

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

Paulo César Alves das Neves

Juiz de Direito Romério do Carmo Cordeiro

Descrição Resumida 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, dequadamente, 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.

Prática

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 órgão 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/cejusc-da-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-conflitos-relacionados-a-saude/>

Redução de custos para análise: tempo utilizado

Por meio dos termos de cooperação firmados entre os principais litigantes na áreas 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%A3o-de-conflitos.html>

<http://www.oabgo.org.br/oab/noticias/iniciativa/oab-go-considera-avanco-a-defesa-de-pacientes-convenio-que-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/

Otimização 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-da-saude/>

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-de-demandas-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

Deseja participar da premiação "Conciliar é legal"?

Sim

Deseja participar em qual categoria?

Tribunal

Contato Público

6230186147

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal de Justiça do Estado de Goiás

Estado

GO

O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Sim

A prática tem conexão com os objetivos de desenvolvimento sustentável das Nações Unidas - ODS?

Sim

ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

Unidade/Seção do Órgão

Tribunal de Justiça de Goiás/Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Há atos normativos que regulamentam a prática?

Sim

Quais?

-Resolução 125/CNJ -Decreto Judiciário nº 2.195/2019 GAB/PRES
http://docs.tjgo.jus.br/institucional/projetoseacoes/conciliacao/cejusc/DEC_02092019.pdf -Portaria 01/2019
CEJUSC/SAÚDE http://docs.tjgo.jus.br/institucional/projetoseacoes/conciliacao/cejusc/POR_012019.pdf -
Portaria 02/2019 CEJUSC/SAÚDE
http://docs.tjgo.jus.br/institucional/projetoseacoes/conciliacao/cejusc/POR_022019.pdf

Data de Implantação

03/09/2019

Identificação do Problema

O número de demandas judiciais relativas à saúde entre 2008 e 2017 aumentou em 130% em Goiás. Paralelamente, o crescimento total de processos judiciais foi de 50%. Diante desse cenário o CEJUSC da Saúde foi desenhado visando reduzir a taxa de congestionamento processual, a judicialização da saúde e assegurar à sociedade um tratamento adequado dos conflitos utilizando métodos autocompositivos por meio da interinstitucionalidade e governança pública nas fases pré-processual e processual.

Palavras Chave

Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Saúde, CEJUSC, Saúde, desenho de sistemas de disputas, saúde pública, saúde suplementar, consensualidade, conflito de interesse público.

Beneficiários

Órgãos do sistema de justiça, o Estado e o cidadão jurisdicionado

Abrangência

O CEJUSC da saúde atende, no âmbito processual de 1º grau, a comarca de Goiânia, no segundo grau, alcança todas as Câmaras do Tribunal de Justiça de Goiás. Na esfera pré-processual, o atendimento inicial atinge apenas o cidadão Goianiense.

Parceiros

PROCURADORIA-GERAL DO ESTADO E DA SECRETARIA DE 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.

Metodologia (Passo a Passo)

A metodologia inicial foi a análise ex-ante, o fundamento foi orientar a decisão do TJ/GO, para que ela recaísse sobre a alternativa mais efetiva quanto à intervenção atípica nos conflitos de saúde pública e suplementar. Além desse papel, esperava-se, contribuir para a formulação e concepção do projeto, de forma a contemplar as etapas apresentadas a seguir: diagnóstico do problema; caracterização da política: objetivos, ações, público-alvo e resultados esperados; desenho da política; estratégia de construção de confiabilidade e credibilidade; estratégia de implementação; estratégias de monitoramento, de avaliação e de controle; análise de custo-benefício; e impacto orçamentário e financeiro. Após a utilização da abordagem do design de sistemas de resolução de disputas DSD, para um desenho efetivo para que recursos públicos e o bem-estar da sociedade fossem otimizados, evitando posteriores erros de formulação. Todos os fluxos operacionais de trabalhos foram desenhados em Laboratório de Inovação, com a equipe do Tribunal e as instituições parceiras, por meio do design thinking, decorrendo o Manual e os POP's de Secretaria e de Atendimento, surgidos da profunda observação do problema.

Resultados e benefícios alcançados

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 Núcleos de Apoio Técnico ao Judiciário (NATJUS), facilitando, tanto a resolutividade nos processos já ajuizados, quanto a mudança quase que cultural na postura dos órgão do sistema de judicialização da saúde.

Recursos Utilizados

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

Dificuldades Encontradas

Distribuição/Tramitação: Critério de classificação por natureza que desfavorece o levantamento dos processos de Direito Sanitário; Ausência da padronização nas rotinas de trabalho das unidades judiciárias; Natureza do Conflitos: O conflito de saúde, em sua maioria são contra o poder público, seja pelas ineficiências no desempenho da autoridade pública de saúde, que não executa a contento a política pública,

ou não atende as solicitações individuais requerendo procedimentos e tratamentos não incluídos na política de saúde; direito indisponível. Local: Inexistência de espaço destinado e Layout adequado ao CEJUSC da Saúde. Sistema: Sistema atual dos CEJUSCs não realiza atermação virtual; Recursos Humanos: Insuficiência de recursos humanos para atuação no CEJUSC da saúde e NATJUS; Capacitação; Falta de profissionais da saúde concursados pelo Tribunal de Justiça; Falta de aperfeiçoamento em conciliação e mediação de conflitos de saúde, direito sanitário e controle de qualidade;

Lições Aprendidas

Em análise levantada pelo CEJUSC , constatou-se que a judicialização da saúde no estado de Goiás, em especial a pública, não é por certo um problema isolado, mas um fenômeno complexo e de múltiplas abordagens, com consequências graves, de causas ainda não esgotadas e carentes de tratamento e avaliação constantes e coesos por todos os atores do sistema, de modo que essencial se fez passar às próximas etapas do enfrentamento do fenômeno de maneira planejada e estratégica, a fim de se minorar todos os riscos acima levantados, servindo o Centro como subsídio e incentivo ao P. Executivo, para que promova a implementação ou aperfeiçoamento de p. públicas setoriais, de forma a impactar na prevenção ou desjudicialização, através de uma estratégia de combinação dos diversos mecanismos de resolução de disputas, escalonando a utilização dos métodos de: governança colaborativa, orientação social, negociação assistida, conciliação e mediação com a rede colaborativa criada para tratar o projeto.