

**NOME DA PRÁTICA**  
DESIGN EMERGENCIAL

**PROFISSÃO**  
SERVIDOR PÚBLICO

**LOCALIDADE**  
Rio de Janeiro/RJ

**DATA DA SUBMISSÃO**  
27/04/2021

**CATEGORIA**  
Tribunal

**NOME DO TRIBUNAL**  
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 2ª REGIÃO

**NOME DO PRESIDENTE**  
MESSOD AZULAY NETO

**TELEFONE DO PRESIDENTE**  
(21) 22828300

**NOME DO MAGISTRADO**  
ALINE ALVES DE MELO MIRANDA ARAÚJO

**E-MAIL DO MAGISTRADO**  
conciliar@trf2.jus.br

**TELEFONE DO MAGISTRADO**  
(21) 999839007

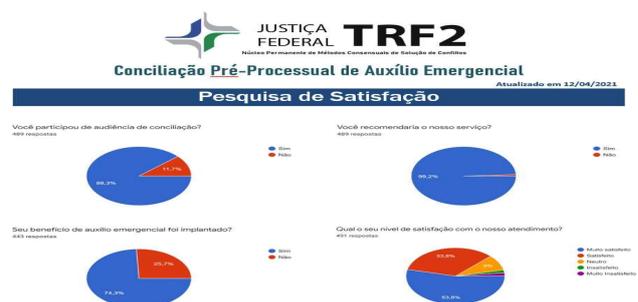
**NOME DO RESPONSÁVEL**  
DANIELLE CRUZ FREIRE DE CARVALHO

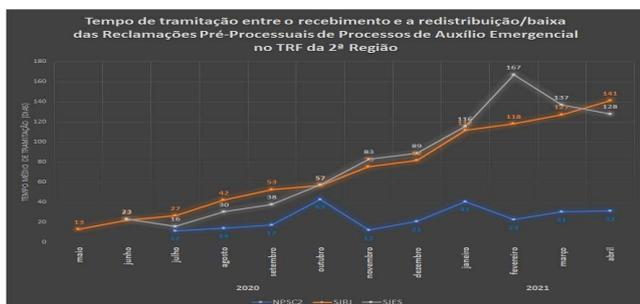
**CARGO DO RESPONSÁVEL**  
ANALISTA JUDICIÁRIA

**TELEFONE DO RESPONSÁVEL**  
(21) 998183132

**E-MAIL DO RESPONSÁVEL**  
danielle.carvalho@trf2.jus.br

CONSELHO EMERGENCIAL DE RECLAMAÇÃO PRE-PROCESSUAL - RPP	
RELAÇÃO DE RECLAMAÇÕES	
Nº	RECLAMANTE
01	...
02	...
03	...
04	...
05	...
06	...
07	...
08	...
09	...
10	...
11	...
12	...
13	...
14	...
15	...
16	...
17	...
18	...
19	...
20	...
21	...
22	...
23	...
24	...
25	...
26	...
27	...
28	...
29	...
30	...
31	...
32	...
33	...
34	...
35	...
36	...
37	...
38	...
39	...
40	...
41	...
42	...
43	...
44	...
45	...
46	...
47	...
48	...
49	...
50	...
51	...
52	...
53	...
54	...
55	...
56	...
57	...
58	...
59	...
60	...
61	...
62	...
63	...
64	...
65	...
66	...
67	...
68	...
69	...
70	...
71	...
72	...
73	...
74	...
75	...
76	...
77	...
78	...
79	...
80	...
81	...
82	...
83	...
84	...
85	...
86	...
87	...
88	...
89	...
90	...
91	...
92	...
93	...
94	...
95	...
96	...
97	...
98	...
99	...
100	...





### ASSUNTO PREPONDERANTE

Acesso à Justiça

### ENDEREÇO

Rua Acre, 80, Centro, Rio de Janeiro, RJ

### PRÁTICA JÁ APRESENTADA?

Não

### EM FUNCIONAMENTO DESDE

04/2020

### Youtube

TRF2oficial

### Whatsapp

(21) 998183132 - DANIELLE CARVALHO

### Descrição Resumida

O Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NPSC2 - do Tribunal Regional Federal da 2ª Região, órgão responsável pelo estabelecimento das diretrizes regionais sobre conciliação nos Estados do Rio de Janeiro e do Espírito Santo, desenvolveu fluxos processuais sob o guarda-chuva do Mutirão de Conciliação de Auxílio Emergencial (conf. PORTARIA Nº TRF2-PNC-2020/00004) representando um grande Design de Sistema de Disputas, que “pode ser entendido como a organização deliberada e intencional de procedimentos ou mecanismos processuais, que interagem entre si, e, quando aplicáveis, de recursos materiais e humanos, para a construção de sistemas de prevenção, gerenciamento e resolução de disputas” (conf. Diego Faleck in Manual de Design de Sistemas de Disputas – criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos, Ed. Lumen Juris Direito, Rio de Janeiro, 2018, pág. 01). Diante da mobilização de diversos Centros Judiciários, do NPSC2 e Juizados Especiais Federais da Segunda Região, sob dois procedimentos diversos; Judicial e Reclamações Pré-Processuais (RPP), utilizados tanto de formas paralelas, como sucessiva. Recebeu-se mais de 9.700 demandas, totalizando 53% de benefícios implantados, em dados atualizados em 27/04/2021. As RPP's apresentaram inicialmente cerca de 11 (onze) dias entre o atendimento inicial e a baixa após o acordo, utilizando-se de audiências eletrônicas neste íterim. O processamento segue em atuais

cerca de 30 dias entre recebimento e baixa para as rpp's; 141 dias em processos judiciais na SJRJ e 127 dias na SJES. Ao final da fase pré-processual foi encaminhado link para pesquisa de satisfação (formulário Google docs) através de e-mail para os cidadãos os quais responderam que recomendariam o serviço da Justiça Federal em 99,2%, restando 87,6% satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento (12/04/2021). A prática ainda persiste da mesma forma que a prorrogação do benefício.

## **Problema a ser resolvido**

A elevação abrupta na procura pelo seu formulário da internete "Quero Conciliar" a partir de abril de 2020 por pessoas que buscavam reverter as decisões de indeferimento do benefício do Auxílio Emergencial instituído pela Lei nº 13.982/2020 gerou centenas de e-mails que abarrotaram a caixa postal eletrônica do NPSC2, em mensagens desesperadas. Os diversos atores judiciais iniciaram uma troca de dados dinâmica, que nos dava a dimensão do problema: milhares de atendimentos na Defensoria Pública da União e no Setor de Primeiro Atendimento dos Juizados Especiais Federais do Rio de Janeiro parados diante da falta de informações precisas sobre os motivos dos indeferimentos; e por trás de cada número, famílias que estavam à beira da miserabilidade por perderem seu sustento em decorrência das quarentenas impostas. As condições não eram ideais na então recente quarentena: prédios públicos fechados inviabilizando o atendimento presencial; servidores da Justiça e das advocacias públicas em seus próprios mobiliários domésticos e mesmo adquirindo equipamentos de informática para trabalhar, adaptando-se aos novos ambientes virtuais nesta situação pós-reforma previdenciária, com consideráveis claros de pessoal. A AGU dependia do desenvolvimento de sistemas administrativos informatizados e não tinha quaisquer informações sobre os indeferimentos dos benefícios. Cada dia que se passava significava um número exponencial de pessoas aguardando solução que, no Setor de Primeiro Atendimento da Justiça Federal, resultou em 1.300 atendimentos represados. Processos dos Juizados igualmente aguardavam informações. Precisávamos reagir rapidamente neste cenário, aprender fazendo as sessões autocompositivas online, propiciar o contato com o jurisdicionado de forma totalmente eletrônica com todas as dificuldades que ele pudesse ter no momento, e finalizar os processos para que as pessoas com direito ao Auxílio Emergencial obtivessem a satisfação de suas necessidades.

## **Qual a principal Inovação da sua prática?**

A principal inovação foi a criação de dois procedimentos simultâneos em cooperação com os demais atores do processo; o primeiro consensual, o segundo, adversarial; ou ainda um terceiro, acaso o procedimento pré-processual se convertesse em adversarial. Adotaram-se concepções de Tribunal Multiportas e segundo o moderno Design de Sistemas de Disputas (DSD), diante do mapeamento das necessidades e dificuldades a serem enfrentadas, e de forma colaborativa e em prol da pacificação social. Os contatos e reuniões interinstitucionais com Defensoria Pública da União Federal, AGU/PRU2 e CNJ, levaram todos a conjugar esforços para a entrega da tutela

jurisdicional para os cidadãos em um formato colaborativo nunca antes desenvolvido, dando efetividade à norma fundamental de processo civil, que liga o código processual às garantias da Constituição Federal: "a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial" (art. 3º, §3º do CPC). O procedimento consensual foi precedido de formulário do auxílio emergencial, disponibilizado na internet para o cidadão na página do NPSC2 sob a denominação "Quero Conciliar auxílio emergencial" e no sistema de atendimento informatizado (SIPROC) do Setor de Primeiro Atendimento da SJRJ. O formulário, produzido em cooperação pelos dois setores, elenca os documentos necessários à Reclamação Pré-Processual - RPP conforme o motivo de indeferimento do benefício, simples e prático, com os requisitos da petição inicial. Com o formulário devidamente preenchido e os documentos anexados, o sistema informatizado de cada setor o envia a servidores que cadastram a RPP no sistema processual Eproc e a distribui diretamente para o NPSC2, o qual realiza uma divisão de trabalho entre os Centros Judiciários do Rio de Janeiro, da Baixada Fluminense e de Niterói. Posteriormente, segue-se ao rito simplificado previamente ajustado com a AGU e estabelecido em Portaria publicada pelo Núcleo, que prevê uma única intimação com prazo de atendimento de dez dias, ao final do qual, com a proposta de acordo, a Reclamante é intimada para uma audiência de conciliação, aonde comprova sua identidade e registra o aceite da proposta. Com isso, é homologado o acordo e o benefício implantado imediatamente para a pessoa receber conforme o agendamento da CEF, dispensando, assim, a expedição de alvará judicial. Ausente o acordo, a RPP é recadastrada como ação judicial e redistribuída pelo NPSC2 a um dos Juizados Especiais Federais competentes para o tratamento da questão de forma adversarial, que se beneficia igualmente de procedimento expedito com base na portaria de criação do que se chamou de "mutirão", atendendo a uma questão cultural dos atores da justiça. Processos distribuídos diretamente por advogados particulares aos Juizados tem a possibilidade de seguir o mesmo procedimento padrão no âmbito destes, os quais aderiram ao procedimento adversarial nos mesmos prazos da portaria, com igual possibilidade de acordo por parte da União Federal no prazo de dez dias, ou contestação. A Implantação do benefício pela AGU, em qualquer dos procedimentos, se dá de forma administrativa logo após a formulação da proposta de acordo ou reconhecimento do pedido, dispensando os órgãos jurisdicionais de emissão de requisição de pagamento.

**Explique como sua prática contribui para o aperfeiçoamento da justiça.**

Consoante as normas fundamentais do processo civil, o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos (artl. 3º, §2º do Código de Processo Civil). Apesar da prática ter sido desenvolvida em um momento em que o país experimentava a reclusão social (lockdown) e diante da necessidade extrema do sustento aos cidadãos pela via do pagamento do benefício do auxílio emergencial, os agentes envolvidos se aperfeiçoaram e adotaram práticas que certamente perdurarão no tempo e para diversas matérias de direito que venham a ser questionadas no Poder Judiciário. Tais práticas, como atitudes colaborativas, desenvolvimento

conjunto pela Justiça e Procuradorias de procedimentos de disputas, melhor compreensão do sistema pré-processual, novos sistemas de comunicação e atendimento ao jurisdicionado e aprimoramento das técnicas consensuais aplicadas às audiências virtuais possibilitarão daqui para o futuro o acesso à Justiça simples, rápido, eficaz e digital, utilizando-se ao lado do modelo adversarial os métodos adequados de solução de conflitos, com procedimento simplificado e mais célere para alcançar o objetivo da justiça de entrega da prestação jurisdicional. A prática atende igualmente às Metas 9 e 3 do CNJ, gerando desjudicialização e aumento dos índices de autocomposição, bem como aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS 01, 16 e 17 da agenda Programa das Nações Unidas de Desenvolvimento - 2030.

### **No seu entendimento, sua prática promove a defesa da Igualdade e da Diversidade? Em caso positivo, explique como.**

A igualdade é resguardada na medida em que justamente os mais necessitados no contexto da pandemia, as pessoas desprovidas de recurso, tenham acesso à justiça e possam exercer livremente seu direito à vida, à saúde, afastando-se da pobreza. Os setores de conciliação e mediação devem, sempre, buscar equilibrar o desequilíbrio de poder entre as partes, e neste Design Emergencial tal objetivo foi alcançado, possibilitando aos cidadãos exercerem suas autonomias de vontade em aceitar ou não as propostas de implantação de benefícios os quais, ressalte-se, conforme compromisso prévio da AGU, seriam estabelecidos sem qualquer desconto em caso de conciliação - a qual visaria tão somente evitar a fase recursal mediante o acordo. É nossa missão utilizarmos das nossas competências para amenizar o efeito judicial da pandemia, e, assim, minimizar as desigualdades sociais e promover a diversidade através de uma união entre todos os atores envolvidos. Essa experiência, mais do que o sucesso procedimental que foi atingido, assegurou o direito ao auxílio emergencial àqueles que necessitavam e tiveram seu direito negado na via administrativa.

### **Explique como ocorreu o processo de implantação da prática.**

Procedeu-se a uma série de reuniões virtuais do NPSC2 aos 05 e 26/06/2020; 02; 07 e 13/07/2020; 06 e 19/08/2020- incluindo a Juíza Federal auxiliar Aline Alves de Melo Miranda Araujo e os servidores Danielle Cruz Freire de Carvalho, Rodrigo Dias de Castro, Rosangela de Araujo Fernandes, Mery Luci Melo de Maria, Aline Silva Cunha, Marcelo Souza Peralta e Cunha - e os stakeholders: Defensoria Pública da União, Advocacia Geral da União (PRU2R), a Caixa Econômica Federal (jurídico), servidores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Rio de Janeiro - CESOL, além da Juíza Federal coordenadora Karina Santiago; o Centro Regional de Solução de Conflitos da Baixada Fluminense e seu coordenador Juiz Federal Washington Juarez de Brito Filho; o Juiz Federal Elmo Gomes de Souza coordenador do Centro Judiciário de Nova Friburgo; conciliadores voluntários dos demais centros judiciários e setores do próprio Tribunal, como a STI e o Setor de Primeiro Atendimento dos Juizados Especiais Federais da Seção Judiciária do Rio de Janeiro, o qual já contabilizava milhares de atendimentos iniciais realizados de forma online versando sobre a questão. Fundamental foi a participação, em diversas destas reuniões, do

Desembargador Federal José Ferreira Neves, o qual coordena o NPSC2, que está diretamente subordinado à Presidência do TRF2. Paralelamente, foram feitas gestões junto à Seção Judiciária do Espírito Santo, e participações da Dra. Aline Alves de Melo Miranda Araujo, juíza federal auxiliar do NPSC2, em reuniões capitaneadas pelo Conselho Nacional de Justiça, representado pela Conselheira Maria Tereza Uille, onde houve um compartilhamento de experiências nacionais e se engendrou uma iniciativa posterior: de troca de dados entre os processos eletrônicos regionais e a Dataprev/Ministério da Cidadania. A Caixa Econômica Federal forneceu algumas informações sobre o aplicativo utilizado para o requerimento do benefício, sob sua gestão, bem como sobre a sistemática do saque em suas agências, contudo alegou sua ilegitimidade processual para não participar das demais reuniões. A Advocacia da União passou a ser acesso a um sistema informatizado com informações da Dataprev e, após atuação em juízo, poderia comandar a implantação de benefícios. A Defensoria Pública da União estabeleceu um procedimento à parte de caráter nacional, segundo o qual teria acesso ao sistema DATAPREV para implantar o benefício ao cidadão representado sem a necessidade de ajuizamento da ação judicial, a qual seria utilizada apenas em hipóteses excepcionais iniciando-se, assim, o primeiro esboço de design de disputas em um sistema multiportas. Alguns gargalos foram identificados, como a falta de acesso da Procuradoria Regional da União Federal ao sistema CNIS o qual, em algumas hipóteses de indeferimento administrativo, forneceria dados importantes que lhe permitiriam decidir sobre o reconhecimento do pedido, formulação de proposta de acordo ou concordância com o ato administrativo para contestar; assim decidiu-se que os servidores da Justiça Federal realizariam tal consulta com base em convênio prévio com o INSS e a disponibilizariam nos autos desde o atendimento inicial. Foram feitas reuniões com o Setor de Atendimento Inicial para a formatação de um formulário à semelhança do utilizado para a conciliação na internet, dispensando o rigor de uma petição inicial, com encaminhamento de todos os atendimentos ao sistema de reclamações pré-processuais para tratamento consensual junto ao NPSC2 e centros judiciários, que realizariam o processamento e audiências por vídeo. A Corregedoria Regional não editou atos normativos porém sinalizou o apoio às iniciativas do NPSC2.

## **Quais os fatores de sucesso da prática?**

- 1) Facilitação do acesso à Justiça
- 2) Redução do tempo de processamento (até 11 dias entre o recebimento e a baixa/redistribuição)
- 3) Contribuição para desjudicialização, haja vista tratar-se de Representação Pré-Processual
- 4) Promoção da inclusão social e das diversidades por meio do uso da tecnologia digital
- 5) Estímulo à conciliação por todos os atores do processo civil

Descrição: Conforme estabelecido durante as reuniões, foi estabelecido um fluxo sob a denominação de Mutirão de Conciliação de Auxílio Emergencial conforme a PORTARIA Nº TRF2-PNC-2020/00004, DE 14 DE JULHO DE 2020, para ter início aos 23/07/2020 e com validade de 30 dias, para revisão de suas condições em uma nova edição, prática que continuou sendo adotada nas portarias subsequentes. A figura de mutirão é inusitada, pois tratava de parcela

considerável de acervo novo em sistema pré-processual; contudo o nome de mais fácil assimilação foi adotado pela identificação com órgãos do sistema de conciliação, que estavam à frente desta organização; bem como pela ausência de uma concepção coletiva de um design de sistema de resolução de disputas. Neste sentido, os atos normativos instituíram o procedimento a ser observado desde o recebimento de atendimento inicial, com a máxima informação aos cidadãos para que fornecessem todos os documentos necessários conforme o motivo de indeferimento do benefício; em seguida seria realizado apenas um despacho nos autos pelo sistema da conciliação para encaminhamento à União Federal, a qual deveria responder em 10 (dez) dias, de forma a organizar este fluxo de intimações estas seriam feitas as quintas-feiras; o benefício deveria ser implantado em até 30 dias da primeira e única intimação na reclamação pré-processual. Apresentada proposta de acordo o autor seria intimado para manifestação. Tal procedimento deveria ser seguido pelos Juizados Especiais Federais aos processos em curso ou recentemente distribuídos, que continuariam processando os seus feitos. A decisão pelas audiências eletrônicas de conciliação com os cidadãos, dispensando a presença dos advogados da união, foi fundamental pra conjugar a celeridade necessária ao procedimento pré-processual com a máxima informação ao jurisdicionado e respeito à sua autonomia da vontade em conciliar.

### **Quais as dificuldades encontradas?**

- 1) Excessivo número de demandas
- 2) Número reduzido de Servidores
- 3) Dificuldade de contato com as partes hipossuficientes (e-mail, telefone, whatsapp e videoconferência)
- 4) Necessidades de adequação de sistemas de TI

O NPSC2 ajustou-se junto aos seus centros judiciários em um processo de trabalho dividindo-se em: recebimento dos formulários “Quero conciliar auxílio emergencial”; atendimento e informações, solicitações de mais documentos aos cidadãos para instrução do pedido; cadastramento das representações pré-processuais no sistema Eproc e processamento (despachos). Tal procedimento ocasionou sobrecarga de trabalho, optando-se posteriormente por delegar ao setor de Primeiro Atendimento todo atendimento ao cidadão mediante encaminhamento por link na página da internet do formulário da conciliação; assim unificou-se o procedimento passando o CESOL/RJ e o NPSC2 apenas a receber os formulários facilitadores desenvolvidos com aquele setor, para um processamento mais eficiente. Ajustando-se o sistema processual junto ao Setor de TI, possibilitou-se que as rpp’s sem acordo fossem de pronta reclassificadas e distribuídas como ações judiciais aos Juizados Especiais Federais do Rio de Janeiro e, por consequência, alterou-se o formulário da rpp com um último capítulo para convertê-lo em uma petição inicial. A partir da segunda edição do mutirão passou-se a realizar sessões únicas de conciliação, verdadeiros caucus, em que, diante da proposta escrita de acordo da União Federal, conciliadores do TRF2 realizavam contato eletrônico por vídeo através do sistema CISCO/WEBEX, para prestigiar princípios como da decisão informada e da autonomia da vontade (artigo 166 do CPC e Res. CNJ 125/2010 Anexo III). Durante um período do procedimento

optou-se por excluir do perfil das rpp's os pedidos que versassem sobre a composição do núcleo familiar como uma forma de gerir o número do acervo; neste caso o Setor de Primeiro Atendimento distribuiu os formulários simplificados aos Juizados Especiais Federais competentes; posteriormente estas questões retornaram ao tratamento consensual. O pequeno corpo de advogados da união mobilizados na fase pré-processual também constituiu um complicador, ocasionando um intervalo de uma semana entre duas edições do DESIGN EMERGENCIAL, dentro da qual se realizou a distribuição de novos formulários de forma direta aos Juizados Especiais Federais e a procuradoria ajustou seus prazos atendendo a intimações de rpp's as devolvendo com propostas de acordo.

## **Equipe**

- Servidores do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos da 2ª Região - NPSC2
- Servidora do CESOL BAIXADA e CESOL - RJ
- Servidores da Secretaria de Atividades Judiciárias - SAJ/SJRJ
- Procuradores da União Federal - AGU
- Magistrados coordenadores dos Centros Judiciários
- Desembargador Federal Ferreira Neves, coordenador do NPSC2 José Ferreira Neves
- Juíza Federal auxiliar Aline Alves de Melo Miranda Araujo

## **Equipamentos e sistemas**

- 1 - Computadores e notebooks com câmeras
- 2 - Celulares do tipo smartphones
- 3 - Sistema Eproc com fase pré-processual incorporada
- 4 - E-mails institucionais
- 5 - Plataformas para videoconferência (Convênio CNJ/Cisco Webex e Zoom)
- 6 - Sistema CNIS - Cadastro Nacional de Informações Sociais mediante convênio prévio da Justiça Federal com o INSS
- 7 - Ferramentas de TI utilizadas pelo Sistema de Primeiro Atendimento

## **Orçamento**

Sem custos diretos

## **Como você ficou sabendo das inscrições para o 18º Prêmio Innovare?**

redes sociais, sites

## **Outros recursos**

Recursos humanos conforme equipe acima

Recursos materiais conforme equipamentos e sistemas acima