

V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

HORÁCIO MONTESCHIO

MARIA CRISTINA ZAINAGHI

ROGERIO MOLLICA

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, 2022.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5648-552-2

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

Tema: **Inovação**, Direito e Sustentabilidade.

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais – Anais de pôsteres. 2. Acesso à justiça. 3. Solução de conflitos. V Encontro Virtual do CONPEDI (1: 2022 : Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



Conselho Nacional de Pesquisa
e Pós-Graduação em Direito Florianópolis
Santa Catarina – Brasil
www.conpedi.org.br

V ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

O estudo do grupo ACESSO À JUSTIÇA E SOLUÇÃO DE CONFLITOS E DIREITO DE FAMÍLIA E DAS SUCESSÕES foi objeto do primeiro dia de apresentação de pôster do V Encontro Virtual do CONPEDI, realizado no dia 14 de junho p.p.

Inicialmente, devemos ressaltar a importância do CONPEDI, continuar promovendo seus eventos, on line, para a discussão de temas de imensa relevância para todos nós, operadores do direito, neste momento que estamos, ainda, em uma pandemia. Tendo mantido suas atividades durante esses últimos dois anos, onde as restrições eram maiores.

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

Os trabalhos apresentados, trouxeram temas instigantes para serem debatidos, tendo iniciado as apresentações com Alexandre Bezerra Praseres, cujo tema era A ARBITRAGEM COMO MEIO DE RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS NO DIREITO LABORAL, destacando a importância dessa prática para garantir uma maior agilidade ao acesso do empregado ao seu direito; posteriormente, seguindo a ordem da organização do CONPEDI, Ana Flávia Ferreira Gomes e Maria Júlia Almeida Peixoto, falaram sobre A CONCILIAÇÃO E A RESOLUÇÃO PARTICIPADA E DEMOCRÁTICA DO MÉRITO: ANÁLISE DA FORMAÇÃO DO FACILITADOR, tendo as mesmas mostrado a preocupação quanto a formação dos mediadores e árbitros; continuando Letícia Pimenta Cordeiro e Bernardo Máximo Munayer, trataram do tema A EMENDA CONSTITUCIONAL Nº80 E O ACESSO À JUSTIÇA PROPORCIONADO PELAS DEFENSORIAS PÚBLICAS, apresentando números muito interessantes quanto a formação das defensorias nas Comarcas do país, inclusive com dados estatísticos comparativos; Arantcha de Azevedo Sanches, nos trouxe um tema A NORMATIZAÇÃO DO VISUAL LAW NO ORDENAMENTO BRASILEIRO, tendo abordado a regulamentação incipiente do visual law e do legal design, ou seja, a falta de regulamentação na utilização do design nos documentos legais; Maria Eduarda Grespan

Marques, era autora do pôster sobre A POSSÍVEL INFLUÊNCIA DAS MÍDIAS SOCIAIS NAS DECISÕES JURÍDICAS, ela nos fez refletir sobre a influência da mídia e, até que ponto, o direito à informação não nos leva a uma penalização “eterna” daquele que vê sua demanda nas redes sociais; Matheus Nery Queiroz e Thayssa Escher Mendes Azevedo, no tema AUTOCOMPOSIÇÃO COMO MÉTODO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS AMBIENTAIS NA AMMA EM GOIÂNIA-GO: ESTUDO DE CASO DO ESTADO DE SÃO PAULO E DO MUNICÍPIO DE BRAGANÇA PAULISTA ENTRE 2018 E 2020, apresentaram uma pesquisa comparativa, trazendo uma abordagem dos resultados da autocomposição utilizada no Município de Bragança e no Estado de São Paulo, e como elas poderiam ser aplicada em Goiânia; Fernando Antonio Pessoa da Silva Junior, no pôster JUSTIÇA MULTIPORTAS E (IN)EFETIVIDADE: UMA ANÁLISE DAS AUDIÊNCIAS AUTOCOMPOSITIVAS NO MUNICÍPIO DE ANANINDEUA/PA, apresenta os números do Município de Ananindeua, no Pará, que demonstram que as audiências de conciliação feitas pelos conciliadores não logram resultado satisfativo; finalizando as apresentação tivemos Jhonatan Felipe da Silva de Jesus e Flávia Guimarães Campos Paulino da Costa, cujo pôster MEDIAÇÃO EMPRESARIAL EM GRANDE CAUSA: O CASO OI, nos apresenta a pesquisa feita com base no case da Oi e como se efetiva a mediação em grandes demandas.

Encerradas as apresentações, os debates nos levaram a muitos aprendizados sobre todos os temas apresentados.

Rogério Mollica

Horácio Monteschio

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: Justiça Federal, 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. Berlin, Springer, 2010.