FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR

MESTRADO PROFISSIONAL INTERDISCIPLINAR DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DA JUSTIÇA (PPG/DHJUS)

RELATÓRIO EXECUTIVO:

O Acesso à Justiça nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania do Estado de Rondônia

PORTO VELHO/RO
2020

Rômulo Bassetti de Souza
Osmar Siena

RELATÓRIO EXECUTIVO

O Acesso à Justiça nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania do Estado de Rondônia

Relatório Executivo decorrente de Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça DHJUS), da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), na linha de pesquisa "Políticas Públicas e Desenvolvimento da Justiça", como exigência parcial para obtenção do título de Mestre.

Orientador: Prof. Dr. Osmar Siena

Porto Velho
2020

Apresentação

Este relatório executivo condensa os principais achados de um estudo teórico-empírico realizado nos Centros de Conciliação e Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO), acerca do acesso à Justiça previsto na Resolução n. 125/2010 (RES 125/2010/CNJ), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), denominada como “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses” (PJN). O objetivo daquele estudo foi verificar a conformidade entre a atuação dos CEJUSCs de Rondônia (CEJUSC/RO) e o previsto na RES 125/2010/CNJ, de modo que pudesse ser analisado o acesso à Justiça disponibilizado nestes centros.

Almejando-se uma exposição mais pragmática e concisa da pesquisa, adotou-se a seguinte forma de apresentação: no capítulo de introdução a pesquisa original é contextualizada; no capítulo seguinte, referente ao diagnóstico, foram apresentadas informações sobre a construção do diagnóstico (dimensões e categorias diagnósticas), bem como os resultados mais relevantes encontrados; no capítulo 3, apresenta-se uma análise sintética dos dados colhidos, indicando-se os principais obstáculos e a proposta de intervenção que pode contribuir no enfrentamento das questões mais sensíveis na atuação. No capítulo 4 são apresentadas as considerações finais e as contribuições técnicas e científicas decorrentes do produto da pesquisa, qual seja um modelo de monitoramento de implementação específico para os CEJUSCs; por fim, como anexo, segue o produto acompanhado de breves considerações sobre sua finalidade e elementos constitutivos.

Diante da natureza sintética que se espera de um relatório executivo, importa destacar que a leitura da dissertação que originou este documento seja mais contundente para compreensão de outros aspectos ou temas pouco explorados no conteúdo deste relatório executivo.

O trabalho que deu origem a este Relatório pode ser acesso por mio do endereço: http://pergamum.tjro.jus.br/pergamumweb/vinculos/000000/0000008f.pdf .

1 INTRODUÇÃO

O acesso à Justiça se constitui como essencial à população para a promoção e defesa de direitos. O que se espera é o gozo de uma ordem jurídica justa, ou seja, a implicação de um Poder Judiciário (PJ) com uma atuação mais próxima ao cidadão, responsiva às demandas sociais, mais célere, mais qualificada e, sem colocar em risco estas características, menos dispendiosa.

No Brasil, no final do ano de 2018, existiam cerca de 78,7 milhões de processos em tramitação, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Para o enfrentamento deste nível de demandismo, um dos caminhos trilhado pela legislação brasileira foi o incentivo à utilização dos "métodos alternativos de solução de conflitos". Dentre os mais conhecidos, destacam-se a conciliação e a mediação, nos quais os interessados tentam estabelecer ou otimizar alguma comunicação entre si, por meio da intermediação de um terceiro neutro (conciliador/mediador), a fim de propiciar uma resolução do conflito. A partir de resultados positivos da aplicação destes métodos, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) criou uma Política Pública (PP) denominada "Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses" (PJN), por meio da publicação da Resolução nº 125/2010 do CNJ.

Além de expressamente fomentar os métodos alternativos, a RES 125/2010/CNJ trouxe balizas principiológicas, procedimentais e estruturais sobre como efetivar esta política judiciária nacionalmente. Desta forma, a norma determinou a criação e a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), *locus* deste estudo. Consistem em estruturas locais nas quais são concentradas as sessões de conciliação e mediação, bem como atendimento e orientação ao cidadão. O CEJUSC é um dos principais articuladores desta PP, sendo responsável por dar forma, viabilizar e expandir o acesso à Justiça nos territórios, diretamente por meio do contato com a comunidade. Esta política judiciária, implementada nos CEJUSCs do Estado de Rondônia (CEJUSC/RO), é foco do trabalho que deu origem a este relatório.

Á época da pesquisa, no ano de 2018, existiam cerca de 26 unidades em funcionamento no estado, responsáveis por realizar 59.174 audiências (designadas),

conforme TJRO. Porém o único acompanhamento que se tinha notícia decorria do levantamento mensal da porcentagem de acordos obtidos, relatório denominado “Resultado das audiências CEJUSC”. Ainda que os dados matemáticos sejam importantes, a forma como são apresentados estes resultados e as informações ali presentes são incapazes de subsidiar uma visão holística dos CEJUSCs.

Este contexto sugere que o acompanhamento de uma Política Judiciária que visa a pacificação social, tendo por base apenas os resultados das audiências de conciliação, como tem feito o TJRO, parece ser insuficiente diante da complexidade envolvida nas atividades originalmente atribuídas aos CEJUSCs. Assim, diante das lacunas apontadas, especialmente, a escassez de pesquisas empíricas neste tema no Estado de Rondônia, a oportunidade de estudo encontrada se referiu a verificar em que medida os CEJUSC/ROs têm implementado a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses priorizando o acesso à Justiça como norteador desta atividade.

2 DIAGNÓSTICO

Diante da amplitude do tema, os resultados obtidos delimitaram-se a partir de uma pesquisa qualitativa realizada ao longo do ano de 2018 e 2019, em três municípios que sediam unidades de CEJUSC do TJRO.

2.1 Estratégias de Coleta e Análise de Dados

Buscando-se uma representação o mais fidedigna possível da diversidade de estruturas instaladas e da população rondoniense, foram adotados critérios de faixas populacionais potencialmente atendidas pelos centros para a escolha das unidades pesquisadas. São eles: pequeno, médio e grande portes, respectivamente, os municípios de Pimenta Bueno (44.653 habitantes), Ji-Paraná (127.907 habitantes), Porto Velho (555.786 habitantes).

A conformidade foi analisada por meio da verificação dos elementos formais expressamente previstos na RES. 125/2010/CNJ, o que requereu a observação in loco e realização de entrevistas nestas unidades, visando a análise de como os serviços são prestados, quais os mecanismos de solução de conflitos disponíveis, o modo como a capacitação é ofertada e os processos avaliativos atualmente aplicáveis às unidades. Para tanto, constituíram-se como entrevistados dois grupos: usuários

(advogados, partes de processos judiciais e participantes de procedimentos pré-processuais) e articuladores (magistrados titulares de CEJUSC, magistrados de varas cíveis ou juizados especiais, servidores, divididos em conciliadores ou mediadores, chefes de equipe e pessoal de apoio, estes últimos sendo técnicos ou estagiários).

Destaca-se que as entrevistas foram o principal foco de análise deste estudo, eis que o alinhamento analisado teve como baliza verificar como (e se) ocorre o acesso à Justiça. A partir disto, também foi possível identificar os principais obstáculos ou desafios na implementação da PP nos CEJUSC/ROs, o que propiciou a confecção do produto que acompanha, em anexo, este relatório executivo: uma proposta de processo de monitoramento de implementação aos CEJUSCs, na qual é possível acompanhar o alinhamento entre as atividades desenvolvidas nos centros e a PP de tratamento adequado dos conflitos de interesses instituída por meio da RES 125/2010/CNJ.

Importa esclarecer que a vastidão do tema implicou em delimitações sobre a metodologia do diagnóstico importantes para a consecução do estudo. Neste sentido, a saída encontrada foi a adoção de dimensões analíticas para que se pudesse verificar a conformidade da implementação dos CEJUSC/ROs com a PP de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Criou-se quatro eixos referentes à atuação esperada dos CEJUSCs, conforme resumo apresentado no quadro 1.

Quadro 1 - Dimensões diagnósticas.

Dimensão 1 - Conciliação e Mediação
Refere-se à obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. 125/2010/CNJ de se realizar, por meio do CEJUSC, as audiências e sessões de conciliação e mediação pré-processuais e processuais, além da adoção de recursos *on line*.
Dimensão 2 – Outros mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses
Implica na obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. 125/2010/CNJ de se ofertar no CEJUSC outros mecanismos de tratamento adequado de conflitos, pré-processuais e processuais, além da conciliação e mediação.
Dimensão 3 – Atendimento e orientação ao cidadão
Implica na obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. 125/2010/CNJ de prestar atendimento e orientação ao cidadão.
Dimensão 4 – Processos Avaliativos e comunicação de dados
Implica na obrigação determinada pelo art. 6º, inc. XII, da Res. 125/2010/CNJ de fornecimento de dados de monitoramento e outros processos avaliativos sobre resultados das atividades e corpo de trabalho.

Fonte: elaborado com base na literatura e documentos consultados.

Ocorre que as dimensões de atuação se ramificam internamente, o que implicou na criação de categorias de análise que se aproximassem ainda mais do que pode ser desenvolvido dentro das unidades de CEJUSC, constituindo-se como

situações previstas na PP de tratamento de conflitos e na literatura de acesso à Justiça. Tratando-se de um estudo no qual o aspecto humano é crucial, houve categorias que não decorreram diretamente do texto da normativa do CNJ, no entanto foram registradas diante da fidedignidade existente nas manifestações dos respondentes das entrevistas, eis que são os articuladores e usuários que balizam a aplicação de uma PP deste porte. Desta forma, além das 8 (oito) categorias propostas, a partir dos resultados surgiu mais uma categoria denominada “Autonomia dos CEJUSCs”, na qual veio à tona aspectos não previstos nas categorias inicialmente identificadas. No quadro 2 são apresentadas estas categorias e suas definições na forma resumida.

Quadro 2 - Categorias de análise.

Categoria	Forma de Verificação	Dimensão
Conciliação e Mediação pré-processuais e processuais	Existência destes mecanismos e sua contextualização entre as unidades analisadas.	I – Conciliação e Mediação;
Sistema de Mediação e Conciliação Digital e afins	Existência deste tipo de acesso ou análogo, o conhecimento do procedimento e, nos casos pertinentes, a razão de não utilização.	I – Conciliação e Mediação;
Outras ações para promoção do acesso à Justiça.	Quais as atividades referentes ao acesso à Justiça existem, sua frequência, temáticas abordadas, abrangência.	II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses;
Atendimento e orientação em cidadania	Foi analisado como são realizados os atendimentos, origem, fluxo, que tipo de informações ou instruções são fornecidas, encaminhamentos, adequação à natureza da demanda, etc.	III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;
Rede de Apoio	Verificou-se a criação da rede de apoio ou a existência de parcerias e convênios com atores e entidades sociais locais, com a descrição das características e critérios de seleção e, nos casos pertinentes, a razão da impossibilidade de uso desta rede.	III – Atendimento e Orientação ao Cidadão; II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses;
Processos avaliativos	Existência e, quando possível, a pertinência do modelo de processo avaliativo empregado nas unidades. Buscou-se compreender qual a percepção e impacto dos usuários e articuladores sobre as ações.	IV – Processos Avaliativos e comunicação de dados;
Divulgação à comunidade	Existência de divulgação ou comunicação acerca das atividades desenvolvidas, bem como qual o procedimento institucional para coleta dos dados. Havendo tal constatação, tentou-se averiguar a destinação destas informações.	I – Conciliação e Mediação; II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses; III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;
Percepção de Acesso à Justiça	Declaração que expressamente atribui algum valor entre CEJUSC e acesso à Justiça. Considerou-se, ainda, as falas nas quais houve esta percepção sobre o funcionamento do setor ou o tratamento dispendido, ou seja, a percepção de articuladores e, principalmente, de usuários.	I – Conciliação e Mediação; II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses; III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;
Autonomia dos CEJUSCs	Foram destacados os aspectos implícitos e explícitos que interferem na execução das atividades do CEJUSC/RO.	I – Conciliação e Mediação; II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses;

		III – Atendimento e Orientação ao Cidadão; IV – Processos Avaliativos e comunicação de dados

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada.

Desta forma, as categorias apresentadas se referiram à resultado de toda a busca bibliográfica e documental sobre o tema de acesso à Justiça e CEJUSCs, bem como foram otimizadas a partir das respostas colhidas nas entrevistas e na observação in loco das unidades visitadas.

2.2 Principais Resultados

Com base nas observações e entrevistas, quanto à estruturação física, organizacional e funcionamento, percebeu-se que as unidades das três comarcas pesquisadas (Pimenta Bueno, Ji-Paraná e Porto Velho) possuem diferenças significativas entre si.

Inicialmente o que mais chama atenção é a distribuição espacial dos centros, nos quais a maioria das unidades não concentram articuladores diretos e a respectiva chefia no mesmo prédio – o que foi apontado como prejudicial nas respostas dos entrevistados. Os dados oficiais também não estão alinhados com a realidade percebida na coleta de dados em cada unidade, como nas situações em que um dos relatórios não discrimina qual a unidade de uma mesma comarca que originou determinado resultado ou, ainda, a indicação formal do número de servidores lotados em uma unidade e sua justa correspondência com a quantidade que realmente exerce as funções na referida lotação. O que demonstra certa inconsistência na forma pela qual são apresentados os dados oficiais, ao menos até o ano de 2019.

Além disso, nenhum dos magistrados e magistradas titulares tem competência com dedicação exclusiva para o CEJUSC, sendo a coordenação partilhada com a titularidade de juizados ou varas cíveis, o que também foi relatado nas entrevistas como uma dificuldade no exercício da coordenação dos CEJUSC/ROs.

Destaca-se que a Comarca de Porto Velho, o CEJUSC funciona de modo diverso das unidades do interior, uma vez que há um ambiente para atendimento ao público que serve como triagem, ou seja, encaminhando cada pessoa ao propósito almejado, seja para dar entrada em um processo no Juizado Especial Cível, via atermação, ou mesmo para participação em uma audiência. Outro ponto de destaque

é a influência da tripartição de competências dos CEJUSCs da capital – aqui denominados como CEJUSC Cível, CEJUSC Juizados e CEJUSC Família.

Outro destaque é a limitação do espaço nas salas de conciliação e mediação de algumas unidades. Quando o número de participantes ultrapassa o habitual, cerca de 4 pessoas, os usuários participam da solenidade em pé, pois mesmo que em alguns casos haja espaço, não há cadeiras suficientes. Outro aspecto que chama atenção é a quantidade de interrupções das audiências - em sua maioria decorrentes de advogados solicitando informações que poderiam ser prestadas por outros servidores ou por meio da análise dos autos.

Estes dados, aliados a outros achados, viabilizaram a construção de um panorama preocupante acerca da implementação da RES 125/2010/CNJ nos CEJUSC/ROs.

Os resultados apresentados indicam que os articuladores e usuários reconhecem que o CEJUSC/RO promove acesso à Justiça, porém ficou demonstrado que questões básicas da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses ainda precisam avançar no TJRO. A principal constatação se refere à certa desconexão dos CEJUSCS com a comunidade no qual está – apenas formalmente – inserido. Portanto, não está satisfatoriamente alinhado a um dos mais significativos escopos desta PP, qual seja a inserção ou vivência com a população local. Do ponto de vista gerencial, destaca-se que os principais obstáculos consistem no reconhecimento da precária autonomia dispendida aos CEJUSC/ROs, bem como a existência de um ineficiente processo avaliativo.

No mesmo sentido, outro ponto que merece atenção é o setor pré-processual, uma das dimensões na qual o engajamento dos centros encontra-se prejudicado. Isto porque não há uma oferta contínua de serviços pré-processuais implementada, o que acaba por limitar as possibilidades de acesso à Justiça, ou seja, acaba havendo um baixo aproveitamento dos CEJUSCs enquanto articulador territorial da PP de pacificação social. Importa esclarecer que o TJRO promove anualmente ou semestralmente o evento “Justiça rápida”, no qual há certa similaridade com iniciativas pré-processuais já estabelecidas em outros estados; todavia, para fins desta pesquisa, não se considerou estas ações tendo em vista que a interpretação assumida para esta dimensão pré-processual implica na existência de continuidade na oferta deste mecanismo da qual não se pode prescindir. Além disso, considerando-se a noção de multiportas, as solenidades de conciliação e mediação pré-processuais

ou outros procedimentos poderiam ser ofertadas de modo regular, ininterrupto, disponível a qualquer tempo para a população, não apenas em períodos específicos do ano, como atualmente ocorre naqueles eventos. É justamente esta disponibilidade que configuraria a existência apropriada do sistema de triagem especial, uma vez que o interessado em resolver seu conflito seria encaminhado para o mecanismo ("porta") adequado à natureza da questão a ser pacificada.

No quadro 3, segue uma síntese dos principais resultados, apresentada com base nas categorias diagnósticas anteriormente mencionadas.

Quadro 3 – Principais Resultados por Categoria.

Categorias	Principais resultados
Conciliação e Mediação Pré-Processuais e Processuais	Audiências de conciliação processuais como principal (ou única) atividade dos CEJUSC/ROs; Inexistência de oferta contínua de solenidades de conciliação e mediação pré-processuais na maioria das unidades.
Sistema de Mediação e Conciliação digital e afins	A despeito de notícias no sítio eletrônico da instituição, não houve manifestação dos entrevistados sobre atividades on line, à época da pesquisa (anterior à Pandemia de COVID-19 deflagrada no ano de 2020).
Outras Ações para Promoção e Acesso à Justiça	Baixa ou nenhuma implicação das unidades em ações de cidadania, salvo mutirões que são realizados intermitentemente, por iniciativa de outras unidades que não o próprio CEJUSC; baixo número de servidores disponíveis e elevado número de conciliações foram apontados como principal obstáculo.
Atendimento e Orientação em Cidadania	Encaminhamento básico para as solenidades é realizado, ou seja, o atendimento ao público genérico; as orientações em cidadania são passíveis de otimização, especialmente por meio de treinamento específico, eis que os servidores que desempenham tal atividade alegaram não terem sido instruídos nestes temas.
Rede de Apoio	Existência de alguma interação na comunidade local, porém em caráter limitado, com uma entidade privada ou órgão público envolvido, inexistindo uma rede efetiva – com múltiplas parcerias e convênios em caráter regular, conforme as necessidades de cada região.
Processos Avaliativos	A baixa frequência e a forma de seleção nas capacitações teóricas e práticas são os principais obstáculos manifestados pelos atores dos CEJUSC/ROs, especialmente os que lidam diretamente com o público; servidores na qualidade de chefes de CEJUSC e magistrados responsáveis pela gestão da PJN de tratamento de conflitos não receberam qualificação específica para desempenho de seus respectivos cargos; os articuladores, em todos os níveis, não compreendem os processos avaliativos atuais (interno e externo), alguns afirmaram que sequer existe avaliação por parte da instituição. De modo geral, há uma interpretação generalizada dos articuladores que atribui ao número de acordos a efetividade dos CEJUSC/RO e do próprio trabalho; O processo avaliativo apresenta-se precário, nebuloso e intermitente, que além de não atingir sua finalidade de otimização das atividades, gerando uma perspectiva reducionista e insatisfação nas equipes de trabalho.
Divulgação à Comunidade	Baixa ou nenhuma divulgação sobre as atividades dos CEJUSC – salvo matérias no sítio eletrônico do TJRO e nos televisores nos saguões de entrada/espera; No nível territorial, os achados relatam que não há divulgação específica das atividades dos centros à comunidade – um dos principais objetivos da RES 125/2010/CNJ; cerca de metade do grupo referente às partes, participantes e cidadãos ouvidos não tinham ouvido falar de CEJUSC até o momento da convocação formal para a solenidade.
Percepção de Acesso à Justiça	Percepção positiva por partes do grupo de usuários e advogados. Os articuladores, no geral, também possuem visão positiva sobre a promoção de acesso à Justiça nos centros. Destaca-se que os magistrados titulares de varas ou juizados enxergam o CEJUSC/RO positivamente, porém com ressalvas de que ainda há um percurso para sua plena efetivação.
Autonomia dos CEJUSC/ROs	Trata-se do principal obstáculo a ser enfrentado pelos CEJUSC/ROs. A despeito de ser uma unidade judiciária autônoma, os centros possuem uma autonomia gravemente precária diante do que poderia existir. Percebe-se que sua natureza colaborativa com varas e juizados tem sido confundida com certa subserviência a estas últimas – como no caso de alguns centros nos quais é a vara/juizado de origem que define a duração da solenidade. Interferências como esta também prejudicam

	as dimensões básicas de atuação dos CEJUSCs, como o setor pré-processual, no qual os relatos narram a impossibilidade destas atividades pela ausência de servidores, porém alguns conciliadores/mediadores prestam serviço de assessoramento e atos decisórios aos gabinetes de magistrados.

Fonte: elaborado pelo autor com base na pesquisa realizada.

3 ANÁLISE E PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Com base no referencial literário e documental apresentado, que inclui normativas e casos empíricos de implementação, bem como a partir das observações e do que foi revelado pelos atores que executam, administram e usufruem dos serviços prestados pelos CEJUSC/ROs, nota-se que há uma visão limitada acerca do papel do CEJUSC e, consequentemente, uma baixa implementação do que dispõe a RES 125/2010/CNJ, dificultando a execução da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesse em Rondônia.

Áreas-chaves de atuação que poderiam estar em maior conformidade com a norma, na verdade, foram atendidas apenas em um primeiro momento de implantação da PP no Estado. Significa que há algum acesso à Justiça nos CEJUSC/ROs, porém, mesmo que se considere o aspecto territorial dos centros, não há uma efetiva inserção na comunidade, distanciando os CEJUSCs do seu escopo de proximidade com a população, essencial à promoção de uma ordem jurídica justa. Portanto, uma das formas possíveis de se reverter este quadro é investir em um controle de implementação contínuo que abarque estes aspectos, baseado em um processo de monitoramento das atividades dos CEJUSC/ROs.

Analisando-se os critérios dimensionais adotados para a pesquisa, ao se observar a Dimensão I, referente às solenidades pré-processuais e processuais de conciliação e mediação, chama atenção a ausência de atividades regulares no setor pré-processual. Caso houvesse a oferta de serviços pré-processuais de modo contínuo, ou seja, durante todo o ano; o acesso poderia ser ainda mais abrangente, a partir do que se pressupõe que seriam atendidas mais pessoas e haveria menos gastos no aparato jurisdicional, conforme apontam os estudos já realizados em outros tribunais.

Em relação à Dimensão II, que trata de ações em cidadania e outros mecanismos que promovam acesso à Justiça, nota-se que a frente de atuação se limita à realização de mutirões, especialmente quando solicitado por outras unidades.

Neste ponto, também ficou demonstrada uma inserção deficitária na comunidade, sendo que a parcela majoritária das respostas afirmou que inexiste divulgação à sociedade. Até o término da pesquisa, nem mesmo a página destinada aos centros no sítio oficial do TJRO apresentava informações atualizadas, salvo os endereços. É possível modificar este cenário de baixa ou nenhuma divulgação dos CEJUSC/ROs por meio de medidas simples, como participação em veículos da mídia local divulgando os serviços, assim como em centros de convivências, escolas ou instituições de ensino superior, dentre outras ações facilmente executáveis.

Neste sentido, também se constatou um nível básico de atuação na Dimensão III, acerca do atendimento e orientação ao cidadão. Além da possibilidade de divulgação, os convênios e parcerias com entidades públicas e privadas poderiam inserir os CEJUSCs na comunidade, conforme as demandas locais de cada unidade. Exemplos possíveis: convênios para mutirões de cobrança em parceria com a Câmara de Dirigentes Lojistas; encaminhamento aos serviços do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) nos casos de família complexos, treinamento ou orientação jurídica nos núcleos de práticas nas faculdades, dentre outras. Outro ponto é a necessidade de promoção de cursos ou formações em temas específicos para servidores de apoio que atendem os usuários previamente, eis que atuariam na indicação de outros atores da rede local que pudessem administrativamente solucionar conflitos previamente ao processo judicial, por exemplo.

Dentre as dimensões avaliadas, a Dimensão IV - “Processos Avaliativos e Comunicação de Dados” – parece apresentar os dados mais preocupantes, eis que ficou demonstrado que a autonomia dos CEJUSC/ROs é precária. Os resultados colhidos permitem concluir que os CEJUSC/ROs não possuem um sistema avaliativo adequado ao contexto de trabalho vivenciado nas unidades. Ocorre que a oferta descontínua destas capacitações, o modo de seleção dos participantes e, acima de tudo, a deficiência de acompanhamento devido destes servidores afeta profundamente a evolução da PP no Estado. No entanto, existem amarras institucionais que atravessam os servidores em diversos níveis hierárquicos, limitando a atuação e confundindo a visão holística que se espera da PJN de tratamento de conflitos. Cabendo desde já a sugestão para que outros estudos se aprofundem neste tema.

A visão nebulosa do processo avaliativo atualmente empregado demonstra que os articuladores enxergam o próprio trabalho e da equipe precariamente, eis que não

sabem como são avaliados e alguns acreditam que não há avaliação. O equívoco também reside na interpretação de que os dados estatísticos dos acordos são suficientes para avaliar o trabalho da equipe, desta forma, indiretamente, assume-se uma posição de que os conciliadores são meros realizadores de acordo – o que confronta a literatura baseada em acesso à Justiça e a própria RES 125/2010/CNJ.

Deste modo, percebe-se que a deficiência de acompanhamento e a utilização de apenas um modelo avaliativo (dados estatísticos sobre quantidade de acordos nas audiências de conciliação) proporciona uma representação social confusa e limitada dos articuladores quanto ao trabalho que realizam. E mais: ainda que percebam a pouca diversificação de suas atividades (baixa atuação no setor pré-processual, por exemplo), não há contrapartida da instituição em possibilitar estas ações, o que dá abertura para que outras inconsistências ocorram; foi o que se constatou com a situação dos articuladores que executam funções de expedição de documentos (condizentes aos servidores dos cartórios) ou mesmo assessoramento em atos decisórios (pertinentes aos assessores de gabinetes das varas e juizados).

Até que alterações normativas e administrativas mais profundas sejam aplicadas, os elementos apresentados nesta análise corroboram com a sugestão de ser aplicado aos CEJUSC/ROs um processo de verificação de conformidade, de modo que haja um acompanhamento das atividades rigorosamente fundamentado nos eixos de atuação previstos pelo CNJ por meio da RES 125/2010/CNJ.

Assim, a partir dos resultados colhidos, verificou-se que as quatro dimensões diagnósticas precisavam ser expandidas, de modo que o acompanhamento das atividades seja realizado, agora, por meio do monitoramento de seis grandes eixos, cada uma correspondente a uma área-chave de atuação. Acredita-se que o diagnóstico obtido a partir da aplicação deste processo de monitoramento permita que a instituição adapte seu plano de implementação no estado de forma mais producente, eis que a pormenorização dos indicadores revela os pontos críticos ou áreas deficitárias da execução da PP de pacificação social em cada unidade.

No Eixo I, “Solenidades Processuais e Pré-Processuais”, permanece a importância dos aspectos numéricos, porém abre-se possibilidade de se inserir questões qualitativas: tipos de solenidade, temáticas principais e secundárias de cada caso, participação de colaboradores (advogados, terceiros interessados, membros da Defensoria Pública, assistentes ou psicólogos e etc).

O Eixo II refere à “Cidadania e Rede Local”, no qual se pode mapear o público daquela unidade em específico e constatar quais as necessidades e possibilidades de encaminhamento na rede local. Implica, ainda, na aproximação com o setor de atermação com a implementação de algum nível de atendimento no Sistema Multiportas.

O Eixo III, acerca de “Outras Ações de Acesso à Justiça”, atua como suporte aos anteriores, ou seja, fornecem uma intervenção complementar às atividades já realizadas. Visa acompanhar como são realizados mutirões/pautas concentradas, oficinas para casos de família ou educação financeira, palestras, dentre outras atividades.

No Eixo IV, “Capacitação”, o diagnóstico implica na participação ativa dos articuladores quanto aos cursos e atualizações da equipe dos CEJUSCS. Destaca-se que também seja melhor aproveitado o sistema de educação à distância, diminuindo custos e facilitando o acesso a conteúdos e profissionais de excelência nas formações destes articuladores.

O Eixo V corresponde ao “Controle de Qualidade”. É o monitoramento propriamente dito, com base nas informações dos demais eixos, responsável pelas métricas e indicadores de cada unidade ou servidor. Implica nas avaliações internas e externas, incluindo aspectos do pós-atendimento. É o cerne do acompanhamento que aqui se propõe.

Por fim, o Eixo VI trata da “Divulgação e Comunicação de Dados”. Refere-se ao incentivo da disseminação da cultura de paz na comunidade, bem como tenta organizar os dados eventualmente exigidos pelo CNJ, por meio de uma mínima contextualização das informações, evitando-se interpretações eventualmente equivocadas sobre a realidade das unidades.

Desta forma, a partir da análise dos resultados e apresentada as áreas-chaves a serem monitoradas, cabe elucidar que o rigor neste monitoramento não se confunde com rigidez; significa dizer que deve haver uma flexibilidade no tratamento dos dados colhidos. Uma execução eficiente deste acompanhamento decorre da compreensão de que cada unidade de CEJUSC deve estar diretamente adaptada à realidade de onde se encontra sediada, o que, por sua vez, demanda a diversificação das atividades e seu respectivo controle interno pela instituição.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONTRIBUIÇÃO SOCIAL/TECNÓLOGICA

De acordo com o que foi analisado, baseando-se na literatura correspondente aos temas de acesso à Justiça e nos relatos dos articuladores e usuários colhidos na pesquisa de campo efetuada nas unidades já descritas dos CEJUSCs, nota-se que a PJN de pacificação social tem sido implementada com dificuldades no Estado de Rondônia, estando pouco alinhada à RES 125/2010/CNJ. No entanto, mesmo com uma atuação limitada, os CEJUSC/ROs têm promovido algum acesso à Justiça da comunidade por meio das audiências de conciliação processuais.

Ao se verificar a conformidade com esta norma, os principais obstáculos a serem enfrentados se relacionam à baixa diversificação de mecanismos de tratamento de conflitos, à quase nula divulgação das atividades junto à comunidade, à intermitência das capacitações dos articuladores, à reduzida utilização da rede de apoio, bem como à limitação e baixa clareza acerca dos processos avaliativos. Estas questões resultam em um ponto crítico do alinhamento, qual seja a baixa inserção na comunidade por meio da dimensão de atuação pré-processual – quase inexistente.

O impacto de um setor pré-processual nos CEJUSCs, como se observa em pesquisas correlatas de vertente empírica, é uma oportunidade indispensável na tentativa de resolução de questões críticas do Judiciário brasileiro, como a redução dos custos operacionais, do alto demandismo e do tempo de tramitação das demandas (morosidade). Para além desta contribuição, há um caráter pedagógico nas atividades, à medida em que cada usuário tem a oportunidade de se perceber com autonomia suficiente para resolver seus conflitos por outro modo que não a sentença judicial. Considerado este ponto, o enfretamento de questões administrativa ou gerenciais merece imediata atenção: autonomia precária na condução dos centros e um processo avaliativo inadequado à realidade das unidades e, em última análise, desmotivador para as equipes atuantes. Neste sentido, os articuladores que atuam nos CEJUSC/ROs necessitam de uma atenção maior por parte da instituição.

Importa frisar que mesmo distante de um alinhamento desejável à PJN de tratamento de conflitos, os entrevistados reconheceram que os CEJUSC/ROs promovem algum acesso à Justiça. Mesmo que os achados da pesquisa apontem para uma relação harmoniosa com os CEJUSC/ROs, é possível que os magistrados titulares das varas e juizados não se encontram totalmente cientes da função dos centros na promoção de acesso à Justiça e na estrutura jurisdicional dos tribunais.

Desta forma, o que se sugere é um amplo trabalho interno no TJRO sobre a importância, competência e desafios atualmente enfrentados na atuação dos CEJUSC/ROs, direcionado aos atores dos centros e principalmente às demais unidades judiciárias da própria instituição.

Estas constatações, baseadas nas análises documental, bibliográfica e empírica relacionadas aos CEJUSC/ROs, permitiram a confecção de um produto que se caracteriza como um modelo de monitoramento de implementação: consiste em um didático processo de verificação de conformidade dividido por eixos temáticos e com a especificação de indicadores, os quais foram pensados para as atividades potencialmente realizáveis nos CEJUSCs, a partir dos resultados deste estudo.

Tendo em vista se tratar de um procedimento guiado, a aplicação torna-se inteligível para qualquer gestor de CEJUSC, o que facilita sua adoção pela instituição pois não há a necessidade de treinamento ou solicitação de outros atores e contratações externas para sua realização. Ademais, com novas pesquisas empíricas, o avanço da literatura ou a atualização da legislação, o modelo de monitoramento aqui proposto pode ser facilmente alterado – especialmente se for convertido para meios digitais; bastando acrescentar outros indicadores que melhor correspondam à realidade da unidade em questão, por exemplo. Portanto, a possibilidade de se obter um diagnóstico fidedigno é a principal contribuição técnica do produto.

Além disso, estas características tornam este processo de controle de implementação uma ferramenta versátil e contemporânea às necessidades de cada local, razão pela qual se acredita ser possível utilizá-lo em qualquer unidade de CEJUSC do país. Sua contribuição social se revela na possibilidade de dirigentes estaduais da PJN de pacificação social detectar em que patamar está a implementação desta PP nos seus respectivos CEJUSCs, identificando os principais déficits ou áreas críticas de atuação, o que facilita o remanejamento de recursos e planejamento de ações de controle pela cúpula de gestão.

Sabe-se que os estudos acerca dos CEJUSCs não se esgotam nesta pesquisa, havendo oportunidades de outros estudos de cunho empírico que investiguem de forma mais aprofundada determinados aspectos, tais como: a dinâmica organizacional (intra e intersetorial) dos centros com outras unidades judiciárias de uma comarca; análise de impacto social acerca das atividades desempenhadas; além de estudos comparativos baseados na experiência de outros CEJUSCs no país.

Por fim, acredita-se que a pesquisa que fundamentou este relatório, acompanhada de sua proposta de intervenção, possam se constituir como elementos que agreguem ao debate contínua acerca de caminhos possíveis para a evolução da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesse no país e a promoção de acesso à Justiça à população brasileira.

APÊNDICE A – PROCESSO DE MONITORAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO PARA OS CEJUSCs

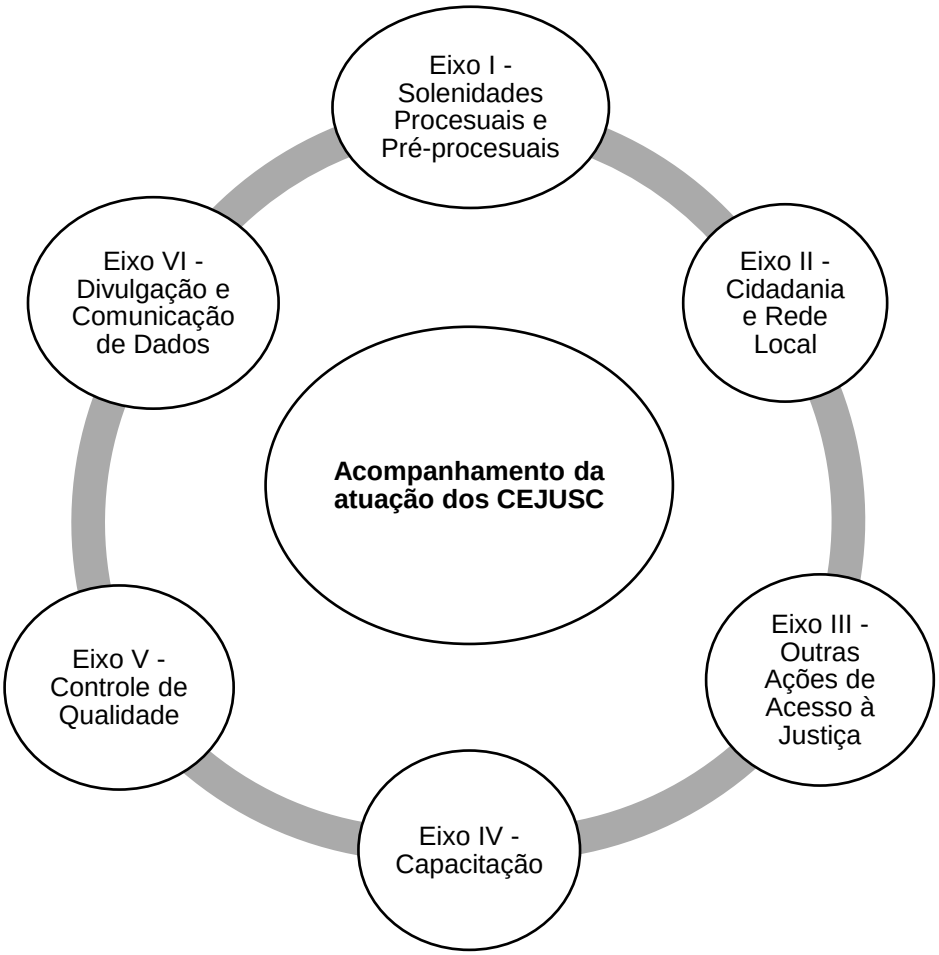
Processo Diagnóstico de Verificação de Conformidade entre a PJN de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e a Atuação dos CEJUSCs

Breves considerações acerca da aplicação deste instrumento

O objetivo deste instrumento é propiciar uma visão integrada das atividades desempenhadas pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), de modo a fornecer elementos que auxiliem a evolução da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses (PJN) prevista na Resolução nº 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Para tanto, foram eleitos parâmetros condizentes às dimensões de atuação dos centros, conforme ilustrado no diagrama 1.

Diagrama 1 - Eixos de Atuação Passíveis de Acompanhamento.



O acompanhamento das atividades dos CEJUSC/ROs será realizado nestas seis frentes de trabalho, aqui nomeadas de eixos, onde cada um deles corresponde a áreas-chave de atuação, contendo indicadores que traduzem aspectos essenciais e desejáveis na execução da PP de pacificação social articulada pelos CEJUSCs. Acredita-se que o diagnóstico obtido a partir da aplicação deste processo de monitoramento permita que a instituição gestora adapte seu plano de implementação no estado de forma mais producente, eis que a pormenorização dos indicadores revela os pontos críticos ou áreas deficitárias da execução da PJN em cada unidade.

No Eixo I – Solenidades Processuais e Pré-processuais serão verificados os aspetos envolvidos nas audiências e sessões de mediação e conciliação. Implica em um mapeamento das solenidades em questões como: quantidade de participantes, tipos de solenidade, temáticas principais e secundárias de cada caso, participação de colaboradores (advogados, terceiros interessados, membros da Defensoria Pública, assistentes ou psicólogos e etc). Estes dados poderão ser utilizados na otimização das unidades em outros eixos, reconhecendo-se mais facilmente entraves e obstáculos existentes. Caso perceba-se que um determinado tipo de ação, como cobranças de uma empresa x, não tem apresentado acordos, é possível investigar com mais rapidez este quadro e, a partir disto, sugerir capacitação para os articuladores em técnicas de negociação, por exemplo.

No Eixo II – Cidadania e Rede Local, o acompanhamento também ocorrerá por meio da verificação de quem é o público que se dirige aos CEJUSC/ROs para atendimento ou orientação. Monitorar ações deste eixo pode contribuir com a promoção de acesso à Justiça com a constatação de quais são as principais demandas que surgem nas unidades. O conhecimento da rede local (Defensoria Pública, Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Sistema Único de Sáude (SUS), Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Instituições de Ensino Superior, Instituições Bancária, dentre outras) e o respectivo encaminhamento é o cerne deste eixo. Além disso, é crucial a atuação afinada com o setor da atermação ou outro que tenha atribuições condizentes ao Sistema Multiportas. Isto porque, nos casos possíveis, evita-se a imediata judicialização por meio de um encaminhamento eficiente no âmbito administrativo.

No Eixo III – Outras ações de acesso à Justiça, incluem-se ações e projetos que podem ser realizados pelos CEJUSCs, além das atividades dos Eixos I e II. Trata-se de acompanhar como são realizados mutirões/pautas concentradas, oficinas para casos de família ou educação financeira, palestras, dentre outras atividades. Este eixo atua como suporte aos anteriores, ou seja, fornecem uma intervenção complementar aos conflitos. Se um determinado demandante possui casos repetidos já judicializados, é possível estabelecer uma pauta concentrada para todos os juízos onde correm os processos (e até mesmo para os casos pré-processuais), possibilitando mais celeridade ao procedimento.

No Eixo IV – Capacitação, os articuladores poderão diretamente sugerir capacitações e formações em temas relacionados ao campo de atuação de cada categoria. Além disso, será possível utilizar uma plataforma digital para manter um portfólio com as formações já efetuadas, bem como fornecimento de cursos EAD para aprendizagem da teoria; o que diminui os gastos da instituição com deslocamento dos servidores e viabiliza contratação de instituições e profissionais renomados.

O Eixo V – Controle de Qualidade implica no monitoramento propriamente dito, onde são recebidos e processados os dados dos eixos I a IV. Será o responsável pelas métricas e indicadores de cada unidade ou servidor. Inclui avaliação das chefias e coordenações imediatas (interna) e dos usuários e dos advogados (externa). Além das informações de outros eixos, um ponto essencial que este eixo abarca é o acompanhamento pós-atendimento. Seja em um caso de encaminhamento à Prefeitura local ou após as sessões de mediação, as pessoas atendidas, com alguma frequência, devem ser acompanhadas depois de algum tempo após o contato com o CEJUSC. Isto possibilita que se saiba do andamento dos trabalhos na unidade, mas principalmente da efetividade da PP. Este eixo é o centro do processo avaliativo contínuo que se propõe neste estudo.

O Eixo VI – Divulgação e Comunicação de Dados tenta suprir a obrigatoriedade do envio de informações ao CNJ, como previsto na RES 125/2010/CNJ, bem como atingir um dos principais objetivos da PJN de tratamento de conflitos, qual seja a disseminação da cultura de pacificação social. Neste último aspecto, atende-se à necessidade de aproximação dos CEJUSCs com as comunidades, o que justifica o destaque em um eixo próprio, pois deve-se tomar o patamar de reconhecimento social como crucial ao desenvolvimento desta PP de acesso à Justiça. Quanto à dimensão de comunicação de dados, considerou-se as áreas mais elementares da PJN de

pacificação social, ou seja, as informações essenciais que devem ser comunicadas em nível institucional. Implica na transmissão aos dirigentes estaduais da PP sobre o andamento das atividades, mas também a comunicação às unidades judiciárias com as quais se mantém uma relação funcional.

Importa destacar que a aplicação deste processo de monitoramento seja realizada preferencialmente por meio digital, via sistema eletrônico próprio ou plataformas de terceiros, pois facilitará a análise de dados. No entanto, frisa-se que se trata de uma indicação, cabendo à instituição optar pela aplicação manual ou eletrônica.

Nas páginas seguintes, seguem-se os formulários de aplicação – sendo um formulário para cada eixo de atuação.

APÊNDICE C: PROPOSTA DE PROCESSO DE MONITORAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO PARA OS CEJUSCS

EIXO I – Solenidades Processuais e Pré-processuais						
Indicação/Descrição: Refere-se às audiências de conciliação e sessões de mediação no âmbito pré-processual (anteriormente à judicialização) e processual						
Diagnóstico						
Comarca:				Ano/período:		
Especificação da unidade:						
Indicador	**Descrição**	**Inexistente**	**Existente**			
			Semanal	Mensal	Anual	Intermitente (especificar quantidade)
1	Conciliação Pré-processual					
2	Conciliação Processual					
3	Mediação Pré-processual					
4	Mediação Processual					
Total:						
Observações:						

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”; É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

EIXO II – Cidadania e rede local						
Indicação / Descrição: Ações e projetos desenvolvidos pelo CEJUSC com o apoio da rede local no intuito de ampliar o acesso à cidadania. Implica no fornecimento do serviço ou encaminhamento formal (com orientações, lista de documentos necessários ou outros) aos demais entes da rede, bem como outras formas de viabilizem o acesso.						
Diagnóstico						
Comarca:			Ano/Período:			
Especificação da unidade:						
Indicador	**Descrição**	**Inexistente**	**Existente**			
			Semanal	Mensal	Anual	Intermitente (especificar quantidade)
1	Levantamento das principais orientações e dúvidas do Setor de Cidadania					
2	Encaminhamento por escrito dos usuários à rede por escrito					
	Parceria com a rede de apoio local					
3	Câmara Dirigentes Lojistas (ou equivalente) por meio de empresas do comércio local					
4	SPC, Serasa e afins					
5	Instituições Bancárias ou Financeiras					
6	Sistema S (Senac, Sesi, Senai)					
7	ONGs e Associações Civis					
	Convênio com a rede de apoio local					
8	Defensoria Pública					
9	Ordem dos Advogados do Brasil					
10	Ministério Público					
11	Procon					
12	Conselho Tutelar					
13	Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)					
14	Centro de Referência de Assistência Social (CREAS)					
15	Corporações Militares					
16	Secretarias Municipais / Estaduais (Educação, Cultura e etc)					
	Instituições de Ensino Superior e Técnico (IEST) da rede de apoio local					
17	Curso de Direito					
18	Curso de Psicologia					
19	Curso de Assistência Social					
20	Instituto Federal de Rondônia					
Total:						
Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”. Parcerias envolvem instituições de sociedade civil; convênios, via de regra, envolvem entidades públicas; Instituições de Ensino Superior e Técnico (IEST) envolvem faculdades públicas e privadas e institutos federais/estaduais/municipais de conhecimento técnico e científico. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.						

EIXO III – Outras ações de Acesso à Justiça						
Indicação/Descrição: Complementam a atuação dos CEJUSC no Eixos n. I e II, contribuindo por meio de outras ações, paralelas às atividades principais (conciliações e mediações pré-processuais e processuais) com a promoção do acesso à Justiça						
Diagnóstico						
Comarca:			Ano/período:			
Especificação da unidade:						
Indicador	**Descrição**	**Inexistente**	**Existente**			
			Semanal	Mensal	Anual	Intermitente (especificar quantidade)
1	Mutirão					
2	Justiça Rápida					
3	Semana Nacional da Conciliação (CNJ)					
4	Pauta Concentrada					
5	Oficinas/Workshops (partes/participantes/ cidadãos)					
6	Oficinas/workshops (advogados)					
Total:						
Observações:						

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

EIXO IV – Capacitação						
Indicação / Descrição: Cursos de formação e capacitações referentes às atividades desempenhadas nos CEJUSC com foco na área de atuação de cada articulador						
Diagnóstico						
Comarca:			Ano/ Período:			
Especificação da unidade:						
Indicador	**Descrição**	**Inexistente**	**Existente**			
			Semanal	Mensal	Anual	Intermitente (especificar quantidade)
1	Curso de Formação Básica em Conciliação					
2	Curso de Formação Básica em Mediação					
3	Curso de Atualização para conciliadores (reciclagem)					
4	Curso de Atualização para mediadores (reciclagem)					
5	Curso de Formação/Capacitação para servidores apoio (Setor Cidadania)					
6	Capacitação específica para Magistrados Coordenadores de CEJUSC					
7	Capacitação específica para chefes de CEJUSC					
8	Capacitação jurídica nas temáticas mais recorrentes da unidade (*vide indicador n. 1 da tab. 2*)					
9	Outras capacitações - não jurídicas - referentes ao tratamento adequado dos conflitos de interesses (comunicação não violeta, temáticas psicossociais etc)					
10	Supervisão de Conciliadores					
11	Supervisão de Mediadores					
12	Supervisão de Servidores de Apoio					
Total:						
Observações:						

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”; É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

EIXO V – Controle de qualidade						
Indicação / Descrição: Informações quanto ao processo avaliativo, interno e externo, adotado nas unidades de CEJUSC, separado em dimensões referentes à atividade e à equipe. Além disso, considera uma avaliação por amostragem sobre o impacto da atividade na comunidade – o que implica no contato pós-atendimento para colher informações sobre a situação atual do conflito quanto ao fato gerador do conflito.						
Diagnóstico						
Comarca:			Ano/Período:			
Especificação da unidade:						
Indicador	**Descrição**	**Inexistente**	**Existente**			
	Avaliação estatística das atividades		Semanal	Mensal	Anual	Intermitente (especificar quantidade)
1	Resultados das audiências de Conciliação					
2	Resultados das sessões de mediação					
3	Resultados de outros mecanismos de tratamento de conflitos utilizados					
4	Aplicação de pesquisa de satisfação com usuários sobre o procedimento (não considera atuação articulador)					
5	Entrevista de feedback com os responsáveis da rede de apoio acerca da parceria/convênio (Eixo II)					
6	Entrevista de feedback com os responsáveis (titulares) varas e juizados que usufruem do trabalho da unidade					
	Avaliação da equipe (não considerar indicadores nº 1, 2 e 3 da dimensão “avaliação das atividades”)					
7	Desempenho de Conciliadores					
8	Desempenho de Mediadores					
9	Desempenho de Servidores de Apoio					
10	Desempenho de Chefes de CEJUSC					
11	Desempenho do Magistrado Coordenador da unidade					
12	Aplicação de pesquisa de satisfação com usuários sobre atuação do articulador					
13	Aplicação de pesquisa de satisfação com advogados sobre atuação do articulador					
	Avaliação de efetividade/impacto social					
14	Entrevista de feedback com usuários que participaram de procedimento pré-processual (seleção randômica) (Eixo I)					
15	Entrevista de feedback com usuários que participaram de procedimento processual (seleção randômica) (Eixo II)					
16	Entrevista de feedback com usuários que receberam atendimento e orientação em Cidadania (seleção randômica) (Eixos II e III)					
Total:						
Observações:						

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

EIXO VI – Divulgação e Comunicação de Dados						
Indicação / Descrição: Consiste na disseminação da cultura de paz por meio da divulgação à comunidade acerca das atividades desenvolvidas pelo CEJUSC local. Inclui informações sobre os dados estruturais, organizacionais e de atuação das unidades.						
Diagnóstico						
Comarca:			Ano/ Período:			
Especificação da unidade:						
Indicador	**Descrição**	**Inexistente**	**Existente**			
	Divulgação		Semanal	Mensal	Anual	Intermitente (especificar quantidade)
1	Ações educativas destinadas à comunidade (Palestras, seminários e etc)					
2	Divulgação externa dos serviços ofertados via redes sociais (Facebook, Instagram e etc) ou outros sites (blogs)					
3	Divulgação externa dos serviços ofertados via jornal, rádio ou canais de TV locais					
4	Divulgação interna (institucional) dos serviços ofertados (Eixo V)					
	Comunicação de dados					
5	Repasse de informações sobre os resultados das atividades à equipe (Eixo V)					
6	Comunicação interna sobre os resultados das atividades da respectiva varas e juizados					
7	Comunicação das atividades ao NUPEMEC e CNJ de forma especificada (tema, nº de pessoas atendidas, resultado estatístico, duração do procedimento, parceiros, etc)					
Total:						
Observações:						

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.