

NOME DA PRÁTICA

610. Projeto Justiça Multiportas do Rio Grande do Sul

LOCALIDADE

Porto Alegre / RS

AUTOR(ES)

Tribunal

DATA DA SUBMISSÃO

04/05/2023

CATEGORIA

Tribunal

NOME DO TRIBUNAL

Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul

NOME DO PRESIDENTE

Iris Helena Medeiros Nogueira

TELEFONE DO PRESIDENTE

(51) 32106330

NOME DO MAGISTRADO

Gisele Anne Vieira de Azambuja

E-MAIL DO MAGISTRADO

gaavieira@tjrs.jus.br

TELEFONE DO MAGISTRADO

(51) 999871706

NOME DO RESPONSÁVEL

Carla Giovelli

CARGO DO RESPONSÁVEL

Analista do Poder Judiciário

TELEFONE DO RESPONSÁVEL

(51) 97871917

E-MAIL DO RESPONSÁVEL

carlag@tjrs.jus.br

ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

ENDEREÇO

Rua Borges de Medeiros, 1565, Praia de Belas,
Porto Alegre, RS

PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

EM FUNCIONAMENTO DESDE

3/2023

PARCEIROS INSTITUCIONAIS

Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul, Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul, Procuradoria-Geral do Estado do RS, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão do Estado do Rio Grande do Sul

WHATSAPP

(51) 97871917 - Carla Giovelli

CONTATO PARA RECEBER CONSULTOR

-

INSTAGRAM

@labee9_tjrs

DESCRIÇÃO RESUMIDA

O Projeto Justiça Multiportas do Rio Grande do Sul, idealizado pela Comissão de Inovação (INOVAJUS) e executado em parceria com outros órgãos públicos, visa oferecer um espaço virtual (<https://www.tjrs.jus.br/novo/justica-multiportas/>) para que cidadãos possam entender todas as alternativas de resolução de conflitos, judiciais ou extrajudiciais. O site tem linguagem simples e layout intuitivo, fornecendo informações eficazes à sociedade. Através do portal, é possível obter informações sobre serviços disponibilizados pelo sistema de justiça e Poder Executivo do RS. A plataforma conta com 13 portas temáticas, além de informações gerais e de sugestões, elogios e reclamações. As áreas abordadas são: Criminal, Consumidor, Criança e Adolescente, Defesa da Vítima, Direitos Humanos, Empresários e Empresas, Família, Meio Ambiente, Moradia (Urbanismo), Pequenos Conflitos, Processos Judiciais, Saúde e Serviços Digitais RS. O projeto também inclui uma ampla campanha de divulgação interna e externa, bem como a incorporação da temática "Justiça Multiportas" nos cursos promovidos pelo TJRS.

PROBLEMA A SER RESOLVIDO

O excesso de processos judiciais no Brasil é um fenômeno que cresce a cada ano, reforçado pela cultura do litígio aprendida nas Faculdades de Direito e retroalimentada por um sistema jurídico carente de soluções extrajudiciais. Tal situação tem ocorrido apesar das recentes reformas processuais, quer em razão de uma atitude leniente dos entes ou agências reguladoras dos serviços concedidos, permitidos ou autorizados, quer por conta da inação de órgãos administrativos incapazes de resolver as demandas atinentes aos serviços que prestam. Soma-se a isso uma sociedade cada vez mais desigual e carente de serviços básicos, situação recentemente agravada pela pandemia. O direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal implica acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas, cabendo ao Judiciário estabelecer política de tratamento adequado dos problemas enfrentados pelo cidadão. Ademais, a Resolução no. 125/2010 do CNJ - Conselho Nacional de Justiça - incentiva o aperfeiçoamento de mecanismos adequados de solução de conflitos, reforçando a demanda pela busca de soluções mais céleres para os problemas que o cidadão enfrenta em seu cotidiano. Assim, surge a necessidade de organizar e difundir os serviços públicos prestados no Estado do Rio Grande do Sul, prevenindo conflitos antes mesmo da necessidade de conciliação. A criação de um portal no site do TJRS, bem como a disseminação do sistema Justiça Multiportas, com explicações das várias modalidades de serviços disponibilizados ao cidadão, tem em vista proporcionar uma melhor compreensão das formas de acesso a serviços e à justiça.

QUAL A PRINCIPAL INOVAÇÃO DA SUA PRÁTICA?

Busca de esforços com diversos órgãos (MP-RS, DPE-RS, PGE-RS e SPGG-RS) para organizar e difundir os serviços públicos prestados no Estado do Rio Grande do Sul, prevenindo conflitos antes mesmo da necessidade sequer de conciliação.

EXPLIQUE COMO SUA PRÁTICA CONTRIBUI PARA O APERFEIÇOAMENTO DA JUSTIÇA

O Justiça Multiportas do RS proporciona facilidade de acesso aos serviços oferecidos no Estado do Rio Grande do Sul, sobretudo os digitais, bem como proporciona soluções mais céleres para pequenos problemas e conflitos do cotidiano da sociedade. Descomplicar os serviços e a linguagem jurídica, para as pessoas entenderem o mundo do Direito e conseguirem exercer sua cidadania, é, certamente, uma excelente forma de entregar informação e facilitar o acesso à justiça.

COMO SUA PRÁTICA ATUA NA DEFESA DA DEMOCRACIA E DO ESTADO DE DIREITO?

O projeto Justiça Multiportas RS está alinhado aos objetivos de desenvolvimento sustentável da Agenda 2030, uma vez que contribui para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 16 (ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes). Assim, o projeto, ao facilitar o acesso à justiça e aos serviços em geral oferecidos à sociedade, possibilita o exercício da cidadania. Por outro lado, a melhor eficiência e transparência do Tribunal de Justiça do RS, bem como das demais instituições que participam do projeto, proporciona o fortalecimento das instituições e entrega efetiva de serviços públicos à sociedade.

EXPLIQUE COMO OCORREU O PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA PRÁTICA.

Utilizando-se das técnicas do Design Thinking, Design de Serviço aplicado à esfera pública, das ferramentas como a Matriz CSD, POEMS, Mapa de Empatia, Duplo Diamante, e partindo-se da ideia de jornada do cidadão e da compreensão de quem é o público-alvo e a persona destinatária dos nossos serviços, a equipe refletiu sobre as diversas formas como as instituições que operam no sistema de justiça podem facilitar-lhes o acesso via soluções para além do ajuizamento de demandas. Assim, foi necessário desconstruir a forma como usualmente atuamos para repensar o design dos serviços prestados. Para tal, as técnicas do Design Thinking facilitaram a idealização, promovendo o alinhamento das partes envolvidas no projeto e revelando soluções de forma eficaz, tornando o desenvolvimento do trabalho instigante. Ainda, promoveu a horizontalidade entre os colaboradores na concepção e entrega de serviços, com uma abordagem criativa, experimental e lúdica, e com decisões lógicas, racionais, sistemáticas e lineares. Dessa forma, a criação do projeto se deu na seguinte sequência de atividades: □ Reunião das personas, profissionais da rede multiportas para dar início ao projeto; No âmbito da Comissão de Inovação do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul – INOVAJUS, houve a discussão interna sobre a necessidade de facilitar o acesso à Justiça, mediante a criação de um Portal que demonstrasse de forma mais simples e clara os diversos caminhos da Justiça. □ Orientação (curso/workshop) com equipe multidisciplinar (profissionais do Direito, da Inovação, da Tecnologia, do Design e Servidores das entidades envolvidas); Para o aprofundamento nos conhecimentos em Visual Law foi promovido pela Comissão de Inovação do TJRS - INOVAJUS, por meio do CJUD (Centro de Formação e de Desenvolvimento de Pessoas do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul), em parceria com o Laboratório de Inovação do TJRS e o Ministério Público do RS, um curso de 12h sobre Visual Law aplicado, nível I. As aulas foram organizadas pela Villa Academy, sob a coordenação do Professor Alexandre Zavaglia, referência no assunto no País, e o exercício prático do curso correspondeu ao desenho do projeto Multiportas. □ Desenvolvimento de protótipos das soluções mais viáveis: A partir dos ensinamentos obtidos no curso sobre Visual Law aplicado, foram elaborados diversos protótipos da solução. □ Reuniões periódicas entre os profissionais da rede multiportas para execução; A partir da realização do curso de Visual Law iniciou-se discussão com integrantes da Comissão de Inovação e da Corregedoria-Geral da Justiça, com diversos atores do sistema judicial, iniciando pelos magistrados e servidores que atuam junto aos CEJUSCs (Centros Judiciários de Solução de Conflitos), em Varas de Infância e Juventude, Juizados da Violência Doméstica e Juizados Especiais Cíveis e Criminais, incluindo a área da Justiça Restaurativa, os quais colaboraram com suas experiências, apresentando sugestões. Na sequência, membros do Ministério Público do Rio Grande do Sul foram integrados ao Grupo de Trabalho e trouxeram suas contribuições e, a seguir, foram incorporados os membros da Defensoria Pública do Rio Grande do Sul que também começaram a participar de reuniões periódicas acerca da execução do projeto e igualmente apresentaram importantes acréscimos e sugestões, o que resultou na alteração da inicial modelagem das portas inicialmente previstas. Mais recentemente, identificou-se a necessidade de participação do Poder Executivo do RS. Inicialmente a Procuradoria-Geral do Estado do RS foi convidada a integrar o grupo de trabalho, porém, tendo em vista a ampla carta de serviços digitais do Governo do Estado do RS (rs.gov.br), a equipe que atua na coordenação desse portal, que hoje atua junto à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão do RS (SPGG-RS), aderiu ao grupo de trabalho do projeto. Com essa visão multidisciplinar, tendo como foco o usuário, a equipe

QUAIS OS FATORES DE SUCESSO DA PRÁTICA?

Apesar de o projeto ter sido idealizado pela Comissão de Inovação do Tribunal de Justiça do RS (INOVAJUS), a adesão de diversas outras instituições proporcionou complementariedade de visões e conseguiu-se obter um produto singular, que é o que os cidadãos e jurisdicionados realmente procuram. Além disso, as técnicas de Design Thinking e Design de Serviço possibilitaram a quebra de paradigmas permitiram, de maneira horizontal, a apresentação de soluções eficientes para melhorar a qualidade de vida da sociedade.

QUAIS AS DIFICULDADES ENCONTRADAS?

Por outro lado, a interinstitucionalidade do projeto trouxe dificuldades como pouca agilidade na aprovação de textos, layouts, assinatura de termo de cooperação, dentre outras. Cada instituição requer análises, que geralmente transcorrem por diversos setores, e possui ritos, políticas e culturas diferentes. Também foram frequentes as dificuldades para reunir todos os partícipes para as reuniões.

EQUIPE

Desembargadora Gisele Anne Vieira de Azambuja; Desembargador Ricardo Pippi Schmidt; Dra. Ana Cláudia Cachapuz Silva Raabe; Dr. Andre Luis de Aguiar Tesheiner; Dr. Bruno Massing de Oliveira; Dr. Daniel Neves Pereira; Dr. Régis da Silva Conrado; Dr. Marcelo Malizia Cabral; Dra. Dulce Ana Gomes Oppitz; Dra. Geneci Campos; Antonio Braz da Silva Neto Carla Melo Amarelle; Anelise Frozza; Ana Carolina Lopes Brenner, Ilton Gomes De Ornelas Filho, Gabriel Belinazo Vanessa Barbisan Pires Sheron Garcia Vivian MPRS; Dra. Caroline Vaz, Promotora de Justiça; Dr. Paulo Valério, Procurador de Justiça Alecsandro Barcellos Gonçalves da Silva DPE; Dra. Melissa Torres Silveira; Dr^a Caroline Panichi; Dr. Marcelo Martins Piton Eliane Affonso Rampon PGE; Dr^a. Lisiane Penz Negruni Dr^a. Diana Sana SPGG-RS; Hiparcio Rafael Stoffel

EQUIPAMENTOS E SISTEMAS

Sistema SEI WordPress Adobe (Photoshop, Illustrator, XD) PHP HTML CSS Airtable Trello Video Wall

ORÇAMENTO

Inexistente.

OUTROS RECURSOS

Inexistente.

COMO VOCÊ FICOU SABENDO DAS INSCRIÇÕES PARA O PRÊMIO INNOVARE?

outro

SENDO OUTRO, INFORME QUAL.

E-mail.

