

IV ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

MARIA CRISTINA ZAINAGHI

ROGERIO MOLLICA

HORÁCIO MONTESCHIO

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Diretora Executiva - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - UNIVEM/FMU - São Paulo

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Representante Discente: Prof. Dra. Sinara Lacerda Andrade - UNIMAR/FEPODI - São Paulo

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - ESDHC - Minas Gerais

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UCAM - Rio de Janeiro

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - Ceará

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UNIMAR - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Daniela Marques De Moraes - UNB - Distrito Federal

Prof. Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues - UNIVEM - São Paulo

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - Mackenzie - São Paulo

Comunicação:

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - Paraíba

Prof. Dr. Matheus Felipe de Castro - UNOESC - Santa Catarina

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Prof. Dr. José Barroso Filho - ENAJUM

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - São Paulo

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - Paraná

Eventos:

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - Minas Gerais

Profa. Dra. Cinthia Obladen de Almendra Freitas - PUC - Paraná

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - Mato Grosso do Sul

Membro Nato - Presidência anterior Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UMICAP - Pernambuco

A174

Acesso à justiça e solução de conflitos [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Horácio Monteschio; Maria Cristina Zainaghi; Rogerio Mollica – Florianópolis: CONPEDI, 2021.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-455-6

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Constitucionalismo, desenvolvimento, sustentabilidade e smart cities.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais – Anais de pôsteres. 2. Acesso à justiça. 3. Solução de conflitos. IV Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2021 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



IV ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

O estudo do grupo ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS foi objeto do primeiro dia do VI Encontro Virtual do CONPEDI, realizado no dia 09 de novembro p.p.

Inicialmente, devemos ressaltar a importância do CONPEDI, continuar a promover seus eventos, on line, para a discussão de temas de imensa relevância para todos nós, operadores do direito.

Importante, também, destacar a qualidade dos trabalhos apresentados pelos pesquisadores que engrandeceram esse encontro respeitando as regras de segurança que continuamos a respeitar.

Os trabalhos apresentados, trouxeram temas instigantes para serem debatidos, divididos em dois blocos, começamos com o Pedro e a Júlia tratando da concessão da gratuidade no CPC/15. Em seguida passamos para a temática dos meios alternativos de solução de conflitos, onde Jammes e Maria Nazaré falaram sobre a mediação como aprimoramento do acesso à justiça. Na mesma linha Nicolas cuidou da autocomposição, focando na resistência dos advogados em sua valorização. Thiago e Ketelyn defenderam a conciliação on line, como diretriz para a sustentabilidade do próprio judiciário. Neste bloco o último trabalho apresentado, mudou o foco e fomos para a abordagem dos algoritmos como fonte de preconceito, tema apresentado por Natália Carolina.

No segundo bloco a Natália Giorgini apresentou a temática do diálogo entre o legal design e o desenho de sistema de disputas. Karen tratou da justiça on line e o acesso à justiça dos excluídos digitais. Fernanda trouxe o tema sobre os efeitos da eliminação do agravo retido no CPC/15 e finalizando tivemos o Helio tratando dos meios consensuais de resolução de conflito, democracia a partir da cultura da paz.

Horácio Monteschio

Rogério Mollica

Maria Cristina Zainaghi

Otimização do trabalho e melhoria contínua de processos internos do Juizado Especial Federal Cível

Gustavo Felipe Berça Ogata

Resumo

O presente trabalho é um relato de caso. As medidas aqui apresentadas se deram através da rotina de atendimento do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCON), no qual, havia grande repetição de processos para atendimento e ajuizamento de ações. No primeiro semestre de 2021, no CEJUSCON subseção judiciária de Maringá/PR, mais de 85% dos casos em que houve prosseguimento da demanda eram ações de medicamentos. O restante das demandas versou sobre Auxílio e FGTS emergencial; revisão do FGTS; e esporadicamente ações de reparação por danos morais e/ou materiais contra Empresas Públicas. Em meio a isso, todos os servidores encontravam-se trabalhando de forma remota. Os materiais como modelos de petições, ofícios, protocolos de atendimentos e extratos de distribuição, precisaram ser migrados do servidor da Justiça Federal para o Google Drive. Apesar de se encontrarem em pastas específicas, a localização de cada modelo de petição, bem como de documentos de mero expediente, demandava um tempo maior para cópia, criação e adaptação de novo documento. Outrossim, o atendimento ao público também sobrecarregava os servidores, apesar de haver certo padrão de questionamentos e de relação da documentação necessária.

Assim, fez-se indispensável uma padronização de procedimentos e de soluções, vez que, em geral, as respostas eram muito semelhantes. Através da aplicação do gerenciamento da rotina do dia-a-dia e do gerenciamento pelas diretrizes (CAMPOS, 2013) aos processos internos de trabalho do Juizado Especial Federal Cível, foi possível não só esquematizar todas as respostas (cada uma junto a um link de documento padrão, quando necessário) através de fluxogramas, como também criar um monitoramento das atividades desempenhadas, trilhando o que cada um deve fazer. Dessa forma, todo trabalho de aprendizado passou a não ser perdido após o desligamento e nova contratação de estagiários ou férias/licença médica dos servidores, por exemplo. A aplicação na prática se deu através da integração de plataformas: LucidChart®, para a criação de fluxogramas através do Business Process Model and Notation (BPNM); Trello®, para gerenciamento de demandas através do sistema KANBAN (quadro que auxilia no controle de fluxos de produção, sendo aplicado às demandas repetitivas, respostas padrões e modelos de petição e documentos); Whatsapp Business®, através de respostas automáticas e atalhos com perguntas padrões.

Os resultados já foram observados no primeiro mês de implantação, quais sejam: atendimento de forma mais ágil aos jurisdicionados, com menos fadiga e sobrecarga aos servidores; melhoramento contínuo das peças e roteiros de atendimento através da prática; diminuição do

acúmulo de prazos; diminuição de erros de atendimento; e, por fim, a continuidade do aprendizado diário obtido através da padronização, mantendo-se mesmo com a rotatividade de estagiários e afastamento de servidores devido férias ou licença médica. À luz do exposto, tal implementação, por mais que simples, auxiliou no acesso dos cidadãos à justiça, bem como também tornou humanamente possível o atendimento de todos os que buscam o CEJUSCON com uma velocidade maior e menor possibilidade de falhas ao decorrer do atendimento, com um aumento contínuo da qualidade do serviço prestado.

Palavras-chave: CEJUSCON, Padronização, Diretrizes, Acesso à justiça

Referências

CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia a Dia. 8ª ed. [s.i.]: Indg Tecnologia e Serviços Ltda., 2004.

CAMPOS, Vicente Falconi. Gerenciamento pelas diretrizes (Hoshun kanri): o que todo membro da alta administração precisa saber para vencer os desafios do novo milênio. 5. Ed. Nova Lima: Falconi Editora, 2013.

MINTZBERG, Henry. Managing – Desvendando o dia a dia na gestão. 1ª ed. [s.i.]: Bookman Companhia Editora, 2010.

ROSEMANN, M., DE BRUIN, T. Power, B. BPM Maturity. In J. JESTON AND J. NELIS. Business Process Management: Practical Guidelines to Successful Implementations. Amsterdam: Elsevier, 2006.

VOM BROCKE, J. ROSEMANN, M. Handbook on Business Process Management. Berlim, Springer, 2010.