



Poder Judiciário do Estado do Acre

RELATÓRIO DE INSCRIÇÃO DO TRABALHO

1. INTRODUÇÃO

Identificação do Órgão: Tribunal de Justiça do Estado do Acre

E-mail para contato e envio de informações: mirla@tj.ac.gov.br

Nome do projeto: **Gestão Simplificada de Juizados Especiais Cíveis**

Nome da equipe : Mirla Regina da Silva Cutrim, Solange de Souza Fagundes e Marcos Thadeu A. Matias, Juizes de Direito.

Delimitação da ação: Utilização de um modelo de gestão mais apropriado às peculiaridades dos Juizados Especiais Cíveis.

Objetivos e Metas:

- Gerenciar desempenho.
- Reduzir custos.
- Atender às necessidades e expectativas dos jurisdicionados, oferecendo mais celeridade e melhores condições de acesso.
- Cumprir as normas legais e constitucionais referentes à eficiência e à razoável duração do processo.

2. DESENVOLVIMENTO

I - Identificação do Problema:

O Poder Judiciário enfrenta hoje exigências cada vez maiores para gerenciar o seu desempenho, reduzir custos e cumprir as normas legais, ao mesmo tempo em que deve oferecer celeridade e condições de acesso capazes de atender às necessidades dos jurisdicionados.

Os Juizados Especiais a cada dia são mais e mais procurados pela população. Esse movimento diário de pessoas é proporcional ao movimento diário dos processos, pois cada comparecimento corresponde a um ato (recebimento de reclamação, prestação de informação, preenchimento de termo de solicitações diversas, realização de audiência etc).

A redução da demora na prática desses atos, bem como o alcance da efetividade de todo o sistema, requer a adoção de um método de gestão administrativa que esteja alinhado com as peculiaridades dos juizados.

De fato, não se justifica a adoção de método de gestão complexo e formal para atender a finalidade de um sistema em que o processo judicial seja simples, célere e informal.

A gestão deve, portanto, guardar as mesmas características do sistema a que serve.

Quando se pensa nos princípios que regem os processos de trabalho dos Juizados Especiais, temos que a mais eficiente ferramenta de gestão é a **simplicidade**, esta já prevista na própria Lei n. 9.099/95.

Assim, diferentemente de grandes e detalhados manuais de Gestão, de trabalhosa leitura e compreensão, este documento é resultado de um desafio proposto pela Corregedoria Geral de Justiça do Estado do Acre, que provocou os Juízes dos Juizados Especiais Cíveis a (re)pensarem a instituição, elaborando, em curto prazo, um manual de Gestão Simplificada.

É verdade que a metodologia da “Gestão Simplificada” mais comumente utilizada na área da Tecnologia da Informação – TI, não é uma realidade no Poder Judiciário, eis que dotado em grande parte de seus órgãos, de complexa estrutura demandando detalhamento meticuloso dos procedimentos.

Contudo, no que concerne especificamente ao sistema dos Juizados Especiais, é possível permitir o uso desta ferramenta inovadora, eis que também fundamentada no princípio da SIMPLICIDADE e racionalização dos serviços.

Se o grande desafio dos Juizados é dar cumprimento à sua missão constitucional de implementar o acesso à Justiça e a razoável duração do processo, com simplicidade e celeridade, o modelo de gestão simplificada é o que mais atende a tais requisitos.

II – Métodos e técnicas adotadas no desenvolvimento das ações:

A metodologia comumente adotada para um plano de gestão de cartório resulta na formalização de normas de trabalho contendo descrição meticulosa das rotinas. Apesar de tais procedimentos serem válidos em uma vara da justiça ordinária, mostram-se, contudo, detalhados demais para os juizados especiais.

É um verdadeiro contra-senso que em um juizado especial a gestão não seja simples como é o processo judicial. A área meio deve estar alinhada com a área fim.

A gestão simplificada é um método extraído da tecnologia da informação – TI, que dispensa o excesso de formulações técnicas, voltando-se ao tratamento das informações com base nos resultados alcançados.

Aliado a isso, não se pode olvidar que a prenunciada virtualização que se avizinha automatizará mais ainda inúmeras atividades. Por si só, ela implicará a redução ou até mesmo a supressão dos detalhados manuais hoje existentes.

A virtualização demandará não uma gestão simplificada, mas super-simplificada, e aqui já começamos a pensar numa forma de gestão que atenda a transição para a nova realidade que se avizinha bem como atenda os desafios hoje enfrentados pelos juizados.

O modelo proposto adequa-se com propriedade aos Juizados Especiais, especialmente em razão da iminente adoção do processo virtual, que por si próprio já ensejará simplificação de procedimentos judiciais. Baseia-se também na naturalidade das ações do gestor, sendo mais voltada para a interação das equipes.

Sendo assim, também pode ser visto como um modelo competitivo a nível externo, mas de forma saudável, pois tem como lastro a participação de todos e priorização da avaliação de resultados.

Trata-se de medida de baixo custo, pois não demanda a contratação de consultorias externas, e de alta performance, pois é mais rápida e aposta no potencial do ser humano, capacitando cada pessoa envolvida a entender a atividade fim da sua unidade, dando a motivação e o empoderamento necessário ao grupo como um todo.

Além disso, possibilita a obtenção de resultados cada vez melhores, ao mesmo tempo em que indica à Administração Superior os avanços alcançados.

A gestão simplificada tem como lastro o uso intensivo dos recursos da tecnologia da informação, sendo adequada tanto ao juizado virtual quanto ao juizado não virtual que já trabalhe com sistema de automação. Ela baseia-se muito mais em normas gerais, dispensando o excesso de formulações técnicas, e com isso permite a criatividade dos servidores e dos magistrados, que orientam suas ações para a busca de melhor desempenho.

Isto não quer dizer dispensa de padronização, mas significa que a padronização passa a ser focalizada nas atividades principais dos juizados, com ênfase no aperfeiçoamento do atendimento e da conciliação. As rotinas menores podem ser cumpridas com maior grau de informalidade, registrando-se apenas o essencial de cada ato no sistema.

O projeto também requer uma nova visão da estrutura organizacional, que deixa de ser piramidal com base nos cargos hierárquicos e passa a ser horizontal, com base na seqüência de trabalho. Essa forma de organização resulta em maior atribuição de responsabilidade aos servidores, que devem ser capacitados periodicamente, contando também com a atuação efetiva de uma coordenação

geral de juizados que sirva como elo entre as unidades, para que estas não atuem de forma isolada umas das outras.

Assim, a gestão simplificada volta-se para adoção de medidas que permitam aumento do desempenho e redução do tempo, sem perder de vista os princípios e objetivos do processo judicial. Prioriza as quatro atividades mais relevantes do juizado: o atendimento, a conciliação, a decisão e a execução. Como exemplo, podemos citar algumas práticas já adotadas nestas quatro áreas.

a) Quanto ao atendimento inicial:

1. As microempresas e empresas de pequeno porte admitidas no pólo ativo não precisam apresentar repetidas cópias de seus atos constitutivos todas as vezes em que formulam pedidos, pois em 2002 foi instituído um **cadastro simplificado** para arquivamento destes atos uma única vez na secretaria do juizado. Esses arquivos possuem revisão periódica anual e substituíram as juntadas de documentos por certidão de cadastro simplificado, reduzindo papel, serviço e gramatura dos processos.

2. Disponibilização de modelos de reclamação e execução cível mais comuns para os microempresários e litigantes habituais. Inclusão, neste caso, de um termo de declaração da parte, na qual ela pratica alguns atos em colaboração com o andamento do processo, acompanhando-o pela internet. Com essa medida reduzimos o tempo de atendimento inicial e reduzimos diversas intimações.

3. Dispensa da juntada inicial de documentos nas reclamações cíveis mais comuns, ressalvados os casos de pedidos de liminares e execuções. A parte autora fica com a responsabilidade de apresentar as provas documentais na conciliação, e juntá-las em caso de não haver acordo. Com essa medida reduzimos os atos de juntada e principalmente os desentranhamentos nos casos de extinção por ausência do reclamante.

b) Na Conciliação

1. Identificamos os **litigantes habituais** dando-lhes um tratamento específico mediante organização de pauta mensal própria. Essa medida permite melhor organização da pauta e facilita o trabalho dos conciliadores.

2. Atribuimos **maior responsabilidade às partes** após a conciliação, ficando cada uma delas com a responsabilidade pela guarda do termo de acordo, da mesma forma como guardam seus documentos de identidade. Essa medida permite que o processo seja baixado do sistema logo após a conciliação e não fique na situação de “suspensão” ou em “arquivo provisório”, e evita o indesejável congestionamento de processos na secretaria. Havendo eventual execução do acordo, o processo é apenas reativado no sistema e prossegue apenas com a cópia do acordo homologado.

1. Fornecemos capacitação aos juízes, conciliadores, juízes leigos e agentes da justiça comunitária itinerante para uso das **técnicas de mediação**, com vistas à obtenção de maior índice de acordos.

2. Em 2004 e 2005 recebemos dois treinamentos em mediação pelo Juiz de Direito da Bahia, Dr. André Gomma de Azevedo. Em maio de 2007 recebemos a dra. Tânia Azevedo, do Instituto Mediare do Rio de Janeiro, através da Fundação Getúlio Vargas, que está ministrando aos magistrados especialização (MBA) em Poder Judiciário.

3. Ademais, também cadastramos no sistema SAJ vários modelos de situações comuns que ocorrem na conciliação (acordos diversos, remarcações, extinções, revelias mais simples etc.), agilizando e facilitando a condução da audiência, que é realizada em torno de 30 minutos alcançando no máximo 45 minutos, permitindo maior número de audiências por dia.

c) Nos atos da Secretaria

1. Em 2004 encerramos os antigos livros de registro reduzindo custos e serviços desnecessários.

2. Em 2005 reduzimos as intimações por Oficial de Justiça, priorizando o uso intensivo dos correios e das comunicações telefônicas (de menor custo).

3. Em março de 2007 fizemos uma crítica das rotinas em conjunto com todos os servidores da Secretaria permitindo idéias e sugestões que partiram deles mesmos.

Considerado o modelo de gestão e os prazos procedimentais internos estabelecidos inicialmente para as Secretarias, o Grupo de Trabalho chegou aos seguintes parâmetros a serem aplicados à duração dos processos nos Juizados Especiais:

Primeira audiência de conciliação	: em até 30 dias após o pedido inicial.
Eventual Remarcação	: em até 30 dias após a primeira audiência
Audiência de instrução	: em até 20 dias após a conciliação.
Eventual Remarcação	: em até 30 dias após a primeira instrução
Sentença de Mérito	: em até 10 dias ou imediatamente.
Procedimento Recursal	: em até 60 dias após a sentença.
Execução	: em até 90 dias após o trânsito em julgado.

Os procedimentos resultaram em quatro padrões de prazos para duração do processo conforme o resultado obtido:

Duração do processo com acordo entre as partes:	Até 60 dias (2meses)
Duração do processo com sentença de mérito:	Até 120 dias (4meses)
Duração do processo com execução:	Até 210 dias (7meses)
Duração do processo com recurso e execução:	Até 270 dias (9meses)

III – Resultados e benefícios alcançados:

Essas medidas acarretaram, como resultado, uma duração média de 2 meses e meio para os processos com acordo e uma média de 8 meses para os processos de execução.

É importante fazer uma distinção entre desempenho e resultado, pois as medidas de gestão na área meio são voltadas ao desempenho para que a área fim possa alcançar resultado com maior qualidade. É com esse entendimento que a gestão simplificada adota medidas como as anteriormente exemplificadas, visando a redução da demora no atendimento, redução das remarcações de audiências, minimização das divergências nas decisões dos juízes leigos em casos similares e por fim, a redução do tempo de tramitação no cartório.

A melhoria desse desempenho na área meio implementa celeridade e qualidade e reflete no resultado almejado pelo processo judicial.

Atualmente no Terceiro Juizado Especial o nosso tempo médio incluindo a fase de execução está em 252 dias. Temos aproximadamente 7 mil processos e 16 servidores divididos em 2 turnos e contamos atualmente com 2 conciliadores. Usando a gestão simplificada com maior intensidade associada à virtualização, o tempo médio dos acordos reduzirá para dois meses e as execuções para 210 dias (7 meses).

Detectado, no acompanhamento periódico dos resultados, pela Coordenação Geral ou pela própria unidade jurisdicional, o comprometimento da duração razoável do processo em virtude do índice de congestionamento de feitos, serão adotadas medidas especiais direcionadas para a solução do caso concreto, valorizando-se o recém destacado princípio da solidariedade entre Magistrados.

Ademais, como já constatado nas unidades que a adotam, com o advento da prenunciada virtualização, em muito reduzirá o tempo de realização de diversos atos processuais, simplificando rotinas e minimizando o indesejável atraso.

3. CONCLUSÃO

Oralidade, simplicidade, informalidade, economia e celeridade são fundamentos dos Juizados Especiais e precisam ser incorporados não só no processo judicial mas também na forma de gestão.

Igual entendimento se aplica quanto ao princípio da instrumentalidade, aqui aplicado extensivamente à gestão, eis que o grande diferencial do presente trabalho consiste em não valorizar excessivamente os meios, e sim os resultados, prestigiando a criatividade e a inovação na medida em que dá liberdade aos Juízes e suas equipes de trabalho para que, observando normas gerais, encontrem, eles mesmos, o seu caminho de eficiência.

O compartilhamento de responsabilidades entre Coordenação Geral, Juízes e servidores contribui para que cada um assuma o seu papel, com vistas a atender aquilo que o jurisdicionado mais deseja: celeridade e efetividade.

Como já foi dito, a virtualização está às portas e temos que estar preparados para ela, fazendo a gestão olhar também para essa nova realidade.

Se o grande desafio dos Juizados consiste em dar cumprimento à sua missão constitucional de implementar o acesso à Justiça e a razoável duração do processo, com simplicidade e celeridade, gerenciando desempenho e custos, o modelo de gestão simplificada é o que mais atende a tais requisitos.

Rio Branco (AC) 20 de agosto de 2007



Mirla Regina da Silva Cutrim

Juíza de Direito

4. CIÊNCIA DA PRESIDÊNCIA DO TRIBUNAL:

Desembargadora Izaura Maia

Presidenta do Tribunal