



TJDFT

Poder Judiciário da União
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

GSVP

Gabinete da Segunda Vice-Presidência

NUPEMEC

Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação

Relatório de Atividades

Primeiro Semestre 2013

COMPOSIÇÃO ADMINISTRATIVA

ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Desembargador Dácio Vieira

Presidente

Desembargador Sérgio Bittencourt

Primeiro Vice-Presidente

Desembargador Romeu Gonzaga Neiva

Segundo Vice-Presidente

Desembargador Lecir Manoel da Luz

Corregedor

Charleston Reis Coutinho

Secretário-Geral

Lídia Maria Borges de Moura

Secretária-Geral da Corregedoria

SEGUNDA VICE-PRESIDÊNCIA

Virgínia Costa Meireles

Chefe de Gabinete da Segunda Vice-Presidência

Helio Alves Bernardes

Assessora da Segunda Vice-Presidência

Fernanda Barros Reis Alves

Assessor da Segunda Vice-Presidência

NUPEMEC

Juiza Luciana Yuki Fugishita Sorrentino

Juiza Coordenadora do Núcleo Permanente

de Mediação e Conciliação

Marcelo Girade Corrêa

Coordenador administrativo do Núcleo

Permanente de Mediação e Conciliação

CEJUSC-BSB

Juiz de Direito Substituto Atalá Correia

Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução
de Conflitos e Cidadania de Brasília

Marinurze Marra Batista Ribeiro

Supervisora do Centro Judiciário de Solução
de Conflitos e Cidadania de Brasília

CEJUSC-JEC/BSB

Juiz de Direito Substituto Ricardo Faustini Baglioli

Juiz Coordenador do Centro Judiciário
de Solução de Conflitos e Cidadania dos
Juizados Especiais Cíveis de Brasília

Andrezza Gaglionone Passani

Supervisora do Centro Judiciário de Solução de Conflitos
e Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília

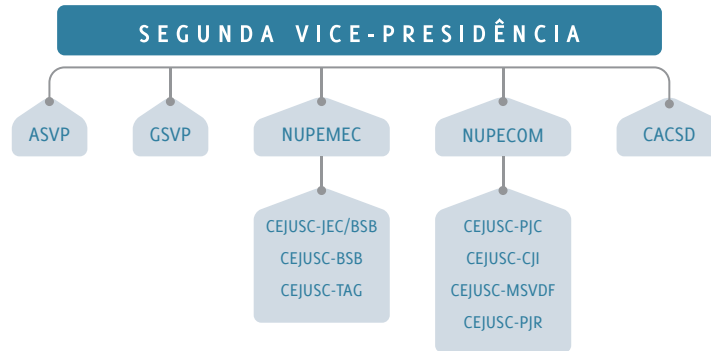
CEJUSC-TAG

Juiz de Direito Substituto Atalá Correia

Juiz Coordenador do Centro Judiciário de Solução
de Conflitos e Cidadania de Taguatinga

Leila Duarte Lima

Supervisora do Centro Judiciário de Solução
de Conflitos e Cidadania de Taguatinga



SVP Segunda Vice-Presidência.

GSVP Gabinete da Segunda Vice-Presidência.

ASVP Assessoria da Segunda Vice-Presidência.

NUPEMEC Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação.

CEJUSC-BSB Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania de Brasília.

CEJUSC-TAG Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania de Taguatinga.

CEJUSC-JEC/BSB Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania dos Juizados Esp. Cíveis de Brasília.

NUPECON Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

CEJUSC-PJC Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania do Programa Justiça Comunitária.

CEJUSC-CJI Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania da Central Judicial do Idoso.

CEJUSC-MSVDF Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania da Mulher em Situação de Violência Doméstica e Familiar.

CEJUSC-PJR Centro Judiciário de Solução de Conflitos e de Cidadania do Programa Justiça Restaurativa.

CACSD Comissão Permanente de Apoio ao Concurso para Servidores e para Delegação de Serviços de Notas e Registros.

CEJUSC-BSB	Centro de Solução de Conflitos e Cidadania de Brasília
CEJUSC-JEC/BSB	Centro de Solução de Conflitos e Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília
CEJUSC-TAG	Centro de Solução de Conflitos e Cidadania de Taguatinga
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
GTRAD	Grupo de Trabalho de Resolução Alternativa de Disputas da Universidade de Brasília
NUAT	Núcleo de Atendimento de Trânsito
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação
PSU	Pesquisa de Satisfação dos Usuários
SGQSU	Sistema de Gestão de Qualidade e Satisfação do Usuário
SIREC	Sistema de Resolução de Conflitos
SISCON	Sistema de Controle de Conciliação
SISTJ	Sistema de 1ª Instância

CEJUSC-JEC/BSB ■ Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília

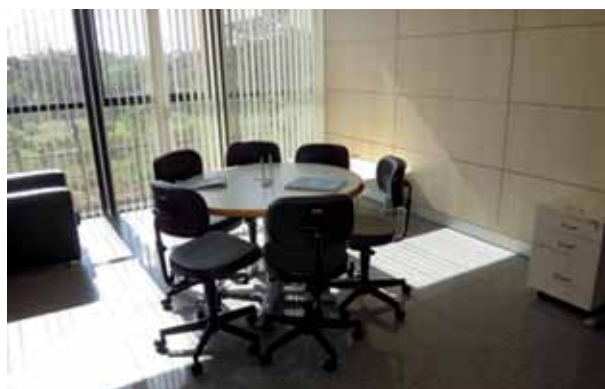
O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília possui uma estrutura composta por um amplo cartório, uma grande sala de espera e por 18 salas destinadas às sessões de conciliação. Durante a semana, 14 salas são destinadas às sessões designadas, duas salas à supervisão de conciliadores em estágio supervisionado e duas salas às conciliações de Fazenda Pública.

Figura 17 – Sala de espera do CEJUSC-JEC/BSB



No cartório, as iniciais do processo são recebidas e autuadas. Faz-se a expedição dos mandados e praticam-se todos os atos cartorários necessários até a sessão de conciliação prevista pela legislação vigente. Após a sessão, com o alcance de um consenso, o juiz responsável pelo Centro homologa o acordo. Caso não seja possível um acordo, o processo é distribuído para um dos sete juizados e, em alguns casos é possível que se agende a Audiência de Instrução e Julgamento no ato com consequente intimação imediata das partes.

Figura 18 – Sala de conciliação do CEJUSC-JEC/BSB



Para fazer parte do corpo de conciliadores do CEJUSC-JEC/BSB, os servidores, estagiários e voluntários candidatos a conciliadores, participam de um Curso de Capacitação, treinamento fornecido pela equipe de instrutores do Tribunal, com carga horária de 42 horas. Após o curso teórico, passam por um estágio supervisionado, realizado no próprio Centro e, se aprovados, tornam-se conciliadores certificados pelo NUPEMEC. No primeiro semestre de 2013 já foram supervisionados 44 conciliadores. O quadro de conciliadores atualmente é formado por 23 estagiários e 39 voluntários. Desses voluntários, 16 atuam no CEJUSC-JEC/BSB no turno da manhã e são recrutados a partir do convênio do NUPEMEC com o Centro Universitário UniCEUB. Acrescentem-se a esse quadro, os 17 conciliadores formados pelo convênio com a faculdade Fortium, os quais atuam nas sessões de conciliação de Fazenda Pública.

Diariamente, o CEJUSC-JEC/BSB realiza cinco audiências por sala no período matutino e mais cinco

audiências por sala no vespertino. Anteriormente, as audiências eram designadas de 30 em 30 minutos. Entretanto, desde o início de 2013, as audiências têm sido agendadas com uma previsão de duração de 40 minutos, o que representa um avanço em termos de tempo para utilização de técnicas conciliatórias e realização dos procedimentos.

CONCILIAÇÃO

Pautas específicas

Uma importante frente de atuação do CEJUSC-JEC/BSB são as Pautas Específicas, ação condecorada com III Prêmio Conciliar é Legal do CNJ em 2012. Por meio dessa ação, grandes demandados (empresas aéreas, de telefonia, de varejo e bancos) firmam parceria com o Tribunal, de acordo com a natureza e a quantidade de processos que estão tramitando na Casa e conforme seu interesse em fazer propostas de acordo nessas causas. Nas pautas específicas, o TJDF e as empresas interessadas assumem um compromisso para o desenvolvimento de ações que permitam a criação de melhores condições para análise das demandas. Como consequência, tem-se a elaboração mais cuidadosa de propostas de acordo atendendo, assim, ao fundamento da conciliação que norteia os Juizados Especiais Cíveis e contribuindo com a pacificação social.

Para o desenvolvimento dessa ação, são realizadas reuniões prévias com as instituições e seus prepostos, advogados e gestores com poder de decisão final, a

fim de auxiliar na elaboração de propostas, estabelecer cláusulas contratuais padronizadas e orientar em relação às técnicas de negociação e às posturas mais apropriadas para a conciliação e o resgate do cliente.

Para realização da Pauta Específica são desenvolvidas algumas ações sequenciais discriminadas na Figura 19:

Figura 19 – Etapas envolvidas para a realização da Pauta Específica CEJUSC-JEC/BSB



Dentro da estratégia das Pautas Específicas, desde 2011 a equipe do Centro oferece às empresas participantes da Pauta Específica o Curso “Noções básicas de negociação e conciliação para representantes de empresas”, com o objetivo de apresentar aos prepostos e representantes mais ferramentas para o momento da negociação. Esse foi um importante passo no sentido de consolidar as Pautas Específicas e aumentar sua efetividade. No primeiro semestre de 2013 já foram realizados 5 cursos, tendo sido treinados cerca de 100 representantes.

Dados estatísticos das conciliações no CEJUSC-JEC/BSB

Tabela 13 – Dados gerais da estatística de 2013 do CEJUSC-JEC/BSB

CEJUSC-JEC/BSB							
Unidade Judiciária	Sessões Designadas	Sessões Realizadas	Sessões Remarcadas	Total de Acordos Homologados	Soma dos Valores Homologados	Número de pessoas atendidas	Índice de Acordo
Janeiro	979	740	43	251	R\$ 502.575	1.675	36,0%
Fevereiro	1.228	950	47	269	R\$ 525.477	2.133	29,8%
Março	1.369	1.052	45	317	R\$ 735.986	2.368	31,5%
Abril	1.787	1.389	90	419	R\$ 765.142	3.115	32,3%
Mai	1.577	1.257	57	366	R\$ 773.727	2.766	30,5%
Junho	1.437	1.112	57	353	R\$ 708.802	2.503	33,5%
Total	8.377	6.500	339	1.975	R\$ 4.011.709	14.560	32,1%

Os índices de acordo (mensais e semestral) apresentados na tabela 12 estão em média cinco pontos percentuais acima dos resultados do mesmo período de 2012. O índice semestral (30,36%) já é aproximadamente três pontos percentuais maior do que o índice anual de 2012 (27,22%). Esse crescimento reflete os resultados positivos obtidos com o ingresso de mais empresas na pauta específica (Via Varejo em fevereiro e Banco do Brasil em junho), e com a intensificação da pauta com as empresas já participantes (maior número de audiências/mês). Também contribuiu para esse aumento, o treinamento contínuo dos conciliadores e a implementação de uma metodologia de estágio supervisionado mais técnica e rigorosa.

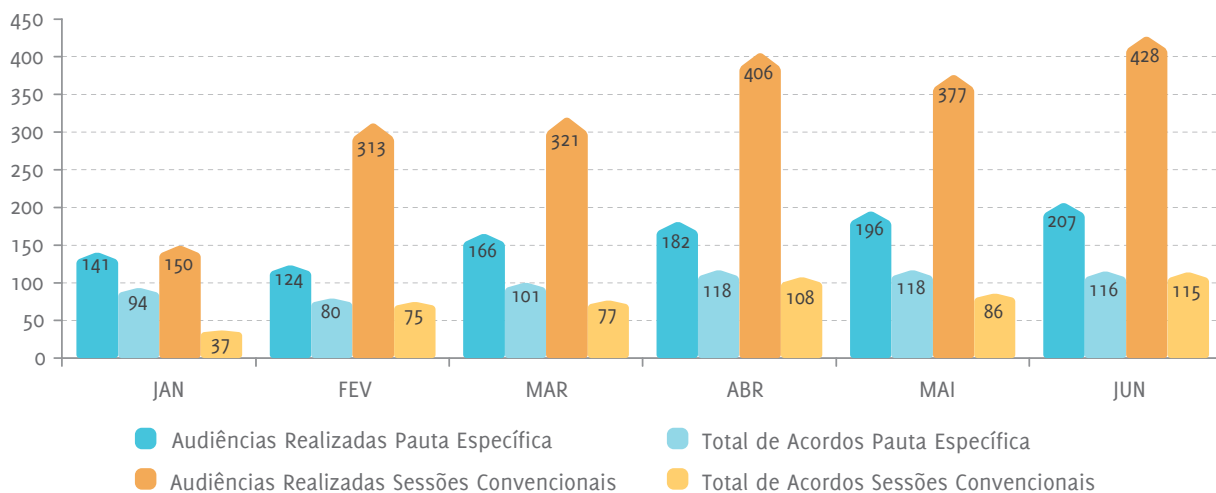
Pautas Convencionais X Pautas Específicas

Os gráficos a seguir apresentam os índices mensais de acordos obtidos pelas empresas participantes comparando o desempenho nas pautas específicas e nas sessões convencionais. Para que fosse possível a comparação dos da-

dos primeiramente separaram-se os dias em que ocorreram, obrigatoriamente, pauta específica e sessões convencionais. Considerando apenas as sessões ocorridas nesses dias, somou-se a quantidade de sessões realizadas e os respectivos índices de acordo de cada modalidade: pauta específica e sessões convencionais. Ou seja, as sessões convencionais realizadas em dias que não ocorreram também pauta específica não estão somadas aos valores apresentados.

Posto isso, o gráfico 13 demonstra que há uma inversão no que diz respeito ao número de acordos e número de sessões realizadas, quando levadas em consideração a modalidade das sessões. Apesar de se realizar mais conciliações na modalidade sessões convencionais, mais acordos são efetivados dentro da Pauta Específica.

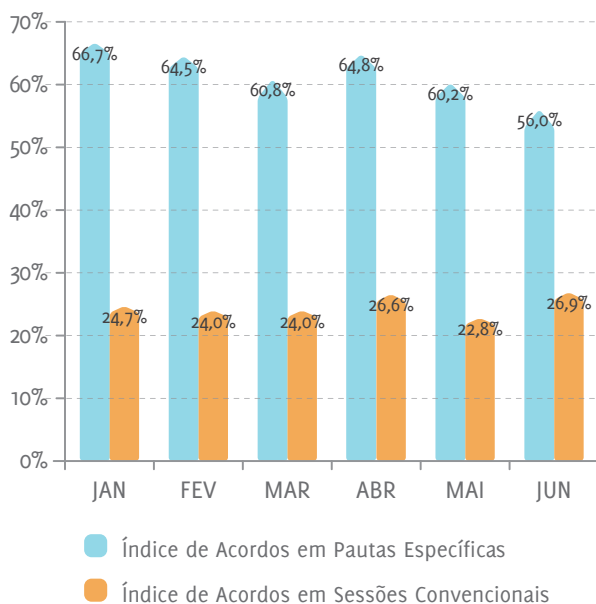
Gráfico 13 – Comparativo das Audiências Realizadas e Total de Acordos das Pautas Específicas e Sessões Convencionais



O gráfico 14 comprova, ainda, que proporcionalmente o índice de acordos é superior nas sessões realizadas em pauta específica.

das empresas em realmente empenharem-se na solução dos conflitos trazidos às audiências.

Gráfico 14 – Comparativo do percentual de acordos nas Pautas Específicas e Sessões Convencionais



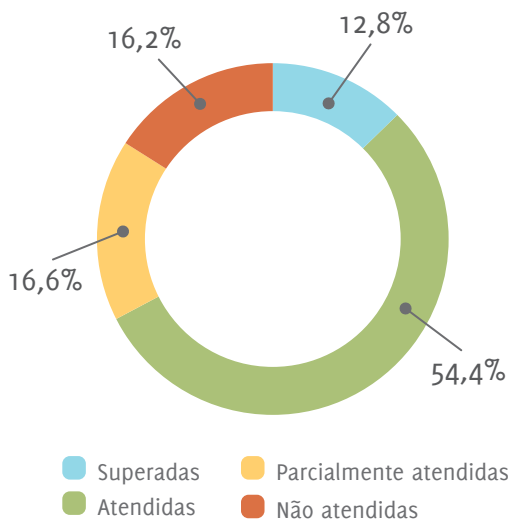
Pesquisa de satisfação

O CEJUSC-JEC/BSB é o Centro responsável por todas as conciliações dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília, método obrigatório nesses casos. Por esse motivo, tem o maior número de conciliações realizadas e, por conseguinte, o maior número de respondentes à pesquisa de satisfação do usuário. Ressalta-se que no referido Centro foram coletadas mais de 3.500 respostas, no período de janeiro a junho de 2013.

Nesse contexto, para 83,8% dos jurisdicionados, as expectativas foram superadas (12,8%) ou atendidas (71%), total ou parcialmente.

Os índices de acordo dentro da pauta específica são de 2 a 2,6 vezes superiores aos índices de acordo fora da pauta específica. Isso demonstra a efetividade da Pauta Específica e o compromisso

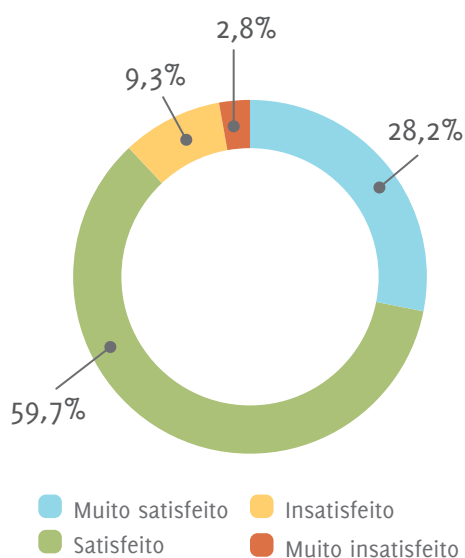
Gráfico 15 – Expectativas quanto à sessão de Conciliação



“É fantástica a possibilidade de resolução de conflitos de forma tão rápida, eficiente e sem desgastes.” (Comentário registrado nas avaliações das conciliações CEJUSC-JEC/BSB)

O índice de satisfação geral foi bastante relevante: 88% dos jurisdicionados marcaram os escores “satisfeito” ou “muito satisfeito” com os serviços de conciliação.

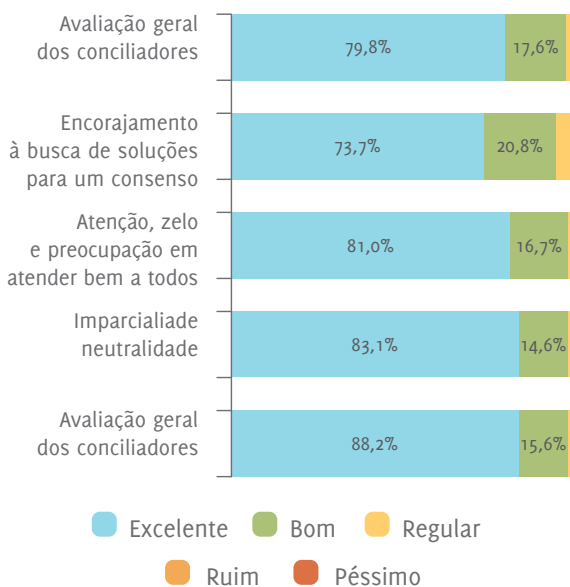
Gráfico 16 – Satisfação geral quanto à Conciliação



“A audiência de conciliação é um dos melhores caminhos para reforços à cidadania.” (Comentário registrado nas avaliações das conciliações CEJUSC-JEC/BSB)

A análise da satisfação geral com a atuação dos Conciliadores permite a inferência de que os representantes do Tribunal, nas mesas de conciliação, atenderam aos padrões de qualidade esperados pelo NUPEMEC: para grande maioria dos pesquisados essa atuação foi avaliada como “excelente” ou “bom”.

Gráfico 17 – Atuação dos Conciliadores



“Quero agradecer ao conciliador, que foi muito correto e fundamental para que o acordo fosse firmado.”

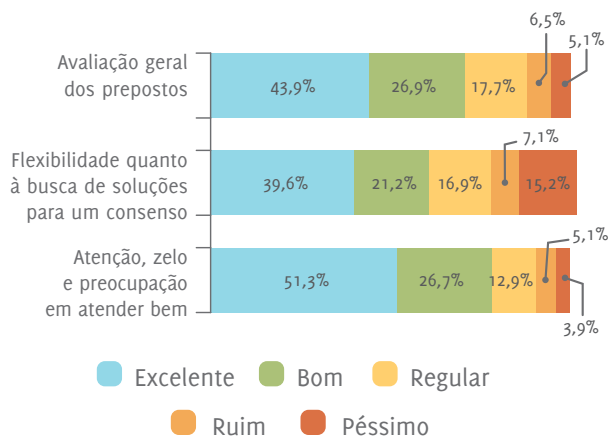
“Parabéns pela postura e a maneira como conduziram a audiência. Fico feliz em ver profissionais competentes tentando agilizar os processos.”

(Comentário registrado nas avaliações das conciliações CEJUSC-JEC/BSB)

Os dados acerca da atuação dos prepostos foram respondidos por 500 pessoas e permitem interpretar que para boa parte dos respondentes as sessões e o comprometimento dos representantes das instituições têm transcorrido de forma satisfatória. Contudo, os resultados indicam a necessidade de as empresas analisarem suas políticas de definição dos limites das propostas. Para alguns

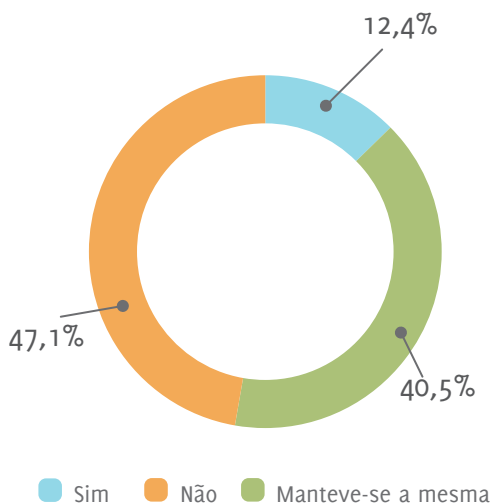
respondentes as variáveis pesquisadas, sinalizadas no gráfico 18, merecem atenção.

Gráfico 18 – Atuação dos Prepostos



Ainda sobre as instituições, 12,4% da amostra entrevistada assinalou que houve melhora da imagem que tinha da empresa com a oportunidade conciliatória:

Gráfico 19 – Imagem das Empresas Parceiras



Os anexos mencionados neste Relatório estão disponíveis para consulta no CD em anexo e no site:
<http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/relatorios/nupemec>

Anexo 1: Resolução 125/2010 CNJ

Anexo 2: Emenda nº1 da Resolução 125/2010 CNJ

Anexo 3: Relatório Anual de Atividades 2012

Anexo 4: Relatório da Pesquisa de Satisfação da Copa das Confederações

Anexo 5: Formulários padrão da Pesquisa de Satisfação do Usuário

Anexo 6: Formulários da Pesquisa de Satisfação do Usuário – Copa das Confederações

Anexo 7: Guia do Sistema de Gestão de Qualidade e Pesquisa de Satisfação do Usuário

Anexo 8: Legislação referente à Mediação e Conciliação

Anexo 9: Vídeo parceria UniCeub e NUPEMEC

EQUIPE TÉCNICA DE ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Coordenação Geral:

Marcelo Girade Corrêa

Marinurze Marra Batista Ribeiro

Coordenação técnica:

Amanda Paula Rêgo do Nascimento

André Nunes Figueiredo

Cristiano Menezes Alvares

Ellen Caroline Bandeira Piedade

Suporte à elaboração:

Cristiane Resende Ribeiro

Liliam Cilene dos Santos Pedroso

Rachel Soares Leitão

Revisão:

Alex Djair Moreira

Marisa Maria Moraes Muniz

Wadson Damasceno

Projeto gráfico:

SERDEC – Serviço de Editoração e Composição

Produção gráfica:

SUGRA – Subsecretaria de Serviços Gráficos