

DESIGN EMERGENCIAL

Aline Alves De Melo Miranda Araújo

Descrição Resumida da Prática:

Fluxos processuais de Mutirão de Conciliação, representando um grande Design de Sistema de Disputas, para atender a população carente rápida e efetivamente durante a pandemia. A prática mostrou-se eficiente, pois resolveu mais de 9.700 demandas recebidas (53% de benefícios implantados). As Reclamações Pré-processuais foram altamente céleres, levando cerca de onze dias entre o atendimento inicial e a baixa. Em pesquisa de satisfação com o usuário (Google Docs) 99,2% recomendariam o serviço da Justiça Federal, restando 87,6% satisfeitos ou muito satisfeitos. Conseguiu-se a restauração das relações sociais com criatividade face o momento de isolamento social. A prática é replicável a toda Justiça Federal por ser uma demanda de massa de grande alcance social com procedimento facilitado das RPP's que desburocratizou o trâmite, sem custo adicional para sua implementação, somente com custos normais de funcionamento do órgão; o caráter inovador está no design célere e eficaz da metodologia.

Prática

- 1 - Criação de dois procedimentos simultâneos em cooperação com os demais atores do processo; o primeiro consensual, o segundo, adversarial; ou ainda um terceiro, acaso o procedimento pré-processual se convertesse em adversaria. Adotaram-se concepções de Tribunal Multiportas e segundo o moderno Design de Sistemas de Disputas (DSD), diante do mapeamento das necessidades e dificuldades a serem enfrentadas, e de forma colaborativa e em prol da pacificação social;
- 2 - Contatos e reuniões interinstitucionais com Defensoria Pública da União Federal, AGU/PRU2 e CNJ, levaram todos a conjugar esforços para a entrega da tutela jurisdicional para os cidadãos em um formato colaborativo nunca antes desenvolvido, dando efetividade à norma fundamental de processo civil, que liga o código processual às garantias da Constituição Federal: "a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial" (art. 3º, §3º do CPC);
- 3 - O procedimento consensual foi precedido de formulário do auxílio emergencial, disponibilizado na internet para o cidadão na página do NPSC2 sob a denominação "Quero Conciliar auxílio emergencial" e no sistema de atendimento informatizado (SIPROC) do Setor de Primeiro Atendimento da SJRJ. O formulário, produzido em cooperação pelos dois setores, elenca os documentos necessários à Reclamação Pré-Processual - RPP conforme o motivo de indeferimento do benefício, simples e prático, com os requisitos da petição inicial;

4 - Com o formulário devidamente preenchido e os documentos anexados, o sistema informatizado de cada setor o envia a servidores que cadastram a RPP no sistema processual e-Proc e a distribui diretamente para o NPSC2, o qual realiza uma divisão de trabalho entre os Centros Judiciários do Rio de Janeiro, da Baixada Fluminense e de Niterói;

5 - Posteriormente, segue-se ao rito simplificado previamente ajustado com a AGU e estabelecido em Portaria publicada pelo Núcleo, que prevê uma única intimação com prazo de atendimento de dez dias, ao final do qual, com a proposta de acordo, a Reclamante é intimada para uma audiência de conciliação, aonde comprova sua identidade e registra o aceite da proposta;

5.1 - Homologado o acordo e o benefício implantado imediatamente para a pessoa receber conforme o agendamento da CEF, dispensando, assim, a expedição de alvará judicial;

5.2 - Ausente o acordo, a RPP é recadastrada como ação judicial e redistribuída pelo NPSC2 a um dos Juizados Especiais Federais competentes para o tratamento da questão de forma adversarial, que se beneficia igualmente de procedimento expedito com base na portaria de criação do que se chamou de "mutirão", atendendo a uma questão cultural dos atores da justiça;

6 - Processos distribuídos diretamente por advogados particulares aos Juizados tem a possibilidade de seguir o mesmo procedimento padrão no âmbito destes, os quais aderiram ao procedimento adversarial nos mesmos prazos da portaria, com igual possibilidade de acordo por parte da União Federal no prazo de dez dias, ou contestação;

7 - A Implantação do benefício pela AGU, em qualquer dos procedimentos, se dá de forma administrativa logo após a formulação da proposta de acordo ou reconhecimento do pedido, dispensando os órgãos jurisdicionais de emissão de requisição de pagamento.

Um exemplo de e-audiência de conciliação realizada pelo NPSC2 pode ser visto em

Deseja participar da premiação "Conciliar é legal"?

Sim

Deseja participar em qual categoria?

Tribunal

Contato Público

21999839007

A prática tem premiação?

Não

Tribunal

Tribunal Regional Federal da 2ª Região

Estado

RJ

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

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos da 2ª Região – NPSC2

Há atos normativos que regulamentam a prática?

Sim

Quais?

Portaria do Tribunal Regional Federal da 2ª Região nº TRF2-PNC-2020/00004

Data de Implantação

01/04/2020

Identificação do Problema

Elevação abrupta de demandas por cidadãos (abril de 2020 em diante), em e-mails desesperados, que buscavam reverter os indeferimentos do benefício do Auxílio Emergencial. Milhares de atendimentos na DPU e na JF parados diante da falta de informações precisas sobre esses indeferimentos. Precisava-se agir rapidamente neste cenário e finalizar os processos para que as pessoas com direito ao Auxílio Emergencial obtivessem a satisfação de suas necessidades, restaurando-se as relações sociais.

Palavras Chave

DESIGN EMERGENCIAL – CONCILIAÇÃO – JUSTIÇA FEDERAL – VIRTUAL - INOVAÇÃO

Beneficiários

Toda população da 2ª Região

Abrangência

Rio de Janeiro e Espírito Santo

Parceiros

Conciliadores; Defensoria Pública da União; Advocacia Geral da União (PRU2R); Caixa Econômica Federal (jurídico); Centros Judiciários de Solução de Conflitos da 2ª Região; Setores de Primeiro Atendimento da Justiça; Setor de Informática

Metodologia (Passo a Passo)

A implantação do projeto foi criativa, já que diante do fechamento dos prédios e a precariedade de atendimento, procedeu-se a uma série de reuniões virtuais do Núcleo do TRF2 e os stakeholders: Defensoria Pública da União, Advocacia Geral da União (PRU2R), Caixa Econômica Federal (jurídico), servidores dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos do Rio de Janeiro, da Baixada Fluminense e de Nova Friburgo, conciliadores voluntários dos demais centros judiciários e setores do próprio Tribunal, Setor de Informática e o Setor de Primeiro Atendimento dos Juizados Especiais Federais da Seção Judiciária do Rio de Janeiro, versando sobre a questão. Foram feitas, também, reuniões com o Setor de Atendimento Inicial para a formatação de um formulário virtual à semelhança do utilizado para a conciliação na internet, dispensando o rigor de uma petição inicial, com encaminhamento de todos os atendimentos ao sistema de reclamações pré-processuais para tratamento consensual junto ao NPSC2 e centros judiciários, que realizaram o processamento e as audiências por vídeo. A Corregedoria Regional não editou atos normativos, porém sinalizou o apoio às iniciativas do NPSC2.

Resultados e benefícios alcançados

1 - Facilitação do acesso à Justiça com amplo alcance social para os mais necessitados; 2 - Redução do tempo de processamento (até 11 dias entre o recebimento e a baixa/redistribuição); 3 - Contribuição para desjudicialização, haja vista tratar-se de Representação Pré-Processual; 4 - Promoção da inclusão social e das diversidades por meio do uso da tecnologia digital; 5 - Estímulo à conciliação por todos os atores do processo civil; 6 – A prática pode ser facilmente replicada no âmbito da Justiça brasileira.

Recursos Utilizados

Computadores e notebooks com câmeras; celulares do tipo smartphones; Sistema e-Proc com fase pré-processual incorporada; e-mails institucionais; plataformas para videoconferência (Convênio CNJ/Cisco Webex e Zoom); Sistema CNIS - Cadastro Nacional de Informações Sociais mediante convênio prévio da Justiça Federal com o INSS e ferramentas de TI utilizadas pelo Sistema de Primeiro Atendimento.

Dificuldades Encontradas

Excessivo número de demandas; número reduzido de servidores; dificuldade de contato com as partes hipossuficientes (e-mail, telefone, WhatsApp e videoconferência); adequação de sistemas de TI, incluindo o processual (e-Proc) e ajustes nos processos de trabalho entre o Núcleo, seus Centros de Conciliação e os setores de Primeiro Atendimento da Justiça Federal.

Lições Aprendidas

Contribuição para o aperfeiçoamento da Justiça: apesar da prática ter sido desenvolvida em um momento em que o país experimentava a reclusão social (lockdown) e diante da necessidade extrema do sustento aos cidadãos pela via do pagamento do benefício do auxílio emergencial, os agentes envolvidos se aperfeiçoaram e adotaram práticas que certamente perdurarão no tempo e para diversas matérias de direito que venham a ser questionadas no Poder Judiciário.