

## **NOME DA PRÁTICA**

238. A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA ATTENDE NA POLÍTICA ESTADUAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS COMO INSTRUMENTO DE AMPLIAÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA

## **LOCALIDADE**

São Luís / MA

## **AUTOR(ES)**

Tribunal

## **DATA DA SUBMISSÃO**

04/02/2015

## **CATEGORIA**

Tribunal

## **ASSUNTO PREPONDERANTE**

(Não informado)

## **ENDEREÇO**

Rua do Egito, nº 196, Centro, São Luís - MA,  
CEP 65010-190, São Luís, MA

## **PRÁTICA JÁ APRESENTADA?**

Não

## **EM FUNCIONAMENTO DESDE**

(Não informado)

## DESCRIÇÃO RESUMIDA

O Sistema Attende é um sistema informatizado que tem sido empregado, desde o ano de 1999, de forma bem sucedida, no gerenciamento das reclamações, das dúvidas, dos elogios e das sugestões dos clientes internos e externos das diferentes unidades, administrativas e jurisdicionais, integrantes do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão. Por intermédio do referido sistema, as informações prestadas pelo cidadão, quer pelo endereço eletrônico da mencionada Corte de Justiça (na seção "Fale Conosco?"), quer por meio do Telejudiciário (0800-707-1581) ou, ainda, da Ouvidoria, são registradas e convertidas em uma requisição administrativa, à qual é atribuída uma numeração própria, permitindo que se acompanhe desde o encaminhamento do requerimento ao setor competente até a prestação da informação, por este último, acerca da providência adotada em cada caso concreto. Assim, por exemplo, ao procurar o Telejudiciário, o cidadão, quando não tem prontamente esclarecida a dúvida que o levou a buscar esse serviço, fornece ao atendente os dados necessários para que, futuramente, dentro de um prazo razoável, o setor competente possa contatá-lo e oferecer a resposta correta a esse questionamento. Dessa maneira, quando da implantação da Política Estadual de Tratamento Adequado de Conflitos no âmbito do Poder Judiciário estadual, após o advento da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e da Resolução nº 10/2011 do Tribunal de Justiça do Maranhão, restou claro que o Sistema Attende poderia ser adaptado às necessidades do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, permitindo não apenas o agendamento imediato, a pedido do cidadão, de audiências de conciliação, mas também a gestão destas e das homologações judiciais dos acordos porventura lavrados nelas. Ademais, a utilização desse sistema permitiria explorar o potencial do Telejudiciário, cujos servidores poderiam esclarecer aos cidadãos o que são os métodos consensuais de solução de conflitos e quais os benefícios deles, estimulando, assim, o acesso aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e a outras técnicas de pacificação social, distintas da prestação jurisdicional. Desse modo, o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, o Telejudiciário e a Diretoria de Informática e Automação envidaram esforços na adaptação do Sistema Attende às necessidades da política estadual de tratamento adequado de conflitos, o que tem permitido que, hodiernamente, o cidadão possa solicitar e ter prontamente deferido o agendamento de uma audiência de conciliação.

## PROBLEMA A SER RESOLVIDO

(Não informado)

## **EXPLIQUE O PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA PRÁTICA**

Na oportunidade da implantação das Políticas de Tratamento Adequado de Conflitos no Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, algumas diretrizes foram traçadas para serem desenvolvidas dentro do próprio ambiente do Tribunal, visando ampliar o acesso às formas de resolução adequada de disputas, estimular a procura pela conciliação/mediação como meio de resolução de conflitos, além de envolver os servidores como facilitadores no convencimento das partes acerca das vantagens da solução amigável das lides. Dos contatos com o público externo, especialmente dos que se declaram insatisfeitos com a prestação jurisdicional, identificou-se que a Ouvidoria e o Telejudiciário eram os setores em que recaiam o maior número de manifestações dos usuários da Justiça, percebendo-se, nesses departamentos, a capacidade de não apenas registrar as irresignações e de pedir esclarecimentos das Unidades Jurisdicionais, mas um potencial proativo, de apresentar ao cidadão uma nova forma de solução das lides, esclarecendo as suas vantagens e estimulando a busca do consenso como meio de levar ao fim a contenda, bem como fomentando o acesso aos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs. No contato com o Telejudiciário, consolidou-se o conhecimento do sistema ATTENDE, utilizado para o registro de reclamações, sugestões, elogios, dentre outros, bem como para o acompanhamento das anotações, até a informação ao interessado sobre a providência tomada para o caso. Cuida-se de um sistema ágil, prático e objetivo que logo foi pensado como instrumento para registros de pedidos de conciliação, tanto para caso já judicializados, como para as questões denominadas de pré-processuais. O envolvimento dos servidores do Tribunal na busca do aperfeiçoamento do sistema, para ser utilizado como instrumento de acesso do cidadão às medidas consensuais de solução de suas demandas buscou a um só tempo facilitar o acesso, assegurar fidelidade no pleito e a praticidade na utilização do sistema. A partir daí, foi criado um módulo específico do Sistema Attende, o qual proporciona o cadastro de requisição de audiência de conciliação, a confirmação do agendamento desta; a emissão de carta convite para a outra parte, inclusive pela via eletrônica para as empresas cadastradas; a formalização da audiência com a emissão do respectivo termo; a remessa do termo de acordo para homologação judicial; e a finalização do atendimento.

## **QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?**

O uso do Sistema Attende propociona agilidade no atendimento à população e a facilidade no acesso aos métodos consensuais de solução de conflitos. Considerando-se, ainda, que o sistema Attende já preenche automaticamente uma parte do termo da audiência de conciliação, a partir das informações cadastradas quando da requisição desta, o conciliador dispõe de mais tempo para ouvir e dar atenção às partes, estimulando-as ao diálogo e à solução pacífica do conflito.

## **QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?**

O Sistema Attende permite maior comodidade tanto para os interessados, que podem requerer o agendamento da audiência de conciliação por três formas distintas (Internet, presencial e por telefonema para o Telejudiciário) e acompanhar o andamento do pedido a partir de qualquer ponto de acesso à Internet, como para os servidores do Poder Judiciário, que podem gerenciar as requisições a partir do Sistema Attende, gerando documentação eletrônica.

## **QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?**

Como o sistema ainda se encontra em desenvolvimento, às vezes, é necessária a adoção de medidas de aperfeiçoamento e/ou corretivas de urgência, a fim de não interromper a realização das audiências de conciliação e o atendimento ao público, assim como a adesão de empresas para recepção de carta convite pela via eletrônica.

## **HÁ QUANTO TEMPO A PRÁTICA ESTÁ EM FUNCIONAMENTO?**

Há dois meses.

## **DESCREVA RESUMIDAMENTE AS ETAPAS DE FUNCIONAMENTO DA PRÁTICA**

O Cidadão busca a resolução de seus problemas pela via consensual por três formas: (a) Presencial – o interessado apresenta-se pessoalmente em um dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e relata sua demanda, sendo colhidas as informações de identificação do interessado e do demandado e reduzido a termo o relato dos fatos, tudo dentro do sistema ATTENDE, que já designa, em pauta pré-agendada, data para sessão de conciliação, confeccionando automaticamente carta convite ao demandado, com a narrativa da questão, e confirmando, por email, ao interessado a data do agendamento; (b) Virtual – pelo site do Tribunal de Justiça do Maranhão ([www.tjma.jus.br](http://www.tjma.jus.br)), na seção “Conciliação”, em que o interessado, após o preenchimento de formulário de requisição, tem agendada sessão de conciliação; e, (c) Telefônica – através do 0800-707-1581, com o acompanhamento de um atendente especialmente capacitado, o usuário terá o agendamento de sessão de conciliação, com confirmação da data por email. Cada pedido de audiência de conciliação importa na abertura de uma “requisição administrativa” no Sistema Attende, que identifica as partes e todas as etapas do atendimento ao usuário, até a confecção do termo, assegurando o acompanhamento das movimentações, pelos interessados, bem como pelos servidores e coordenadores dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, por meio do site do Tribunal de Justiça. Durante todo o curso desse processo, em razão da possibilidade de o interessado verificar o andamento da respectiva solicitação, além de poder confirmar qualquer alteração de data para a sessão de conciliação, ele pode também acompanhar a movimentação da respectiva requisição e requerer, à Secretaria do Centro no qual tramita a requisição, caso sinta necessidade, o fornecimento de cópia da documentação que reputar necessário à tomada da providência que reputar, ulteriormente, adequada.

## **INFRAESTRUTURA**

Acesso à Internet e à Intranet; Computadores; Impressoras; Central de Telefonia.

## **EQUIPE**

Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos: Des. José Luiz Oliveira de Almeida; Juiz Alexandre Lopes de Abreu; Juiz Nelson Melo de Moraes Rêgo; Juiz Antonio Luiz de Almeida Silva; Juíza Marcia Cristina Coêlho Chaves; Servidora Josiane de Jesus Santos; Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania: Alan Carlos Coelho Farias, Janete Cléa Carvalho, Nilziane Lima Medeiros, Maria Isaete Barreto, Aline Dutra, Jusia Batista, Danielle Pinheiro Guedes, Djalma Rocha, José de Ribamar Ribeiro e Caroline Maranhão; Telejudiciário: Fábio José Chaves Martins; Coordenadoria de Análise de Sistemas: Antonio Sá, Carlos Eduardo e Saulo Aires; Diretoria de Informática: Paulo Rocha Neto.

## **OUTROS RECURSOS**

Central de atendimento aos usuários pelo 08007071581, atendimento presencial nos Centros e solicitação de sessão de conciliação pela internet

## **PARCERIA**

Oi/Telemar; CEMAR; CAEMA; FACAM; CEUMA; FEST; PROCON/MA.

## **EQUIPAMENTOS/SISTEMAS**

Computadores, notebooks, impressoras, scanner, caixa de correios eletrônicos, central de telefonia.

## **ORÇAMENTO**

Não há necessidade de custo adicional, pois o sistema foi desenvolvido e é mantido pela equipe da TI do TJMA

## **EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA**

Entre os benefícios da utilização do Sistema Attende no gerenciamento das requisições de audiências de conciliação, destacam-se: (a) segurança – os dados relativos ao requerimento do agendamento de audiência de conciliação e às movimentações ulteriores dessa requisição são armazenados e geridos eletronicamente; (b) celeridade – o sistema informatizado permite visualizar as audiências já agendadas e/ou realizadas, bem como identificar as unidades, as datas e os horários livres para novos agendamentos; (c) comodidade – o cidadão pode requerer o agendamento de uma audiência de conciliação a partir do local em que se encontrar, utilizando-se, para tanto, da Internet ou da telefonia; (d) economicidade – a utilização do sistema reduz o número de documentos impressos, já que a maior parte da documentação é gerada eletronicamente; (e) estímulo à utilização de métodos consensuais de solução de conflitos - ao permitir o agendamento por meio de telefonema, possibilita que um atendente capacitado estimule o interessado a optar pela resolução não-adversarial do conflito.