

# Canal Conciliar

Luciana Yuki Fugishita Sorrentino

## Descrição Resumida da Prática:

Em resposta às políticas públicas de tratamento adequado à resolução de conflitos de interesse estimuladas pelo CNJ e o Congresso Nacional, o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) vem adotando diversas ações estratégicas para implementá-las. Uma delas refere-se ao desenvolvimento do Canal Conciliar, um sistema web que permite a solicitação de conciliação por pessoas físicas e jurídicas em Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) ou em Postos Avançados. Para o desenvolvimento da prática, foram considerados a dificuldade de acesso do jurisdicionado, bem como o processamento da demanda na unidade. Mediante a isso, buscou-se uma nova abordagem na resolução do problema utilizando metodologias com foco no usuário. O que permitiu a construção de um canal integrado com o sistema utilizado pelos CEJUSCs proporcionando maior acessibilidade, conforto e celeridade ao cidadão.

## Prática

Em 2013, o Canal Conciliar foi construído como uma página simples em HTML para solicitações de sessões de conciliação para a Semana Nacional da Conciliação. No final de 2014, o Canal adquiriu uma nova roupagem com o desenvolvimento de uma página no Oracle Application Express (Apex), uma ferramenta de desenvolvimento de aplicações para quem dispõe de banco de dados Oracle.

Apesar destes esforços para sua construção, o sistema ainda apresentava grandes dificuldades operacionais. Não havia integração das solicitações realizadas no Canal Conciliar com o sistema utilizado nos CEJUSCs. O processamento das demandas recebidas era feito manualmente, e uma resposta que deveria ser rápida atrasava várias semanas. A manipulação por diversas pessoas eventualmente causava erros e dificuldade de compreensão da situação da demanda.

No entanto, em 2019, foi disponibilizado no Canal Conciliar um sistema desenvolvido com foco no usuário. Isso propiciou diversos benefícios. Além da comodidade de abrir uma solicitação de sessão de conciliação pela internet, no conforto de sua casa, o cidadão também escolhe o Centro mais próximo ou conveniente para o seu atendimento. O Canal Conciliar se mostrou mais uma porta de acesso à Justiça, promovendo celeridade no atendimento e no processamento da solicitação.

Para abrir uma solicitação no Canal Conciliar é necessário seguir os seguintes passos:

1. Na página inicial o usuário escolhe entre começar uma nova solicitação ou consultar uma solicitação já registrada.
2. Em uma nova solicitação, é apresentada uma página com orientações iniciais, contextualizando-o sobre o que é a conciliação e esclarecendo os procedimentos que virão a seguir.
3. Após, o usuário deverá descrever o conflito ao qual está submetendo a solicitação de conciliação.
4. Em seguida, será identificado o local onde se quer realizar a conciliação, dentre CEJUSCs e Postos

Avançados. Ainda será identificada a natureza do conflito, como por exemplo, se se trata de um caso de família, cível, etc., assim o sistema poderá identificar as unidades que podem realizar esse tipo de atendimento.

5. Na sequência, o usuário irá informar os seus dados cadastrais, e mais adiante os dados cadastrais de com quem se deseja conciliar. Neste caso, poderão ser registrados mais de um solicitado.
6. Por fim, o usuário será conduzido para uma página de confirmação, onde poderá visualizar as informações cadastradas por ele e, caso necessário, voltar para editá-las.
7. Uma vez concluído o registro de conciliação, nos casos pré-processuais, será realizado o agendamento automático de sua sessão. Por conseguinte, o usuário já sairá com a localização, a data, a sala e o horário da realização de sua conciliação. Nos casos processuais, isso não é possível devido à necessidade de uma consulta prévia a serventia na qual este processo está correndo, no caso o magistrado responsável deverá informar a conveniência da conciliação.

O Centro receberá automaticamente a solicitação gerada no Canal Conciliar, em uma caixa de triagem, onde poderá analisar a adequação da demanda no Centro, evitando solicitações mal-intencionadas, a exemplo de trotes. Outra possibilidade é que se trate de um Centro especializado, como é o caso do CEJUSC-FAM (Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania de Família de Brasília), caso receba uma solicitação de natureza fiscal, este poderá remeter para o CEJUSC correto.

Uma vez aprovada a solicitação na triagem, e sendo uma demanda pré-processual, esta é dirigida para a tarefa de “convites pendentes”, no qual poderá ser encaminhado um e-mail do sistema para os envolvidos cadastrados pelo solicitante informando sobre a solicitação de conciliação e o convidando para participar da sessão.

Nos casos processuais, a solicitação é encaminhada para a serventia responsável. O sistema abre uma nova tarefa no PJe, onde o magistrado deverá realizar uma análise sobre a conveniência da conciliação e deferir, ou indeferir, o pedido. Todo o restante do trâmite da conciliação, como realização de sessões e homologações de acordos ocorre dentro do Sistema Conciliação.

Por fim, o Canal Conciliar conta com uma seção para a consulta de solicitações. Seu acesso é restrito, pois no momento do cadastro cada participante recebe um código individual, que deve ser informado juntamente com o número do processo na página de entrada da consulta. Na consulta, o cidadão terá a sua disposição informações de contato do Centro em que está correndo a solicitação, os andamentos ocorridos no período e a possibilidade de baixar documentos gerados, como atas e sentenças homologatórias de acordo.

## Contato Público

61981832396

## A prática tem premiação?

Não

## Tribunal

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios

## Estado

DF

## O idealizador da prática é o Magistrado responsável?

Não

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

Sim

## ODS

ODS 16. Paz, Justiça e Instituições Eficazes

## Data de Implantação

02/12/2013

## Identificação do Problema

O Canal Conciliar é uma importante via de acesso à Justiça. Boa parte da população, por questões econômicas, têm dificuldade de se locomover a um fórum, por vezes deixa de se alimentar para chegar a seu destino, no entanto, possuem um celular com acesso a internet. Poder solicitar uma sessão de conciliação pela internet facilita a dinâmica de como acessar o Poder Judiciário e resolver sua lide. Mas para isso foi necessário o desenvolvimento de infraestrutura tecnológica adequada.

## Palavras Chave

Canal Conciliar, TJDFT, sistemas informatizados, acesso à Justiça.

## Beneficiários

TJDFT, CEJUSCs, NUPEMEC e sociedade.

## Metodologia (Passo a Passo)

Para o desenvolvimento do Canal Conciliar, desenvolvido no Banco de Dados Oracle, foram utilizadas modernas técnicas de gerenciamento de projetos de softwares, como o Scrum, onde o projeto é segmentado em ciclos (entre uma a quatro semanas), neles são produzidos um conjunto de atividades e ao final entregue uma parte utilizável do produto. Assim, o sistema é construído de ciclo em ciclo, apresentando ao final de cada ciclo um resultado útil ao usuário. Além disso, foi utilizado a metodologia UX (Experiência do Usuário), que consiste em realizar entrevistas com os usuários reais do serviço e com as equipes de negócio envolvidas, catalogar e entender a perspectiva do usuário para colocá-la como a espinha dorsal do fluxo de experiência do serviço. Em seguida, é realizado o desenho esquemático da solução, seu desenvolvimento, teste e, por fim, a solução é colocada em produção. Para o acompanhamento da experiência do usuário, foi utilizada a ferramenta Hotjar. Essa ferramenta permite o acompanhamento visual de como o usuário está interagindo com o site fornecendo um feedback que é utilizado para o aperfeiçoamento da página.

## Resultados e benefícios alcançados

A nova versão do Canal Conciliar foi construída em uma plataforma web, com design atraente e com recursos intuitivos. Isso ocasionou uma mudança no comportamento do usuário, por exemplo, no ano de

2019 o canal recebeu 672 casos processuais e pré-processuais, isso corresponde a 70% de toda a demanda somada de 2013 até 2018. O sistema propiciou diversos benefícios ao cidadão. Além de ser mais uma opção ao ingressar na Justiça, o Canal Conciliar conferiu celeridade e comodidade ao atendimento, posto que o jurisdicionado não precisa comparecer fisicamente a um Fórum. Pelo formulário ele escolhe o Centro em que gostaria de ser atendido e a sua solicitação é direcionada no Sistema Conciliação. Além disso, sua sessão pré-processual já sai agendada automaticamente, com local, data e hora, o que economiza o tempo dos servidores do Centro. Caso seja informado o e-mail dos solicitados, também será encaminhado a cada um deles um e-mail informando da solicitação e de sua sessão de conciliação. Nos casos processuais, isso não é possível devido à necessidade de uma consulta prévia a serventia a qual este processo está vinculado. No caso, o magistrado responsável deverá informar a conveniência da conciliação. Igualmente, houve aumento da celeridade no tratamento da demanda, pois anteriormente as informações precisavam ser coletadas e filtradas por Centro, pelo NUPMEC, para então serem encaminhadas por e-mail as unidades correspondentes. Atualmente, após o cadastro, a solicitação é direcionada para caixa de triagem do Centro no Sistema Conciliação, com isso os prazos de atendimento foram reduzidos de uma média de 45 dias para 30 dias. O Canal Conciliar possibilita o acompanhamento da conciliação podendo ser consultados os movimentos, os andamentos realizados, bem como a recuperação de documentos como atas da sessão e sentenças homologatórias de acordo. Por fim, reduziu-se consideravelmente os erros humanos, pois o contato agora se dá diretamente entre cidadão e centro.

### **Recursos Utilizados**

Para o desenvolvimento do Canal Conciliar foram utilizadas as seguintes tecnologias: • Backend: Java Springboot • Frontend Canal Conciliar: React • Banco de Dados: Oracle • Armazenamento de Arquivos: Minio • Indexação: Elasticsearch • Anti-spam: Captcha • Integrações externas: Sistema Conciliação

### **Dificuldades Encontradas**

Uma vez autorizado pela alta administração da Casa, o desenvolvimento do Canal Conciliar era realizado por apenas um desenvolvedor que iniciou a construção do ambiente e programação da página. No entanto, rapidamente foi identificado que o conhecimento da nova tecnologia não poderia ficar em apenas uma pessoa e logo toda a equipe de desenvolvimento passou a trabalhar no projeto. Considera-se que as principais dificuldades encontradas foram a liberação da equipe de informática para desenvolvimento da programação necessária e a priorização desse desenvolvimento por parte da alta administração da Casa. Após o desenvolvimento, a dificuldade ainda encontrada é a divulgação em massa do referido canal para a sociedade, de modo a ampliar seu uso e benefícios.

### **Lições Aprendidas**

Durante o desenvolvimento do projeto foram apreendidas as seguintes lições: • Antecipadamente, foram realizadas as entrevistas com os usuários, segundo a metodologia UX. Essa foi uma experiência bastante positiva, pois proporcionou um conhecimento aprofundado do entendimento e das expectativas do usuário. • A utilização do Hotjar foi bastante importante, pois revelou de modo visual o comportamento do usuário, possibilitando as correções necessárias. • Necessidade de investimento em divulgação para a comunidade. • A própria ferramenta em si, que se mostrou de extrema eficiência para o acesso ao Poder Judiciário, bem como celeridade e desjudicialização.