronizada, mas a execução do serviço prestado e centrado nas necessidades do usuário, bem como a possibilidade de controle de qualidade efetivo e transparente.

INEDITISMO

Capacidade de inovação da experiência apresentada

O CEJUSC da Saúde do Judiciário goiano é o primeiro no Brasil exclusivo para atender demandas de saúde pública e privada, com estrutura, fluxos e parceiros desenhados especialmente com foco na resolutividade.

Acesse: <https://www.cnj.jus.br/tribunal-inaugura-cejusc-exclusivo-para-demandas-de-saude/>

EXPORTABILIDADE

Potencial capacidade de disseminação da prática ou de um conjunto de práticas

O Projeto tem potencial capacidade de disseminação. Inclusive, desde a sua inauguração, Tribunais de Justiça de todo país procuraram o NUPEMEC Goiano em busca do projeto, com vistas a replicar nos seus estados com mínimas adequações às realidades locais.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Qualidade da resposta entregue ao usuário e seu grau de satisfação. A prática deve ter como destinatário o cliente do Poder Judiciário, que são os jurisdicionados;

Observação e mensuração da satisfação individual (ex: diminuição do número de recursos, consequências econômicas e sociais).

ALCANCE SOCIAL

Capacidade de pacificação da sociedade e produção do bem comum

PÚBLICO PARTICIPANTE

Procuradoria-Geral do Estado e da Secretaria do Estado da Saúde; Procuradoria-Geral do Município e da Secretaria Municipal da Saúde; Instituto de Assistência dos Servidores do Estado de Goiás – IPASGO; Unimed Goiânia Cooperativa de trabalho médico.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Os recursos do modelo se concentraram no tempo dispensado pela equipe de design, processos de alinhamentos estruturais e tratativas interinstitucionais, na utilização de materiais de reuso do TJGO, sem custos diretos financeiros para o poder público.

RESULTADOS OBTIDOS

Com esta iniciativa, o Poder Judiciário Goiano aprimora a qualidade e a eficiência da intervenção judicial em assuntos de direito sanitário de forma pré-processual ou extrajudicial. Reflexos desta inovação notam-se nas funções do próprio Centro, que perpassam o registro das reclamações e realização de audiências e aprofundam-se no estudo e tratamento adequado do conflito de saúde, com interinstitucionalidade, governança pública e uso condizente dos métodos consensuais de solução de disputas. Utilizando a promoção do diálogo entre todos os atores envolvidos no conflito ou na sua possível solução, inclusive, se necessário, com o médico que acompanha o assistido/jurisdicionado. Mesmo que o acordo não aconteça, o conflito tratado no CEJUSC da Saúde assume uma característica de maturidade, alcançada pela informação e diálogo aliados à evidência científica oportunizada pela Nota Técnica do Núcleo de Apoio Técnico ao Judiciário (NATJUS), facilitando, tanto a resolutividade nos processos já ajuizados, quanto a mudança quase que cultural na postura dos órgãos do sistema de judicialização da saúde.

CATEGORIA

JUIZ INDIVIDUAL

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: VENCEDOR

Robô de atendimento por WhatsApp 'Jefinho'

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

No bojo do robô por WhatsApp, no qual são concentrados cerca de 80% dos atendimentos da Vara, foi criado campo para que a parte, desprovida de assistência por advogado, manifeste anuência nos acordos propostos nos autos.

O sistema de atendimento automatizado por whatsapp ampliou e desburocratizou o atendimento aos jurisdicionados, permitindo que, mesmo fora do expediente judiciário, sejam recebidos, tratados e respondidos cerca de 80% dos pedidos de dirigidos aos setores de atendimento ao público.

A inclusão do estímulo e ferramenta para conciliação no sistema aproximou o jurisdicionado dos JEFs, desassistidos de advogado, da resolução consensual e célere do feito.

Na Subseção Judiciária de Picos já houve manifestação de adesão e homologação de acordo pela plataforma.

Diversos jurisdicionados entraram em contato pretendendo aderir a acordos em feitos que tramitam na Justiça Estadual do Piauí ou em outras Varas na Seção Judiciária em Teresina.

O estímulo à conciliação vem desde a tela principal de atendimento, com o seguinte texto:

“??Olha o segredo. ? - *_QUERO CONCILIAR*_! ?

Se liga ?. Para você que já tem uma proposta de acordo deseja conciliar, *digite 7*. ?”

Na ferramenta de conciliação a parte recebe as seguintes orientações:

“Ótima decisão ?.

Se você decidiu aceitar a proposta de acordo oferecida no seu processo o caminho ?? para resolver o seu problema foi encurtado e facilitado ?????.

Não possuindo advogado constituído, podes aceitar o acordo por aqui, de forma simples e objetiva.

Vou de falar o procedimento e depois você o cumpre aqui em embaixo. ???

Preciso que:

1?? Informe o número de seu processo completo;

2?? Informe o seu nome completo, CPF e endereço completo;

3?? Agora, junte a fotografia ou de seu documento pessoal com foto ao lado de seu rosto, com nitidez. Pode ser o RG, CNH e até mesmo a carteira de trabalho;

4?? A parte final é igualmente importante para dar tudo certo. Preciso que escreva que: _“Anuo com o acordo proposto. Solicito a homologação”_

Tudo feito certinho, vamos tomar nota do seu pedido e dar andamento que for necessário. ?

Conciliar é legal ?”.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Subseção Judiciária de Picos.

RECURSOS ENVOLVIDOS

WhatsApp e versão web; framework em Dialogflow; integração da API por meio do WAautoresponder; Bluestacks para manutenção do sistema em computador.

RESULTADOS OBTIDOS

Concentração, simplificação, ampliação e celeridade no atendimento das partes e na adesão das propostas de acordos nos autos de JEFs. Houve, como consequência, aumento no nível geral de satisfação do jurisdicionado com o atendimento dispensado e celeridade alcançada. Além disso, houve incremento no estímulo às resoluções consensuais dos feitos.

CATEGORIA

Juiz Individual

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: MENÇÃO HONROSA

Contas em Dia

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O projeto oferece à população um serviço de orientação e planejamento financeiro para a prevenção e solução ao superendividamento. O Cejusc realizou parceria com a coordenação do curso de Ciências Contábeis de uma universidade privada de Sergipe (Universidade Tiradentes), que ficou responsável pela execução do projeto. Os alunos do curso foram capacitados para orientar a população encaminhada pelos Cejusc's e/ou por demanda espontânea e são orientadas sobre suas dívidas, o valor total delas e as formas mais adequadas de quitação. Recebem, ainda, informações sobre como construir um orçamento doméstico e consumo consciente. Quando há interesse em negociação, os usuários são encaminhados para o Cejusc préprocessual, a fim de negociar suas dívidas com os credores.

O Cejusc, enquanto locus de promoção de cidadania, cotidianamente realiza audiências de conciliação e/ou mediação, a fim de solucionar, também, questões relacionadas a dívidas entre devedores e credores. A realidade aponta uma dificuldade, cada vez maior, do cidadão cumprir suas obrigações financeiras. Para se ter uma maior precisão, este Centro realizou, em 2018, uma pesquisa para identificar o perfil socioeconômico e o nível de endividamento dos usuários dos mutirões de negociações. A pesquisa identificou que 49% das pessoas entrevistadas já haviam se endividado outras vezes; 49% da renda mensal da família estava entre 2 e 5 saláriosmínimo; 49% dos entrevistados

devem 4 vezes mais do que recebem e 48% possuem a dívida há cerca de dois anos. Quanto aos motivos do endividamento, verificou-se que 42% se deu devido ao desemprego e 32% por descontrole financeiro.

A partir desses e outros dados, que se mostraram preocupantes, a juíza coordenadora do Cejusc criou o projeto Contas em Dia, cujo objetivo é oferecer às pessoas endividadas orientação sobre negociações de dívidas e planejamento financeiro para prevenção e/ou solução ao superendividamento.

Inicialmente, o Cejusc elaborou o projeto e foi buscar parcerias em faculdades e universidades para a execução. A parceria ocorreu com o departamento de ciências contábeis de uma universidade privada (Universidade Tiradentes), que já possui convênio com o Tribunal de Justiça de Sergipe e posto avançado do Cejusc em funcionamento em seu Núcleo de Práticas Jurídicas. Foram realizadas reuniões com a coordenação do curso de ciências contábeis, onde foram definidos: o local de execução do projeto (Núcleo de Práticas Jurídicas da Universidade); o quantitativo de alunos participantes (seis) que ficariam em revezamento, sob supervisão da coordenadora do curso de Ciências Contábeis; telefones de contatos e horários de atendimento (de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h).

Foi elaborado também a logomarca do projeto, a cargo da diretoria de comunicação do TJSE e o conteúdo para abordagem dos usuários: folder sobre planejamento financeiro, uso do crédito, negociação de dívidas (material do banco central do Brasil), cartilhas e folders sobre educação financeira elaborados pelo Cejusc e o conteúdo próprio do curso de ciências contábeis sobre planejamento e orçamento doméstico e financeiro (planilhas financeiras).

Em um segundo momento, o Cejusc promoveu um encontro entre a coordenação do curso e seus alunos, a fim de apresentar a proposta e o fluxo do projeto, bem como o funcionamento do Cejusc, seus objetivos e serviços prestados à população. No tocante ao fluxo de atendimento, o projeto recebe os usuários por demanda espontânea (a partir de divulgação nas mídias sociais e comunicação de massa) ou por encaminhamento dos Cejusc's. Durante mutirões de negociações, há uma divulgação do projeto nas mídias e a equipe se faz completa para atendimento dos interessados. O projeto foi inaugurado em junho de 2019, no mutirão de negociação ocorrido no núcleo de práticas jurídicas da Universidade Tiradentes, onde participaram banco do estado, distribuidoras de energia e água, supermercado e o CDL. Na fase atual o projeto está sendo ampliado para dar suporte à Lei 14.181/2021 (Lei do Superendividamento), no que se refere à fase de elaboração do plano de pagamento necessário para subsidiar a conciliação.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Cejusc, Nupemec, Universidade Tiradentes

RECURSOS ENVOLVIDOS

Sala para atendimento, impressora, computador, internet, material impresso folders, planilhas de orçamento, cartilhas, redes sociais para divulgação do projeto, banners.

RESULTADOS OBTIDOS

Os resultados obtidos são pessoas orientadas e informadas sobre os riscos do superendividamento, importância da educação financeira como estratégia de prevenção ao superendividamento e estímulo aos métodos consensuais para negociação de dívidas.

CATEGORIA

Ensino Superior

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: VENCEDOR

1º Mutirão de Audiências de Conciliação Telepresenciais

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Grupo Nobre, através do Centro Universitário Nobre (UNIFAN) e Unidade de Ensino Superior de Feira de Santana (UNEF), com o intuito de tornar ainda mais efetiva as suas Políticas de Responsabilidade Social e Filantropia, idealizou juntamente com a Coordenação dos Juizados Especiais do Estado da Bahia (COJE-BA), através da parceria com o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e da Universidade Corporativa (UNICORP), a realização do 1º Mutirão de Audiências de Conciliação Telepresenciais – TJBA, calçado na Portaria nº 297 de 17/12/2020, do CNJ. Os frutos de mais de 100 horas entre conciliações e trabalhos internos deste Projeto Inovador, de cunho eminentemente social, tiveram como objetivo o desrepressamento de processos avolumados por conta da pandemia, beneficiando de modo fundamental a sociedade mediante antecipação das quase 7 mil audiências de conciliação no intervalo de 10 dias e, tendo como protagonista os acadêmicos de Direito da UNIFAN e UNEF como mediadores (conciliadores aprendizes) de todo esse desafiante e transformador projeto.

Neste sentido, registra-se o detalhamento maior da execução deste grande movimento de restauração social: Primeiramente foi realizado um processo seletivo interno institucionalmente, por meio de edital seletivo (com análise curricular, entrevista, dinâmica e redação) entre os acadêmicos dos cursos de Direito da UNIFAN e da UNEF (devendo o aluno estar no mínimo no 5º semestre da graduação). Após a seleção, eles realizaram um curso de capacitação com teoria e oficinas, além de aprimoramento tecnológico do sistema do TJBA, e somente após a aprovação neste curso, passaram a atuar como conciliadores aprendizes. O mutirão ocorreu entre 13 e 24 de setembro de 2021, contemplando as quatro Varas do Juizado Especial da Comarca de Feira de Santana-BA (segunda maior cidade do Estado). Em cada turno tinham 20 salas em operação, sendo que cada conciliador realizou por dia/turno uma média de 16 a 19 audiências de conciliação. Até o presente momento o Tribunal de Justiça da Bahia já validou o registro de 6927 audiências de conciliação realizadas, oriundas deste Mutirão que se findou no dia 24 de setembro. Vale ressaltar que em todo o período de atuação os alunos tiveram suporte dos Coordenadores do Curso de Direito, Coordenadores de Práticas Jurídicas (UNIFAN e UNEF), servidores do Tribunal de Justiça da Bahia, além de auxílio técnico de informática. Foi criado um drive para cada Vara com todas as pautas e modelos de atas, assim cada conciliador poderia inserir nas suas respectivas pastas a ata de cada audiência. Sucessivamente, os servidores do Tribunal tiveram acesso aos documentos com a possibilidade de aplicá-los ao sistema do PROJUDI. Salienta-se que a maioria das audiências aconteceram telepresencial e para as pessoas que preferiram ir presencialmente tiveram os seus atendimentos realizados seguindo todos os protocolos de segurança e prevenção da Covid-19, conforme orientações da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Os serviços oferecidos no Mutirão foram inteiramente gratuitos e destinados à promoção da eficiência e resolutividade em favor dos jurisdicionados diretamente beneficiados com espedeque no desenvolvimento social e dos estudantes envolvidos na condição de conciliadores aprendizes.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Pessoas da comunidade feirense, que estavam com processos em andamento nas 4 (quatro) Varas do Juizado Especial Cível da Comarca de Feira de Santana – BA.

RECURSOS ENVOLVIDOS

12 servidores auxiliares (TJ); 61 estagiários/acadêmicos credenciados (UNIFAN e UNEF); 1 Pró-Reitor Acadêmico; 1 Diretor Acadêmico; 2 Coordenadores de Núcleo (UNIFAN e UNEF); 2 coordenadores de Práticas Jurídicas (UNIFAN e UNEF); 4 servidores auxiliares (UNIFAN e UNEF); Técnico de informática; pessoal de limpeza.

20 salas (50m²) para audiências de conciliação; 1 sala (100m²) para apoio aos gestores; Recepção (100m²); Espaço amplo para espera, com ventilação (300m²); Enfermaria (50m²); 20 mesas redondas para conciliação; Cadeiras para as salas de audiência e para espera; 20 computadores (com estabilizador e nobreak); 20 câmeras (com microfone); Acesso à Internet (Wifi ou cabo).

Mural com pautas do dia/turno; lista diária de presença; pautas com: número dos processos, horário das audiências, nomes dos autores e dos réus e número das salas de conciliação; manual explicando sobre as audiências e os sistemas utilizados.

RESULTADOS OBTIDOS

Celeridade nos processos da Comarca, visto que foram mais de 6900 mil audiências de conciliação realizadas; Desenvolvimento acadêmico dos estudantes (conciliadores aprendizes), ocasionando um enriquecimento no seu currículo profissional, maturidade antecipada enquanto futuro operador do direito, elevando assim um diferencial curricular e de vida. Exercício de uma justiça coparticipativa, fomentando a solução adequada dos conflitos, sobretudo pela via da mediação ou conciliação, e desta forma beneficiando a comunidade feirense.

CATEGORIA

Ensino superior

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: MENÇÃO HONROSA

Nas veredas do diálogo e do acesso à justiça.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O “Nas veredas do diálogo e do acesso à justiça” é uma ação do Grupo de Estudos em Conflito e Acesso à Justiça, GECAJ/UFERSA. A ausência de discussões e diálogos sobre conflito, acesso à justiça, mediação e conciliação prejudicam a compreensão e o desenvolvimento das práticas autocompositivas. Essa ausência pode levar ao desestímulo na busca do diálogo, no eventual desprestígio das formas consensuais de solução de conflitos, bem como no despreparo ou a ausência de habilidade para a autocomposição de conflitos.

O Grupo de Estudos em Conflito em Acesso à Justiça, GECAJ/UFERSA tem como proposta principal a leitura e a discussão dos mais diversos textos (artigos, dissertações e teses) acerca dos assuntos relacionados ao conflito e ao acesso à justiça. O “Nas veredas do diálogo e do acesso à justiça” nasce da necessidade de se colocar em prática as discussões levantadas nos encontros, bem como de fortalecer as práticas em mediação, conciliação e, conseqüentemente, a propagação de um novo olhar sobre o acesso à justiça.

A ideia da ação “Nas veredas do diálogo e do acesso à justiça”, pensada no final de 2019, era fazer com que pudéssemos nos aproximar da sociedade por meio das instituições e representações (a exemplo da Defensoria Pública, do Ministério Público, do Tribunal de Justiça - do CEJUSC, dos cartórios, da Advocacia e de representações de sociedade). Esse diálogo serviria como ponte, como veredas que auxiliariam na melhor compreensão da realidade por meio do olhar dos conflitos, bem como das práticas autocompositivas e do fortalecimento do acesso à justiça. Quando da implementação da ação, fomos surpreendidos com esse quadro que, ainda, assola o país e o mundo: o da pandemia da Covid-19. Em respeito a ciência, as regras sanitárias, bem como as pessoas, a execução da proposta inicial ficava inviável. Só nos restava aguardar o fim desse quadro pandêmico para que, só assim, a ação pudesse ser colocada em prática. No entanto, foi pensado numa adequação dessa ação a essa realidade. As chamadas veredas do diálogo e do acesso à justiça podiam também ser pensadas e adequadas a esse atual quadro.

Não podíamos ficar estáticos diante dessa situação. Foi quando a ação foi modulada para momentos ou encontros que proporcionassem a participação das pessoas por meio da videoconferência.

Somado a isso, foi priorizado o diálogo com foco na pandemia da Covid-19. Assim, além de permitir o maior conhecimento sobre conflito, acesso à justiça e práticas autocompositivas, era apresentado um quadro de correlação com a situação atual (e nas mais diversas esferas de observação).

Com isso, tivemos, até o momento (2020-2021), dezoito (18) encontros ou momentos. Foram vinte (20) convidados. Entre os convidados, juízas, defensores públicos, professores, conciliadoras, procuradores, advogados e tabeliães. Foram discutidos os seguintes assuntos: (1) Pandemia da Covid-19, práticas conciliatórias e o papel do PROCON como instrumento de acesso à justiça; (2) Pandemia da Covid-19, conflitos nas relações de consumo e as contribuições da Defensoria Pública para o acesso à justiça; (3) Pandemia da Covid-19, conflitos na seara da saúde e práticas conciliatórias; (4) O papel da autocomposição para os profissionais da justiça em tempos de pandemia e pós-pandemia; (5) Os desafios da mediação e da conciliação por videoconferência em tempos de pandemia e pós-pandemia; (6) Os conflitos ambientais e sua correlação com as práticas conciliatórias; (7) Os desafios dos conflitos trabalhistas em tempos de pandemia e pós-pandemia; (8) Os desafios da disputa on-line de resolução de conflitos em tempos de pandemia e pós-pandemia; (9) O papel da advocacia pública federal na implementação de políticas públicas e a correlação com os meios consensuais de resolução de conflitos; (10) O papel dos cartórios em tempos de pandemia e a correlação com os meios consensuais de resolução de conflitos; (11) Agenda 2030, design e governança pública como caminhos para o acesso à justiça dos hipervulneráveis; (12) O acesso à justiça e a mediação sanitária; (13) Ministério Público Resolutivo: A negociação dos conflitos em tempos de pandemia; (14) Acesso à justiça e Processo Civil democrático; (15) As contribuições e o papel da jurimetria para o acesso à justiça; (16) A Justiça Penal Consensual sob a perspectiva do Acordo de Não-Persecução Penal; (17) Conciliar Potiguar: A utilização do Online Dispute Resolution na solução de conflitos perante o estado do RN; e (18) As contribuições do CEJUSC da Justiça Federal do RN ao acesso à justiça.

Todos os encontros ocorreram/ocorrem por videoconferência, através da ferramenta Google Meet. Os encontros eram/são públicos e abertos, ou seja, tanto público interno como externo pode participar, respeitando, claro, o limite de usuários permitido pela ferramenta de videoconferência. A divulgação era/é feita através das ferramentas de comunicação institucional (SIGAA), bem como pelas redes sociais, incluindo Instagram do GECAJ - @gecajufersa.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Comunidade acadêmica / público em geral, visto que os encontros eram/são abertos ao público e visavam/visam o diálogo sobre questões reais e atuais que, de uma forma ou de outra, são refletidas na sociedade.

RECURSOS ENVOLVIDOS

A ação é fruto do mais nobre recurso humano, ou seja, docentes, alunos e alunos membros da ação que, de forma voluntária, auxiliam na construção e no mapeamento das ações, bem como na ampla divulgação dos encontros. Em razão da pandemia, como já explicado, os encontros aconteceram / acontecem por videoconferência, por meio da ferramenta "Google Meet".

RESULTADOS OBTIDOS

Os três principais resultados obtidos são:

- 1) Adesão entre os múltiplos atores (academia, instituições, sociedade, comunidade acadêmica), permitindo um amplo diálogo acerca do conflito, acesso à justiça e práticas autocompositivas.
- 2) Amplo conhecimento acerca do conflito, do acesso à justiça e das práticas autocompositivas, bem como uma maior inserção da sociedade e dos estudantes (futuros profissionais do Direito) nessa política de consensualização de conflitos.

3) Permitir que, mesmo em situações atípicas, como é o caso da pandemia da Covid-19, diálogos e práticas possam ser colocados em prática por vias alternativas ao presencial. As veredas do diálogo e do acesso à justiça podem ser vislumbradas também pelas vias da videoconferência (apesar do fenômeno que merece destaque que é o dos vulneráveis digitais).

CATEGORIA

Instrutores de Mediadores

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: VENCEDORA

Curso Formação de Conciliadores – Parte Teórica – em EaD.

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O Anexo I da Resolução CNJ n. 125/2010 estabelece que, para se tornar conciliador judicial, é necessário realizar curso de capacitação com, no mínimo, 40 horas teóricas e 60 horas de estágio supervisionado. No entanto, especialmente por restrições de atividades presenciais em decorrência da pandemia da Covid-19, mostrou-se oportuna a realização de curso à distância (EaD) pelo Conselho da Justiça Federal e que contemple a carga horária teórica exigida para a formação de conciliadores.

O curso justificou-se por duas necessidades comumente apontadas pelos Tribunais Regionais Federais: a carência de conciliadores para atuarem na Justiça Federal; e a dificuldade de cursos de conciliadores que considerem as peculiaridades de tal segmento do Judiciário. Um desafio adicional foi como compatibilizar o ensino à distância aos requisitos exigidos pelo CNJ para a formação de conciliadores, bem como à importância que atividades práticas – tais como simulações – assumem em um curso dessa natureza.

Nesse contexto, foi dada ênfase ao uso de recursos tecnológicos variados, com ênfase ao uso de metodologias ativas adaptadas ao ambiente virtual.

Assim sendo, o curso foi dividido em quatro unidades: i) O Conflito e a Política Pública para seu tratamento; ii) Os meios de tratamento do conflito e o papel do conciliador; iii) As fases e as técnicas; iv) A consensualidade na Justiça Federal. Para desenvolvimento do curso foi criado Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), valendo-se da plataforma Moodle. Além disso, para interações mais diretas entre tutores e cursistas, houve a utilização de grupo criado no WhatsApp.

Para cada unidade, foram especialmente preparadas uma apostila e uma videoaula (vide anexos). Também foram gravados vídeos de simulação de conciliação, tendo em conta as demandas da Justiça Federal. Dessa forma, objetivou-se contemplar as diferentes preferências de aprendizado (escrito, áudio e/ou imagem).

No que se refere ao uso de metodologias ativas, foram mescladas atividades síncronas e assíncronas. Dentre as atividades síncronas, destacam-se três encontros pela plataforma Zoom (um para apresentação dos cursistas e tutores, outro para realização de audiência simulada e um terceiro para encerramento).

Por sua vez, dentre as atividades assíncronas, ressaltam-se: construção coletiva de glossário sobre os meios consensuais; gravação de declaração de abertura; indicação de textos e filmes como material complementar; postagens em Mural de Ideias (Padlet); participação em fóruns de discussão.

Ademais, com base nos parâmetros do CNJ e da Enfam, o curso é ministrado em codocência, sendo quatro tutores por turma, como oito cursistas para cada um. Na escolha dos instrutores, além da formação específica para cursos em EaD, tentou-se privilegiar a diversidade de regiões. Assim, há tutores vinculados aos cinco Tribunais Regionais Federais, envolvendo tantos servidores como juízes.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Servidores e demais interessados em atuarem como conciliadores na Justiça Federal.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Recursos tecnológicos já disponíveis para os cursos em EaD do Conselho da Justiça Federal: Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), Plataforma Zoom para encontros síncronos;

Vídeos e apostilas desenvolvidas pelos instrutores especificamente para este curso;

Instrutores provenientes das cinco regiões da Justiça Federal e apoio técnico de servidores do Centro de Estudos Judiciários do Conselho da Justiça Federal.

RESULTADOS OBTIDOS

Conclusão de 6 turmas (4 em 2020 e 2 em 2021), além de 2 atualmente em andamento.

Formação de 133 (cento e trinta e três) pessoas até o momento.

Aprimoramento da qualidade dos conciliadores de acordo com as peculiaridades da Justiça Federal.

CATEGORIA

Mediação e Conciliação Extrajudicial

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: VENCEDOR

Efetividade da mediação extrajudicial em reclamações formalizadas perante o Procon

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Com o início da crise pandêmica mundial do novo Corona vírus, após a declaração de pandemia pela OMS em 11/03/2020, o caos parecia instaurado na sociedade brasileira com perdas de toda ordem, em um cenário de escassez, incerteza e limitação econômico-financeira. Houve um substancial incremento do volume de conflitos envolvendo empresas e consumidores, especialmente nas empresas de prestação de serviços continuados, com contratação de planos anuais, através de pagamentos de mensalidades e em ambientes físicos, como é o caso das Academias de Ginástica.

Originalmente, o que parecia ser uma suspensão temporária e curta dos serviços presencialmente prestados, prolongou-se sucessivamente ao longo dos meses. Essa tendência prevaleceu por mais de um ano, diante da gravidade constatada pela sociedade em geral.

Dessa narrativa percebemos que o acesso à justiça em solo brasileiro passou a depender da reserva do possível. Diversos atos foram sendo elaborados na tentativa de assegurar a mitigação dos danos. Desse modo, a expressão

sistema de justiça brasileiro deve ser compreendida como um sistema não restrito ao judiciário ou a uma única porta, mas, sim, como um sistema multiportas, com a utilização de métodos adequados para solução de conflitos.

Entre março e maio de 2020, a Smart Fit, uma das maiores redes de academias do Brasil, com 539 unidades apresentou uma alta de 131% nas queixas registradas nos diversos canais de reclamações em relação ao mesmo período do ano anterior (saltou de 2.452 registros para 5.683 queixas), conforme publicação no Valor investe - <https://valorinveste.globo.com/objetivo/gastar-bem/noticia/2020/06/14/clientes-de-academias-tem-dificuldades-para-cancelar-planos-durante-pandemia.ghtml>

Da mesma forma, publicação no Valor Econômico de 04-06-2020, o Procon-SP informou que somente nos três primeiros dias do mês de junho de 2020 foram registradas 400 queixas envolvendo o fechamento das academias <https://valor.globo.com/empresas/noticia/2020/06/04/smartfit-e-notificada-pelo-procon-por-dificultar-cancelamento-dematricula.ghtml>

Esses desafios impuseram a Empresa a necessidade de mapeamento das reclamações que chegavam das mais diversas formas das unidades federativas do Brasil, por exemplo, Procons digitais, físicos, recebimento de notificação por e-mail, pelos correios etc.

Tornou-se necessária a criação de uma estratégia eficiente para tratamento desses conflitos em um ambiente em que o consumidor fosse acolhido, expusesse as suas necessidades de forma rápida, com baixo custo e que satisfizesse os envolvidos.

Contratada em junho de 2020, a Mediato desenhou um sistema de mapeamento e tratamento dessas reclamações com o uso da tecnologia da informação e comunicação. No intuito de garantir maior eficiência, efetividade e baixo custo, foi desenvolvida ferramenta de captura automática através de RPA – Robotic Process Automation das reclamações em todas as unidades do Procon do Brasil que disponibilizam as reclamações. A mesma tecnologia permite que no mesmo ambiente seja realizado o protocolo do acordo firmado com o consumidor na respectiva unidade de Procon.

Organizadas as informações na Plataforma Mediato, os mediadores capacitados atuaram como facilitadores na interação e no diálogo para resolução desses conflitos, envolvendo as mais diversas situações pelo País, através das técnicas de mediação à distância. Constatada uma grande diversidade social e econômica dos consumidores, foram utilizados os mais diversos canais de comunicação para que estes se sentissem seguros e acolhidos na sua realidade, conforme preceitua o artigo 46 da Lei de Mediação. Todas as composições foram formalizadas por meio de termos de mediação com assinatura digital, respeitando o distanciamento e protocolizadas nas unidades respectivas do Procon. Nesse contexto, foram tratadas aproximadamente 16 mil reclamações nos últimos 12 meses (junho de 2020 a junho de 2021), advindas, principalmente, dos Estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Rio de Janeiro, havendo a restauração das relações, com satisfação dos usuários, tendo sido realizados 90,16% de acordos no Estado de São Paulo e de 89,58% nacionalmente, fazendo com que a SmartFit passasse da 9ª posição para o topo do ranking do índice de solução preliminar de reclamações de consumidores em São Paulo e para o segundo lugar na lista entre as companhias com os melhores Índice de Solução Preliminar de reclamações em todo o Brasil.

Ambos os dados são públicos e disponibilizados pelo Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (Sindec) - <https://sindecnacional.mj.gov.br/report/IndiceDeSolucao> - e são fruto da parceria entre duas empresas que estão comprometidas com a construção de relacionamento com os seus clientes através da escuta de suas necessidades e, conseqüentemente, da busca por uma solução amigável de conflitos a cada demanda apresentada.

O percentual de judicialização foi inferior a meio por cento, confirmando a boa prática.

PÚBLICO PARTICIPANTE

A Smart fit que em um momento pandêmico e com restrições vivenciou um aumento explosivo de reclamações de seus consumidores.

Consumidores afetados e que se sentiram prejudicados com o fechamento das academias durante o período de restrições da pandemia;

Procon – resolução assertiva e tempestiva das reclamações com equilíbrio e harmonia entre consumidores e empresa.

Judiciário – resolução de aproximadamente 14.000 conflitos, na fase mais restritiva da pandemia, permitindo o acesso a uma ordem jurídica justa e mitigando a judicialização

RECURSOS ENVOLVIDOS

- A) Ferramenta de captura automática de reclamações no Procon, através de RPA – Robotic Process Automation.
- B) Plataforma de Mediação com agendamento de sessões e CRM de acompanhamento da evolução dos casos. CRM Customer Relationship Management que se refere ao conjunto de práticas, estratégias de negócio e tecnologias focadas no relacionamento com o cliente.
- C) Líder de Projeto.
- D) 5 pessoas de apoio administrativo.
- E) Equipe de tecnologia.
- F) 50 Mediadores distribuídos por todo o Brasil.
- G) 5 prepostos da Smart Fit.
- H) BPO - Business Process Outsourcing - de pagamento e cumprimento de obrigações. O BPO é uma solução que designa um especialista de administração pessoal dentro da estrutura da empresa cliente, fazendo todos os processos operacionais e garantindo a maior efetividade no cumprimento dos acordos.
- I) Aplicação do NPS - Net Promoter Score - uma metodologia que utiliza ferramentas de pesquisa e classificação para analisar o nível de satisfação dos clientes da empresa no intuito de melhorar o atendimento e fidelização na marca.
- J) Utilização de BI - business intelligence – ferramenta que permite monitorar as principais causas de reclamação e aferição de melhoria no atendimento ao cliente, diminuindo assim a judicialização.

RESULTADOS OBTIDOS:

- A) Consolidação de todas as reclamações provenientes das mais diversas unidades do Procon em ambiente único em 15 dias, possibilitando a realização da mediação em toda a base com realização de mediação com uso da tecnologia da informação e comunicação com inclusão dos hipossuficientes e hipervulneráveis. Obtivemos sucesso na realização de mediação à distância com autocomposição em casos envolvendo consumidores sem acesso à internet e com consumidores com deficiência visual.
 - B) Resgate das relações entre empresa e consumidor para autocomposição para que a atividade física permaneça na rotina dos cidadãos, garantindo uma melhor qualidade de vida e saúde, o que ficou evidente pelo alto índice de acordo – 92% e resultados da pesquisa NPS.
 - C) Realização de mediação em toda base com alto índice de resolutividade, sem a imposição de multa e com menos de 0,5% nos casos judicializados em que as partes não se auto compuseram.
-

CATEGORIA

Mediação e Conciliação Extrajudicial

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: MENÇÃO HONROSA

Resolução Extrajudicial On-Line de Conflitos no Setor de Seguros

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

A MediarSeg foi eleita pela Generali Brasil Seguros para realizar a negociação extrajudicial on-line dos processos em curso. O projeto teve início em 19/11/2019, estando vigente, e contemplou o tratamento de 1170 processos, resultando em uma economia de R\$ 19 milhões para a Companhia de seguros e a consequente satisfação dos seus segurados pela resolução rápida e dialogada dos seus processos. As partes foram convidadas para participarem da negociação/conciliação, com a finalidade de encerrar o processo de forma pacífica. Nos processos solucionados por meio da autocomposição, houve a emissão do termo de acordo, sendo estes protocolados nos autos dos processos em curso, para homologação e finalização do litígio.

PÚBLICO PARTICIPANTE

O projeto contou com a participação de advogados, segurados, terceiros e seguradora, que com o auxílio de um conciliador/negociador, atuando de forma neutra e imparcial, resolveram seus conflitos de forma pacífica e dialogada.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Negociadores e Conciliadores; Plataforma on-line; Plataforma interna da empresa atendida; Aplicativos de troca de mensagens; E-mail; Smartphones; Computadores; Aplicativos para reuniões virtuais.

RESULTADOS OBTIDOS

A) 827 processos encerrados com acordo, desses, 275 foram finalizados antes da citação/audiência de conciliação na esfera judicial, possibilitando uma economia total de R\$ 19.542.364,97 para a seguradora, e gerando celeridade na resolução dos processos;

B) O percentual de acordos é de 70%, levando em consideração o número total de demandas. Importante destacar que, nos casos em que a negociação foi realizada antes da citação da seguradora, a efetividade dos acordos atinge o percentual de 90%;

C) O valor total negociado é de R\$ 25.713.302,30 e o valor médio, por acordo, é de R\$ R\$ 31.092,26 - e o prazo médio para solucionar os casos levam menos de um mês, cerca de 15 a 25 dias.

CATEGORIA

Demandas Complexas ou Coletivas

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: VENCEDOR

Projeto ODR TEC

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

O projeto ODR TEC volta-se à rápida e efetiva solução de demandas coletivas e repetitivas, de forma consensual, por meio da conjunção do método de mediação online (digital) e das ferramentas tecnológicas excel e mala direta.

1. A primeira etapa do procedimento dentro do projeto consiste em uma audiência telepresencial (plataforma zoom) com a empresa demandada e os advogados dos litigantes ou do sindicato (conforme o caso). Nessa reunião, estabelece-se parâmetros gerais para a negociação da demanda coletiva (ou demanda repetitiva).

2. Feito a parametrização de forma síncrona (audiência telepresencial), faz-se a elaboração de uma planilha excel otimização dos valores de acordo e das discriminações essenciais para os acordos trabalhistas com base na parametrização geral convencionada pelas partes. Faz-se assim a configuração para que seja necessário ao mediador lançar em cada linha da planilha apenas o número do processo, da parte e o números de meses trabalhados (por ex, caso esse seja o eixo central das negociações ajustada na etapa 1 e para desenvolvimento nas negociações assíncronas da etapa 3) e ela já apresenta ao mediador todos os valores decorrentes dos parâmetros programados na planilha, como valor de honorários sucumbenciais, parcela principal, reflexo dessa parcela em férias+/13, FGTS+40%, 13º salário, valor bruto do acordo, custas, contribuição previdenciária cota empregado, contribuição previdenciária cota empregador. Isso permite, então, com no máximo três lançamentos ter uma planilha com todos os valores que envolvem a negociação com cada um dos trabalhadores abrangidos pela ação coletiva ou demanda repetitiva.

3. Feita a planilha com todas as diretrizes parametrizadas na etapa 1, o grupo de negociação por WhatsApp trabalha da seguinte forma: a demandada apresenta uma lista com a relação de trabalhadores (a depender do número de trabalhadores, essa lista é apresentada de 30 em 30 trabalhadores, ou mais) e o tempo trabalhado por cada um (ou outro critério adotado na etapa 1: parametrização). O advogado dos trabalhadores analisa essa lista e aponta quais está de acordo e quais não está e aponta seus argumentos.

4. Da lista apresentada, ao chegarem ao consenso (podendo não chegar em alguns casos, quando então se for ação individual essa é devolvida à vara para prosseguimento), a mediadora lança na planilha os dados negociados (número de meses, por ex) e compartilha a planilha com os advogados para conferência. Após, por meio do uso da tecnologia chamada mala direta (ferramenta do word), faz a conexão entre os arquivos (planilha Excel com a minuta de sentença homologatória do word) e em menos de 1 minuto são geradas por volta de 80 atas de audiência totalmente preenchidas.

5. Preenchidas as atas, marca-se uma audiência para conferência pelas partes, lançamento no aud e inserção no PJE. O tempo de tramitação de 80 audiências, em razão da combinação das tecnologias acima referidas (excel+mala direta), não é superior a 3 horas.

Veja, então, que o projeto ODR TEC envolve o seguinte fluxo: 1. encontro síncrono (audiência telepresencial) para parametrização dos critérios de negociação; 2. elaboração de planilha de Excel com lançamento da parametrização para que o mediador faça o lançamento apenas do número do processo, do trabalhador e do critério principal da negociação assíncrona (ex. número de meses efetivamente trabalhados); 3. lançamento dessas informações pelo mediador fazendo com que a planilha apresente todos os valores do acordo, desde o bruto até o valor correspondente ao INSS cota empregado e cota empregador, após negociação assíncrona (via WhatsApp); 4. uso do sistema de mala direta do word (onde a fonte de dados dos acordos -planilha de Excel-, fica associada ao documento word (minuta de audiência conciliatória) e essa junção no sistema de mala direta permite a criação automática de 80 atas ou mais em menos de um minuto. Isso gera diminuição de força de trabalho tanto da unidade quanto dos advogados, ocupa pouco tempo de pauta de audiências já que a checagem e homologação dos acordos dura no máximo 3 horas para cada grupo de 80 processos, por ex.

Entendendo a confecção em lote de atas de audiência de conciliação pelo uso da mala direta: Uma mala direta é usada para criar cartas modelo, etiquetas, envelopes, diretórios e ou criação de redatores de forma mais simplificada e automática dentro do WORD. O processo de mala direta é composto por 3 principais arquivos: documento principal, a fonte de dados e o documento mesclado. A mala direta permite a criação de um lote de documentos personalizados para cada processo. Uma fonte de dados (planilha de Excel), está associada ao

documento word (minuta de audiência conciliatória) e essa junção no sistema de mala direta permite a criação automática de dezenas de atas de audiência de conciliação em menos de um minuto.

PÚBLICO PARTICIPANTE

A prática é voltada aos trabalhadores beneficiários de direitos tutelados ou já reconhecidos em demandas coletivas e demandas repetitivas e aos demandados que buscam colaborar com a resolução pacífica das disputas relacionadas a tais demandas.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Plataforma de videoconferência

Word

Excel

Aplicativo WhatsApp

Um mediador

Um magistrado

RESULTADOS OBTIDOS

Os resultados obtidos foram maior número de acordos em demandas coletivas, menor tempo de tramitação processual, menor uso da força de trabalho da unidade judiciária e dos advogados das partes envolvidas. Esses resultados podem ser facilmente mensurados pelos números de processos que passaram e estão passando pelo projeto, pelo número de acordos e pelos valores envolvidos.

Cite-se: - demandas coletivas Seara: total de demandas distribuídas em 2021 (732) entre os meses de abril de 2021 e setembro/21

SITUAÇÃO ATUAL:

309 ACORDOS. Total em valores pagos aos trabalhadores: R\$ 5.137.904,00

89 PROCESSOS foram extintos por acordo de desistência entre as partes (lançamento "desistência), seja pelo reclamante já ter recebido em processo individual, por não ser sujeito de direito decorrente do título ou ter entrado com duas ou mais ações de cumprimento. Contabilizamos essas hipóteses em separado da linha "acordo" por não ensejar qualquer pagamento.

Processos em fase de negociação em lote de 30 processos por fase: 334 processos. Demandas coletivas e repetitivas Energisa

2020 - 20 processos negociados. 20 acordos. R\$ 2.483.468,56 pagos aos trabalhadores. 2021 - 42 processos negociados. 42 acordos. R\$ 13.759,987,83 pagos aos trabalhadores.

CATEGORIA

Demandas Complexas ou Coletivas

IDENTIFICAÇÃO DA PRÁTICA AUTOCOMPOSITIVA: MENÇÃO HONROSA

Ampliação e democratização do acesso dos povos indígenas do Amapá à Justiça Federal de forma participativa e com fomento à utilização de soluções conciliatórias e restaurativas

DESCRIÇÃO DA PRÁTICA

Segundo o último censo demográfico (IBGE, 2010), o Estado do Amapá contabilizava uma população declarada indígena de cerca de 8.000 mil pessoas que, em sua maioria (80%) mora em terras indígenas. Na capital do Estado, Macapá, é comum ver indígenas transitando à procura de atendimento e/ou serviços públicos e privados, cujo atendimento se torna precário em razão das dificuldades e barreiras quanto aos costumes e língua, notadamente pela ausência de intérprete. O acesso de integrantes de populações indígenas à Justiça Federal também resta prejudicado resultando em um número crescente de demandas reprimidas.

Nesse contexto, desde o ano 2019, a Coordenação do Centro Judiciário de Conciliação e dos Juizados Especiais Federais da Seção Judiciária do Amapá, as lideranças indígenas, a Articulação dos Povos e Organizações Indígenas do Amapá e Norte do Pará - APOIANP, o Ministério Público Federal, Defensoria Pública da União, dentre outros órgãos, vêm realizando reuniões periódicas com o fim precípuo de dialogar soluções alternativas da resolução de demandas e garantir de forma efetiva os direitos dos povos indígenas reconhecidos na Convenção n. 169 da OIT e na Constituição Federal de 1988.

Como primeiro resultado do diálogo iniciado em 2019, registre-se a desocupação pacífica e consensual do prédio da DSEI em Macapá após audiência de conciliação realizada pelo Cejuc/SJAP no âmbito da ação de reintegração de posse ajuizada pela União (Processo 1004537-05.2019.4.01.3100). Ocupavam o prédio, aproximadamente, 52 indígenas das seguintes regiões: Oiapoque, Waiãpi, Parque do Tumucumaque e Terras Indígenas Montanhas do Tumucumaque que reivindicavam, principalmente, a reestruturação da saúde indígena.

Ainda em 2019, e durante a realização da Justiça Itinerante realizado aos municípios de Pedra Branca do Amapari e Serra do Navio (21 a 25/10/2019), a Justiça Federal, por meio dos Juizados Especiais Federais, levou perícias médicas e audiências à terra indígena Waiãpi buscando reduzir dificuldade da população em receber atendimentos na Sessão Judiciária Amapá, sediada em Macapá e distante 300 quilômetros das aldeias.

Em dezembro de 2020, o Cejuc/SJAP realizou audiência de conciliação virtual em 115 processos com demandas de povos indígenas envolvendo pedido de concessão de benefícios previdenciários e assistenciais, com a finalidade de manter diálogo entre as instituições para a definição de rumos que oportunizem o efetivo acesso dos povos indígenas à jurisdição. Os 115 processos estão em tratativas conciliatórias no Centro Judiciário de Conciliação.

Assim que, considerando as tratativas conciliatórias estabelecidas e a inexistência de canal diferenciado de acesso à Justiça nas línguas indígenas, foi instituído o Fórum Permanente de Conciliação, Mediação e Acesso à Justiça aos Povos Indígenas, no âmbito do Centro Judiciário de Conciliação/SJAP, por meio da Portaria SJAP-CEJUC 01/2021, com a finalidade de ampliar e democratizar o acesso dos povos indígenas à Justiça Federal do Amapá. A primeira reunião do Fórum ocorreu no dia 23/07/2021, no âmbito da Reclamação Pré-Processual n. 1010788-68.2021.4.01.3100, proposta pela Articulação dos Povos Indígenas do Amapá e Norte do Pará (APOIANP) cuja demanda visava à garantia da continuidade dos serviços de transporte dos pacientes indígenas em situação de urgência e emergência, com o deslocamento das aldeias para unidades hospitalares localizadas, em sua maioria, nos centros urbanos dos municípios, e, em casos mais graves, para centros de complexidade localizados na capital do Estado. Estiverem presentes à audiência mais de vinte representantes de órgãos, entes e entidades federais, estaduais e municipais, todos de forma virtual. Em continuidade, foi realizada audiência de conciliação no dia 26/7/2021 que resultou em entendimento entre as partes para a continuidade dos serviços, sendo homologado acordo no dia 26/7/2021, demonstrando-se que a conciliação é um importante mecanismo de alcance e restauração social, bem como de fortalecimento das instituições.

Dessa forma, tem-se que a realização de reuniões interinstitucionais com a participação efetiva de lideranças dos povos indígenas e a criação do Fórum Permanente no âmbito do CEJUC/SJAP, constituem práticas importantes que trazem resultados e, para além, geram valores à sociedade por meio da pacificação social, do comprometimento institucional e do fortalecimento da cidadania.

PÚBLICO PARTICIPANTE

Povos indígenas do Estado do Amapá e do Norte do Pará e órgãos e entidades federais, estaduais e municipais no Estado do Amapá que tratam das questões afetas aos direitos dos povos tradicionais.

RECURSOS ENVOLVIDOS

Juiz Federal Coordenador do Cejud/SJAP e dos JEFs/SJAP; servidores do Cejud/SJAP e dos JEFs/SJAP. Para a realização das reuniões e audiências conciliatórias, foi utilizado o espaço físico da SJAP, quando realizadas presencialmente, e acesso à internet, quando realizadas de forma virtual.

RESULTADOS OBTIDOS

- 1 - Homologação de acordo que resultou em desocupação pacífica e consensual do prédio da DSEI em Macapá após audiência de conciliação realizada pelo Cejud/SJAP no âmbito da ação de reintegração de posse ajuizada pela União (Processo 1004537-05.2019.4.01.3100);
- 2 - Conciliação e acordo homologado na Reclamação Pré-Processual n. 1010788-68.2021.4.01.3100, proposta pela Articulação dos Povos Indígenas do Amapá e Norte do Pará (APOIANP) cuja demanda visava à garantia da continuidade dos serviços de transporte dos pacientes indígenas em situação de urgência e emergência;
- 3 - Criação do Fórum Permanente de Conciliação, Mediação e Acesso à Justiça aos Povos Indígenas, no âmbito do Centro Judiciário de Conciliação da Seção Judiciária do Amapá (Portaria SJAP-CEJUC 1/2021) resultante de reuniões realizadas entre a Coordenação do Centro Judiciário de Conciliação e dos Juizados Especiais Federais da Seção Judiciária do Amapá, as lideranças indígenas, a Articulação dos Povos e Organizações Indígenas do Amapá e Norte do Pará - APOIANP, o Ministério Público Federal e a Defensoria Pública da União