

MANUAL PRÁTICO DE PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS PARA CEJUSCS: UM MODELO PARA PADRONIZAÇÃO E EFICIÊNCIA NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Silvia Helena Emidio Vasconcellos¹

Edmundo Alves de Oliveira²

Tipo de Produto Técnico-Tecnológico (PTT): Processo/Tecnologia e Produto/Material não patenteáveis

Este trabalho apresenta um manual prático de procedimentos padronizados desenvolvido especificamente para os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Este manual serve como um guia abrangente para padronizar e otimizar a triagem e mediação de casos.

A padronização proposta tem um impacto direto na qualidade do atendimento ao público e na eficiência da gestão de casos nos CEJUSCs. Este produto técnico contribui para o campo de Direito e Gestão de Conflitos ao oferecer um modelo que pode ser empregado para promover a resolução efetiva de conflitos de maneira uniforme e equitativa, alinhando as práticas com as melhores diretrizes e normas da área.

O manual está alinhado com as normativas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e outras regulamentações pertinentes, garantindo que os procedimentos estabelecidos cumpram com os requisitos legais e éticos exigidos para a prática de mediação e conciliação no Brasil.

**Araraquara, Brasil.
28 de abril de 2023**

¹ Mestre em Direito e Gestão de Conflitos, Universidade de Araraquara (UNIARA), Departamento de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito e Gestão de Conflitos, Araraquara, Brasil.

² Docente, Universidade de Araraquara (UNIARA), Departamento de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito e Gestão de Conflitos, Araraquara, Brasil.

IMPACTO E INOVAÇÃO DO PROJETO

Finalidade do Trabalho: *desenvolver e implementar um Manual Prático de Procedimentos Padronizados para os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) em São Paulo. O objetivo era estabelecer uma metodologia consistente e eficiente para a triagem e resolução de conflitos, visando melhorar tanto a qualidade do atendimento ao público quanto a eficácia dos processos judiciais relacionados à mediação e conciliação.*

Nível e Tipo de Impacto: *Até o momento, o manual tem impactado positivamente a academia e a prática jurídica, foi utilizado como referência em cursos de formação de mediadores na unidade CEJUSC de Araraquara. Ele também tem servido de modelo para outras jurisdições que buscam padronizar e otimizar seus processos.*

Demanda: *A demanda por este trabalho surgiu da necessidade de uniformizar procedimentos nos diversos CEJUSCs do estado de São Paulo, para assegurar que todos os cidadãos tenham acesso a um serviço de mediação e conciliação de qualidade e eficiente, independentemente da localidade.*

Replicabilidade: *O manual foi desenvolvido de forma que possa ser facilmente adaptado e replicado em diferentes contextos e jurisdições, necessitando apenas de ajustes mínimos para atender às especificidades locais.*

Abrangência Territorial: *Inicialmente implementado no CEJUSC de Araraquara, o modelo possui uma abrangência que pode ser expandida para o nível estadual.*

Complexidade: *O trabalho enfrentou desafios técnicos e metodológicos, principalmente na fase de coleta e análise de dados para desenvolver procedimentos que fossem ao mesmo tempo robustos e flexíveis. A implementação também exigiu uma abordagem cuidadosa para garantir aceitação e adoção pelos profissionais dos CEJUSCs.*

Nível de Inovação: *O projeto introduziu inovações significativas na padronização de procedimentos em um campo onde a personalização do serviço é a norma. Ele propõe um equilíbrio entre a customização e a padronização, garantindo alta qualidade de serviço e eficiência operacional.*

Fomento: *O projeto foi financiado pela Universidade de Araraquara e pela FUNDUNESP*

Registro de Propriedade Intelectual: *O manual está registrado sob uma política de dados abertos, permitindo sua reprodução gratuita e ampla disseminação.*

Estágio da Tecnologia: *O manual encontra-se na fase de implementação, com testes realizados em Araraquara e preparação para expansão para outras comarcas.*

Transferência de Tecnologia/Conhecimento: *O conhecimento gerado com o desenvolvimento do manual está sendo transferido por meio de publicações, seminários e cursos de capacitação, facilitando sua adoção por outros CEJUSCs e promovendo uma mudança significativa na maneira como os conflitos são gerenciados no judiciário brasileiro.*

RESUMO

Objetivo do Estudo: desenvolver e implementar um Manual Prático de Procedimentos Padronizados para os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) em São Paulo, com o objetivo de otimizar e uniformizar a triagem e a resolução de conflitos em diversas jurisdições.

Metodologia/Abordagem Utilizada: abordagem metodológica mista que inclui análises qualitativas e quantitativas. Envolveu a coleta de dados através de entrevistas com profissionais dos CEJUSCs, além da análise de processos existentes, com o objetivo de identificar lacunas e oportunidades de melhoria. A metodologia incluiu também o desenvolvimento e teste piloto do manual no CEJUSC de Araraquara.

Originalidade/Relevância do Trabalho: introduzir um protocolo padronizado em um campo onde prevalecem práticas ad hoc.

Principais Resultados: O estudo demonstrou que a implementação do manual resultou em processos de triagem mais rápidos e eficientes, redução de redundâncias e maior satisfação entre os usuários dos serviços dos CEJUSCs.

Contribuições Teóricas/Metodológicas: contribui para a literatura em gestão de conflitos ao demonstrar como a padronização de procedimentos pode melhorar a eficácia da mediação e conciliação em contextos judiciais.

Contribuições Sociais/Para a Gestão: tem potencial para melhorar significativamente a gestão de conflitos em âmbito judicial, oferecendo um serviço mais acessível e eficiente para a população, e pode servir como modelo para outras jurisdições que buscam melhorar suas práticas de resolução de conflitos.

Palavras-Chave: Gestão de Conflitos, CEJUSC, Padronização de Procedimentos, Mediação, Conciliação.

ABSTRACT

Study Objective: to develop and implement a Practical Manual of Standardized Procedures for the Judiciary Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC) in São Paulo, aiming to optimize and standardize conflict screening and resolution across various jurisdictions.

Methodology/Approach: A mixed-method approach was utilized, incorporating both qualitative and quantitative analyses. Data were collected through interviews with professionals from the CEJUSCs, in addition to analyzing existing processes to identify gaps and opportunities for improvement. The methodology also included the development and pilot testing of the manual at the CEJUSC in Araraquara.

Originality/Relevance of the Work: introducing a standardized protocol in a field where ad hoc practices prevail.

Main Findings: The study showed that the implementation of the manual led to faster and more efficient screening processes, reduced redundancies, and increased satisfaction among the users of the CEJUSCs' services.

Theoretical/Methodological Contributions: contributes to the conflict management literature by demonstrating how the standardization of procedures can enhance the effectiveness of mediation and conciliation in judicial contexts.

Social/Management Contributions: the potential to significantly improve conflict management in judicial settings, offering more accessible and efficient service to the public, and can serve as a model for other jurisdictions seeking to improve their conflict resolution practices.

Keywords: Conflict Management, CEJUSC, Standardization of Procedures, Mediation, Conciliation..

1 INTRODUÇÃO

O campo do Direito e da Gestão de Conflitos é fundamental na sociedade contemporânea, assegurando a resolução de disputas de maneira justa e eficaz. Essa área não apenas aborda a aplicação de leis em circunstâncias variadas, mas também promove a mediação e conciliação como métodos alternativos à litigância tradicional. A relevância dessa abordagem reside na sua capacidade de desafogar os tribunais e oferecer soluções mais rápidas e menos onerosas para as partes envolvidas.

No contexto dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de São Paulo, observou-se uma inconsistência significativa na eficácia do atendimento e nos resultados de mediação. A falta de procedimentos padronizados e a variação na formação dos mediadores contribuíram para disparidades no tratamento dos casos, afetando a qualidade e a eficiência do serviço prestado, o que levou ao reconhecimento da necessidade de intervenção.

A intervenção, por meio do desenvolvimento de um manual prático de procedimentos padronizados, foi motivada pela urgência em harmonizar as operações em todos os CEJUSCs de São Paulo. A padronização dos procedimentos visa preencher a lacuna existente na uniformidade do serviço, garantindo que todos os cidadãos tenham acesso a um atendimento de igual qualidade, independentemente do local. Além disso, este esforço de padronização responde diretamente à necessidade de melhorar a capacitação dos mediadores e operadores dos CEJUSCs, assegurando uma abordagem mais profissional e sistemática na gestão dos conflitos.

Portanto, este relato técnico tem como objetivos específicos:

1. Demonstrar a necessidade e a eficácia da implementação de procedimentos padronizados nos CEJUSCs, avaliando o impacto dessa padronização na consistência e qualidade do atendimento.
2. Detalhar o processo de desenvolvimento e aplicação do manual, incluindo as etapas de concepção, teste e implementação, com o intuito de servir como um modelo replicável para outras jurisdições.

2 CONTEXTO DO PROBLEMA

O sistema judiciário do estado de São Paulo enfrenta desafios significativos devido ao alto volume de casos e à diversidade das questões legais apresentadas. A crescente demanda por resoluções judiciais rápidas e eficazes pressiona os tribunais, que muitas vezes lidam com processos longos e complexos. Essa sobrecarga evidencia a necessidade crucial de métodos adequados de resolução de conflitos que possam aliviar o sistema, proporcionando soluções mais ágeis e menos custosas.

Dentro deste contexto, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) surgem como uma resposta institucional para facilitar a mediação e conciliação antes que os desentendimentos escalonem para processos formais. Atuando em um ambiente que busca a harmonização entre as partes envolvidas, os CEJUSCs têm a capacidade de resolver disputas de maneira mais rápida e com menor formalidade, contribuindo significativamente para a redução da carga nos tribunais judiciais.

No entanto, a eficácia dos CEJUSCs em São Paulo tem sido inconsistente, impactada por fatores como a falta de uniformidade nos procedimentos de triagem e encaminhamento e o treinamento desigual dos colaboradores. Cada unidade operava de maneira ligeiramente diferente, levando a variações na qualidade do atendimento e nos resultados da mediação/conciliação. Este cenário destacou a necessidade de uma abordagem padronizada que pudesse garantir a consistência e a eficiência em todo o estado.

A reflexão sobre esses desafios conduziu ao reconhecimento de que um manual de procedimentos padronizados era essencial. A padronização procuraria:

- Assegurar que todos os solicitantes recebessem o mesmo nível de serviço e consideração, independentemente do CEJUSC ao qual recorressem.
- Facilitar o treinamento de novos colaboradores, garantindo que todos os envolvidos compreendessem claramente seus papéis e responsabilidades desde a triagem inicial até o possível encaminhamento ao judiciário.
- Melhorar a eficiência do processo de triagem, assegurando que os casos fossem encaminhados à mediação ou conciliação de forma mais eficaz, ou direcionados ao sistema judiciário quando necessário.

Diante dessas necessidades, o desenvolvimento do "Manual Prático de Procedimentos Padronizados para CEJUSC – Da Triagem Inicial ao Encaminhamento ao Judiciário" foi iniciado. Este manual é direcionado para magistrados, chefes de seção judiciária e colaboradores, visando oferecer um guia concreto e detalhado que abrangesse

desde a recepção dos solicitantes até a documentação de suporte necessária para os encaminhamentos judiciais. O objetivo é que, com este manual, todos os CEJUSCs em São Paulo possam operar sob um sistema unificado que não apenas otimize o atendimento pré-processual, mas também promova uma resolução de conflitos mais justa e eficiente, refletindo positivamente na carga geral do sistema judiciário.

Este manual não apenas responde a um problema imediato de variabilidade e eficiência, mas também serve como uma ferramenta de empoderamento legal e cidadania, reforçando o papel dos CEJUSCs como pilares da justiça e do acesso à lei no estado de São Paulo.

3 REFERENCIAL TEÓRICO

A mediação e a conciliação são reconhecidas como métodos alternativos de resolução de conflitos (MARC), que não apenas promovem a justiça mas também são eficazes para resolver disputas fora do contexto judicial tradicional. Esses métodos são sustentados por uma fundamentação teórica robusta que valoriza a autonomia das partes envolvidas, a preservação das relações sociais e a procura por resoluções que sejam benéficas para todos os envolvidos (Menkel-Meadow, 2016).

Em particular, a mediação baseia-se no entendimento do conflito e nas dinâmicas das interações humanas, postulando que a intervenção de um terceiro neutro pode facilitar um entendimento mais profundo das posições e interesses das partes (Bush e Folger, 2004; Pinho e Mazzola, 2021; Menkel-Meadow; Porter-Love; Kupfer-Schneider, 2020).

A conciliação, diferentemente da mediação, envolve um conciliador que tem a prerrogativa de sugerir soluções para o conflito, atuando de forma mais assertiva na proposição de acordos. Este processo apoia-se na teoria da negociação assistida, onde o conciliador facilita a comunicação entre as partes e sugere alternativas de acordo que se fundamentam em princípios de equidade e justiça procedural (Goldberg; Brett; Blohorn-Brenneur, 2017).

No panorama internacional, a crescente adoção da mediação e da conciliação reflete uma tendência de desjudicialização, visando resolver conflitos de maneira mais eficiente e menos confrontativa. Esta tendência é corroborada por estudos que demonstram maior celeridade na resolução de disputas e a diminuição dos custos para os sistemas judiciais sobrecarregados, contribuindo significativamente para a acessibilidade à justiça (Stipanowich, 2016).

Ambos os métodos enfatizam a importância da justiça procedural, que diz respeito à percepção das partes sobre a equidade do processo de resolução de conflitos em si. Pesquisas recentes indicam que a percepção de um processo justo aumenta a satisfação das partes com o resultado, independente do conteúdo desse resultado, o que é essencial para a eficácia da mediação e conciliação, uma vez que fortalece a legitimidade dos acordos alcançados e promove a sustentabilidade das soluções (Colquitt; Rodell, 2015).

A teoria moderna da justiça procedimental sugere que a forma como as decisões são tomadas pode impactar significativamente a percepção de justiça, mesmo que os resultados não sejam uniformemente favoráveis a todas as partes (Tyler; Allan Lind, 2001; De Girolamo, 2019).

Um dos aspectos cruciais da justiça procedimental é a neutralidade. A imparcialidade do mediador ou conciliador, juntamente com a consistência na aplicação das regras, é essencial para assegurar que não haja favoritismos ou preconceitos durante o processo. A percepção de neutralidade é crucial para a confiança das partes na integridade e justiça do processo, fatores essenciais para a aceitação dos resultados (Wells et al., 2023).

O respeito pelas partes envolvidas também desempenha um papel fundamental na percepção de justiça. Assim, o tratamento digno e considerado de cada indivíduo, reconhecendo suas necessidades e preocupações, é vital para manter a humanidade do processo. A manifestação de respeito por meio de uma comunicação clara e atenção às necessidades individuais reforça a qualidade das interações e a seriedade com que as contribuições são recebidas (Brummans; Higham; Cooren, 2022).

Outro princípio importante é a voz das partes envolvidas. Permitir que os participantes expressem suas opiniões e contribuam ativamente para o processo aumenta sua satisfação e a aceitação do resultado. A oportunidade de influenciar o processo reforça a percepção de que o sistema é justo e que suas contribuições são valorizadas, fortalecendo a legitimidade percebida do processo (Pruitt; et al., 1993).

Por fim, a confiança nas intenções e na competência do mediador ou conciliador é um elemento essencial para que as partes se sintam confortáveis e seguras ao longo do processo. Essa confiança pode aumentar significativamente a probabilidade de um compromisso duradouro com os resultados alcançados (Kovach, 2012; Anderson, 2019).

Esses princípios não apenas promovem uma resolução de conflitos mais harmoniosa e aceitável para todas as partes, mas também reforçam a eficácia e a durabilidade dos acordos alcançados. Integrar esses princípios nas práticas de mediação e conciliação garante não apenas a eficiência do processo, mas também sua justiça, crucial para a manutenção da ordem social e a resolução pacífica de disputas.

Após compreender a importância dos princípios de justiça procedimental na mediação e conciliação, é crucial analisar como a padronização dos procedimentos nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) contribui para uma resolução de conflitos consistente e justa em diversas jurisdições. A implementação de normas uniformes nos CEJUSCs é essencial para assegurar que os processos sejam não apenas eficazes, mas também percebidos como justos e equitativos por todas as partes envolvidas.

A padronização garante que todos os participantes sejam tratados igualmente, independentemente do local de atendimento. Isso reforça a confiança no sistema judiciário, pois proporciona às partes a segurança de que receberão o mesmo nível de serviço em qualquer unidade do CEJUSC. A consistência nos procedimentos ajuda a reduzir a variabilidade e a possibilidade de erros ou discrepâncias, protegendo a equidade do processo (Lillo Lobos, 2022).

Procedimentos padronizados também promovem eficiência operacional. Sistemas e processos bem definidos facilitam o treinamento dos funcionários, garantindo que todos possuam as habilidades necessárias para executar suas funções conforme os padrões requeridos. Isso minimiza confusões, reduz o tempo necessário para resolver casos e permite que os CEJUSCs operem de forma mais fluida e com menos interrupções.

A padronização é benéfica também para a avaliação e o aprimoramento contínuo dos serviços oferecidos. Com procedimentos uniformes é mais fácil coletar dados comparáveis entre diferentes unidades, essenciais para qualquer análise de desempenho. Esses dados facilitam a identificação de áreas que necessitam de melhorias, o desenvolvimento de melhores práticas e a implementação de mudanças que aumentem a eficácia dos processos de mediação e conciliação (Brummans; Higham; Cooren, 2022).

Por último, procedimentos padronizados contribuem significativamente para a transparência do processo. Quando as partes compreendem claramente o que esperar do processo de mediação ou conciliação e conhecem os critérios utilizados para tomar decisões, há uma maior aceitação dos resultados. A transparência reduz a percepção de arbitrariedade nas decisões e fortalece a legitimidade e a aceitabilidade das soluções alcançadas (Hollander-Blumoff; Tyler, 2011).

Esta abordagem padronizada não só aumenta a eficiência e a equidade do processo, mas também reforça a justiça percebida, contribuindo para a sustentabilidade e a aceitação das soluções de conflitos.

4 MÉTODO DA PRODUÇÃO TÉCNICA

O desenvolvimento do Manual Prático de Procedimentos Padronizados para CEJUSC envolveu uma metodologia robusta e detalhada, visando assegurar a eficácia e a replicabilidade do projeto em diferentes jurisdições. Este processo compreendeu várias fases, desde a concepção até a implementação e avaliação, garantindo que o manual não apenas atendesse às necessidades locais, mas também se alinhasse com práticas de excelência em gestão de conflitos.

A abordagem metodológica adotada foi mista, combinando elementos de pesquisa qualitativa e quantitativa. Optou-se por um estudo de caso aplicado, com a intenção de documentar e analisar as etapas de desenvolvimento e implementação do manual dentro de uma jurisdição específica antes de promover sua aplicação em outras áreas. A escolha dessa metodologia permitiu uma compreensão profunda das particularidades dos processos de mediação e conciliação, bem como a adaptação às necessidades específicas das unidades de CEJUSC.

Os dados foram obtidos por meio de entrevistas semi-estruturadas com profissionais atuantes nos CEJUSCs, incluindo mediadores, conciliadores e magistrados. Além disso, realizou-se análise documental de registros de casos anteriores e observações diretas dos procedimentos de mediação e conciliação.

Os participantes foram selecionados com base em critérios de inclusão específicos, como experiência mínima de um ano em práticas de mediação e localização geográfica diversificada dentro do estado de São Paulo, para garantir a abrangência de diferentes realidades judiciais. Utilizou-se uma amostragem não probabilística por conveniência.

Os dados foram coletados através de entrevistas gravadas e transcritas, garantindo a fidelidade das informações. Utilizou-se um formulário padronizado para a coleta de dados durante as observações, assegurando a consistência na coleta de informações relevantes aos processos de triagem e encaminhamento.

A análise dos dados coletados foi realizada utilizando a análise temática para identificar padrões e temas recorrentes nas entrevistas e nos documentos. Para a análise quantitativa, empregaram-se estatísticas descritivas para entender a distribuição e frequência das práticas adotadas nos diferentes CEJUSCs.

Para a análise qualitativa, utilizou-se o software NVivo, que facilitou a organização e a codificação dos dados. A análise estatística foi realizada utilizando o software SPSS, permitindo uma análise rigorosa e detalhada dos aspectos quantitativos.

Como consequência, indica-se que o manual desenvolvido é uma intervenção estruturada que visa padronizar os procedimentos de triagem inicial, mediação e conciliação nos CEJUSCs. O objetivo principal era aumentar a eficiência e a eficácia dos processos, reduzindo variabilidades e promovendo uma abordagem consistente em todo o estado.

As estratégias implementadas incluíram treinamentos regulares para os profissionais envolvidos, desenvolvimento de formulários padronizados e a utilização de um sistema centralizado para registrar e acompanhar os casos. A escolha dessas estratégias baseou-se na literatura existente e feedback das partes interessadas, que destacaram a necessidade de um sistema mais estruturado e unificado (Moore, 2014).

O plano piloto do Manual Prático de Procedimentos Padronizados para CEJUSC foi implementado inicialmente no CEJUSC de Araraquara. Este local foi escolhido devido à sua infraestrutura já estabelecida e à equipe de profissionais experientes, proporcionando um ambiente ideal para testar e ajustar o manual em um contexto real de operação. A escolha de Araraquara como sede para o piloto permitiu um monitoramento detalhado e a coleta de feedback específico que foi crucial para refinar as estratégias e procedimentos antes de expandir a implementação para outras unidades. A experiência de Araraquara serviu como um modelo replicável, demonstrando a eficácia do manual em promover práticas consistentes e eficientes em gestão de conflitos.

O desenvolvimento do manual envolveu uma ampla gama de partes interessadas, incluindo o Conselho Nacional de Justiça, associações profissionais de mediadores, e representantes das comunidades servidas pelos CEJUSCs. Este envolvimento garantiu que o manual fosse prático, relevante e bem aceito pelos usuários finais.

5 RESULTADOS: MANUAL PRÁTICO DE PROCEDIMENTOS PADRONIZADOS PARA CEJUSC – DA TRIAGEM INICIAL AO ENCAMINHAMENTO AO JUDICIÁRIO

Este manual destina-se a magistrados, chefes de seção judiciária e colaboradores envolvidos nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) em São Paulo, com o objetivo de padronizar e otimizar o atendimento pré-processual e garantir uma abordagem consistente em todo o estado.

1. Triagem Inicial

Objetivo

A triagem inicial é um componente crítico dos procedimentos nos CEJUSCs, assegurando que os casos sejam avaliados de forma eficiente e encaminhados corretamente, seja para mediação e conciliação ou diretamente para o judiciário. Este processo envolve várias etapas, cada uma delas vital para a qualidade e eficácia do atendimento prestado.

Procedimentos

1. Recepção dos Solicitantes

- I. Acolhimento: Receber cada solicitante de maneira cordial e respeitosa, proporcionando um ambiente acolhedor. Isso inclui garantir que o espaço físico seja acessível e confortável.
- II. Identificação Inicial: Realizar uma identificação inicial dos solicitantes, registrando dados básicos como nome, data de nascimento, e um breve resumo do motivo da visita.
- III. Esclarecimentos Iniciais: Informar os solicitantes sobre o processo de triagem e os possíveis encaminhamentos de seus casos. Isso deve incluir uma explicação sobre a mediação/conciliação e os benefícios desse tipo de resolução de conflitos.

2. Coleta Inicial de Informações:

- I. Formulário de Triagem: Utilizar um formulário padronizado para coletar informações detalhadas que serão úteis na avaliação do caso. Este formulário deve ser preenchido pelo solicitante ou por um funcionário do CEJUSC, conforme a necessidade.
- II. Organização da Informação: As informações coletadas devem ser organizadas de maneira sistemática para facilitar o acesso e a análise durante a triagem.

3. Triagem Socioeconômica

- I. Aplicação do Questionário: Conduzir a triagem socioeconômica utilizando o questionário padronizado descrito anteriormente. Este questionário deve capturar

informações detalhadas sobre a situação socioeconômica, familiar e de emprego dos solicitantes.

- II. Análise de Informações: Avaliar as informações para identificar qualquer necessidade imediata de serviços sociais ou apoio adicional, o que pode influenciar o encaminhamento do caso.

4. Resultados da Triagem:

- I. Documentação: Documentar os resultados da triagem socioeconômica em um sistema centralizado para fácil referência durante o processo de tomada de decisão sobre a elegibilidade do caso.

5. Determinação da Elegibilidade

I. Critérios para Decisão:

- Natureza do Conflito: Avaliar se o tipo de conflito se enquadra nas categorias tratáveis pelo CEJUSC, como conflitos familiares, civis de menor complexidade, questões de consumo, entre outros.
- Possibilidade de Resolução: Considerar se há potencial para uma resolução através da mediação ou conciliação, baseando-se na disposição das partes e na natureza do conflito.
- Encaminhamento ao Judiciário: Casos que envolvam violência, exigências legais específicas ou que não sejam adequados para resolução alternativa devido à complexidade legal devem ser encaminhados ao judiciário.
- Documentação de Suporte: Certificar-se de que toda decisão de encaminhamento seja acompanhada de uma justificativa detalhada e documentação apropriada, assegurando transparência e accountability.

II. Encaminhamento para Mediação/Conciliação:

- Se o caso for considerado apropriado para mediação/conciliação, proceder com o agendamento de uma sessão.
- Providenciar todas as informações necessárias às partes sobre o que esperar da sessão e como se preparar.

III. Encaminhamento para o Judiciário:

- Casos que não se enquadram nos critérios para mediação ou que requerem decisão judicial direta devem ser encaminhados ao judiciário.
- Informar claramente aos solicitantes sobre o processo de encaminhamento e os próximos passos a serem seguidos.

Este conjunto de procedimentos de triagem inicial é essencial para garantir que todos os casos sejam avaliados de forma justa e eficiente, maximizando as chances de uma resolução satisfatória através dos serviços oferecidos pelo CEJUSC.

2. Triagem Socioeconômica Detalhada

Objetivo

Realizar uma triagem detalhada para compreender de forma abrangente as condições socioeconômicas dos solicitantes, permitindo uma abordagem mais personalizada e eficaz na resolução de conflitos e na prestação de serviços adicionais.

Procedimentos

1. Preparação para a Entrevista:

- Ambiente: Garantir um ambiente acolhedor e privativo para que o solicitante se sinta confortável em compartilhar informações pessoais.
- Material Necessário: Dispor de formulários padronizados para a coleta de dados, canetas e um sistema de registro de informações (computador ou fichário).

2. Condução da Entrevista:

- Abordagem Inicial: Apresentar-se formalmente e explicar o objetivo da entrevista, reforçando a confidencialidade das informações fornecidas.
- Utilização do Questionário Padronizado: Aplicar o questionário projetado para capturar dados socioeconômicos essenciais, necessidades legais e expectativas.
- Detalhamento das Etapas a serem seguidas:

I. Antes de iniciar a entrevista, o entrevistador deve revisar o questionário padronizado para assegurar que está familiarizado com as questões e com o propósito de cada uma.

II. Preparar um ambiente acolhedor e privativo para garantir a confidencialidade da entrevista. A entrevista deve ser realizada em um ambiente reservado e acolhedor para garantir a privacidade e conforto do solicitante, promovendo um espaço seguro para a partilha de informações pessoais.

III. Iniciar com uma breve explicação sobre o objetivo da entrevista e como as informações serão utilizadas.

IV. Encorajar uma comunicação aberta e honesta, assegurando ao solicitante que as informações são confidenciais e visam somente a auxiliá-lo.

V. Fazer perguntas de forma clara e sensível, evitando termos jurídicos complexos que possam confundir o solicitante.

VI. Observar atentamente as respostas e o comportamento do solicitante para identificar quaisquer sinais de estresse ou desconforto.

VII. Cuidados Especiais:

- Ser empático e respeitoso durante toda a entrevista.
- Estar preparado para oferecer apoio emocional, caso o solicitante se mostre angustiado.
- Respeitar a privacidade e os limites do solicitante, especialmente em assuntos delicados.

VIII. Questionário Padronizado para Triagem Socioeconômica no CEJUSC

Questionário para Triagem Socioeconômica no CEJUSC					
Este questionário foi desenvolvido para capturar de maneira clara e precisa as informações essenciais dos solicitantes que procuram os serviços do CEJUSC, permitindo uma melhor compreensão de suas condições socioeconômicas, necessidades legais e expectativas. As perguntas devem ser respondidas de forma completa para garantir uma triagem eficaz e o direcionamento adequado dos serviços.					
Seção 1: Dados Pessoais					
Nome Completo:					
Data de Nascimento:		Telefone:			
E-mail:					
Estado Civil:	<input type="checkbox"/> Solteiro(a)	<input type="checkbox"/> Casado(a)	<input type="checkbox"/> Divorciado (a)	<input type="checkbox"/> Viúvo (a)	<input type="checkbox"/> União estável (a)
Seção 2: Condições Socioeconômicas					
Situação de Emprego:	<input type="checkbox"/> Empregado (a)	<input type="checkbox"/> Desempregado (a)	<input type="checkbox"/> Autônomo (a)	<input type="checkbox"/> Aposentado (a)	<input type="checkbox"/> Estudante
Indique sua renda mensal total	<input type="checkbox"/> Até R\$1.000	<input type="checkbox"/> De R\$1.001 a R\$2.000	<input type="checkbox"/> De R\$2.001 a R\$3.000	<input type="checkbox"/> De R\$3.001 a R\$5.000	<input type="checkbox"/> Acima de R\$5.000
Quantas pessoas dependem financeiramente de você?					
Condição de Moradia:	<input type="checkbox"/> Própria	<input type="checkbox"/> Alugada	<input type="checkbox"/> Cedida	<input type="checkbox"/> Sem moradia fixa	<input type="checkbox"/> Outra
Nível de Educação:	<input type="checkbox"/> Fundamental incompleto	<input type="checkbox"/> Fundamental	<input type="checkbox"/> Médio	<input type="checkbox"/> Superior	<input type="checkbox"/> Pós-graduação
Seção 3: Necessidades Legais e Expectativas					
Descreva brevemente o motivo de sua visita, por exemplo: disputa familiar, questões de propriedade, problemas com serviços, etc:					
Tipo de Serviço ou Mediação Necessária:					
Escopo do atendimento:	<input type="checkbox"/> Familiar	<input type="checkbox"/> Consumidor	<input type="checkbox"/> Trabalhista	<input type="checkbox"/> Empresarial	
	<input type="checkbox"/> Comunitário	<input type="checkbox"/> Outro (especificar)			
O que espera alcançar com o atendimento no CEJUSC:					
Expectativas em relação ao atendimento no CEJUSC:	<input type="checkbox"/> Resolução do conflito	<input type="checkbox"/> Orientação jurídica	<input type="checkbox"/> Mediação	<input type="checkbox"/> Conciliação	

	<input type="checkbox"/> Outro (especificar)			
Seção 4: Informações Complementares				
Estado de Saúde Geral:	<input type="checkbox"/> Excelente	<input type="checkbox"/> Bom	<input type="checkbox"/> Regular	<input type="checkbox"/> Ruim
Possui alguma condição de saúde que requer atenção especial? (Se sim, por favor especifique)				
Você já utilizou algum serviço social antes? Se sim, quais e quando?)				
Descreva brevemente quaisquer responsabilidades familiares significativas (por exemplo, cuidados com familiares idosos, crianças ou pessoas com deficiência).				
Descreva qualquer outro aspecto que possa influenciar na solução do conflito ou na necessidade de apoio adicional				

3. Verifique se todas as respostas foram completamente preenchidas e esclareça quaisquer dúvidas.

4. Certifique-se de que todas as informações são registradas de forma precisa no sistema do CEJUSC para futura referência e acompanhamento.

5. Análise das Informações Coletadas:

- Caso a entrevista revele necessidades que transcendam o escopo legal, como questões de saúde mental, desemprego crônico ou instabilidade habitacional, deve-se ativar um protocolo de encaminhamento.
- Analisar as respostas para identificar necessidades imediatas ou de longo prazo que possam requerer atenção especial ou encaminhamento.
- Detalhamento das etapas de análise das informações
 - I. Qualquer indicativo de vulnerabilidade social ou emocional que requeira intervenção além do escopo legal deve resultar em um encaminhamento.
 - II. O encaminhamento pode ser para serviços sociais, apoio psicológico, programas de emprego ou habitação, entre outros.
 - III. O responsável pela triagem deve então preencher um formulário de encaminhamento detalhando as necessidades identificadas e os serviços sugeridos.
 - IV. Avaliação da Urgência: Priorizar o encaminhamento de casos que apresentem urgência nas necessidades identificadas.

6. Procedimento de Encaminhamento:

- I. Seleção de Serviços de Apoio: Utilizar um guia atualizado de serviços sociais e de apoio disponíveis na comarca ou na região, que inclua contatos de organizações governamentais e não governamentais.
- II. Formalização do Encaminhamento: Preencher um formulário de encaminhamento detalhando a necessidade identificada e os serviços recomendados. Incluir informações de contato do solicitante e da entidade para onde será encaminhado.
- III. Comunicação: Informar claramente ao solicitante sobre os próximos passos, onde e como buscar os serviços recomendados, e o que esperar do processo de apoio.
- IV. Seguimento: Estabelecer um procedimento de seguimento para verificar se o solicitante conseguiu acessar o serviço e se suas condições melhoraram após o encaminhamento.

7. Treinamento: Todos os funcionários envolvidos na triagem devem receber treinamento específico sobre como identificar necessidades que requerem encaminhamento e como utilizar o protocolo corretamente.

8. Monitoramento e Avaliação: Periodicamente, revisar a eficácia do protocolo de encaminhamento, adaptando e atualizando conforme necessário para atender às demandas e melhorar a eficiência do serviço. Este protocolo visa garantir que os solicitantes do CEJUSC recebam não apenas suporte legal, mas também apoio integral para suas necessidades, contribuindo para uma solução mais completa e eficaz de seus conflitos e dificuldades.

Essas etapas e diretrizes contribuirão para um procedimento de triagem socioeconômica mais eficiente e humanizado, garantindo que todos os solicitantes recebam a atenção e o suporte adequados às suas circunstâncias individuais.

3. Documentação Necessária para Atendimento

Objetivo

Estabelecer e padronizar a documentação necessária para iniciar qualquer procedimento no CEJUSC, simplificando o processo tanto para os solicitantes quanto para os funcionários, e assegurando a eficiência e a eficácia nas sessões de mediação e conciliação.

Procedimentos

1. Criação de Lista Unificada de Documentos

- Formar uma equipe de especialistas legais para compilar a lista, incluindo documentos comuns a todos os casos e documentos específicos para tipos de casos como família, civil e pequenas causas.
- A lista deve ser aprovada por uma autoridade competente e revisada anualmente para garantir sua atualização e relevância.
- Esta lista deve ser revisada periodicamente para assegurar sua atualidade e abrangência.

2. Disponibilização de Checklist Claro

- Publicar a checklist em formatos facilmente acessíveis, como folhetos impressos disponíveis no CEJUSC e versão online no site oficial.
- Incluir instruções detalhadas sobre cada tipo de documento necessário, explicando para que serve e em que situações deve ser apresentado.
- Assegurar que a linguagem usada seja clara e compreensível para pessoas de diversos níveis de instrução.

3. Exemplos Específicos por Tipo de Caso

- Fornecer orientações claras sobre os documentos necessários para diferentes tipos de casos:
- Criar um guia detalhado com exemplos de documentos para casos de família (como certidões de nascimento ou casamento), casos civis (contratos, recibos) e pequenas causas (notificações, correspondências).
 - Família: Certidões de nascimento, casamento ou divórcio; documentos de guarda de menores; comprovantes de renda e residência.
 - Civil: Contratos; comprovantes de propriedade ou posse; documentos relacionados a dívidas ou acordos prévios.
 - Pequenas Causas: Recibos; e-mails ou correspondências relevantes; contratos de serviço ou compra.
- Cada tipo de documento deve ser claramente especificado para evitar confusões e retornos desnecessários.
- Incluir este guia na checklist e disponibilizar no site do CEJUSC para acesso fácil

4. Implementação de Checklist Digital via QR Code

- Criar um QR Code que direcione os solicitantes para uma página da web contendo a checklist de documentos necessários.
- O QR Code deve ser amplamente divulgado em todos os CEJUSCs e em materiais de comunicação, permitindo que os solicitantes acessem as informações através de seus smartphones.
- A página da web deve ser responsiva e fácil de navegar em dispositivos móveis.

5. Instruções de Preparação para Consulta

- Além da checklist, disponibilizar um guia breve explicando como organizar os documentos (por exemplo, ordenar por data, separar por tipo de caso).
- Incluir orientações sobre como os documentos devem ser apresentados, como cópias autenticadas, traduções necessárias, e outras especificações legais.
- Oferecer informações sobre onde e como obter documentos legais ou oficiais que podem não estar imediatamente disponíveis para o solicitante.
- Oferecer um serviço de pré-atendimento por telefone ou online para esclarecer dúvidas sobre a documentação antes da visita ao CEJUSC, reduzindo o número de atendimentos incompletos devido à falta de documentação adequada.

6. Implementação

- Coordenar com a equipe de TI para desenvolver a funcionalidade do QR Code e garantir a acessibilidade e segurança da página web.
- Realizar campanhas de informação para divulgar a nova ferramenta digital e instruir os solicitantes sobre como utilizá-la.
- Monitorar o uso da checklist digital e coletar feedback dos usuários para melhorias contínuas.

Este procedimento visa não apenas facilitar o acesso à informação e a preparação dos solicitantes mas também otimizar o fluxo de trabalho dos funcionários do CEJUSC, resultando em uma gestão mais eficiente dos casos e maior satisfação dos cidadãos.

4. Etapas de Mediação e Conciliação

Objetivo

Preparar adequadamente todas as partes envolvidas para o processo de mediação ou conciliação, estabelecendo um entendimento claro dos objetivos e do procedimento.

Procedimentos

1. Preparação para a Sessão

I. Organização do Ambiente:

- Espaço Físico: Garantir que a sala de mediação seja confortável, privativa e livre de interrupções. A disposição dos assentos deve facilitar o diálogo, com as partes posicionadas de maneira equitativa.
- Materiais Necessários: Providenciar todos os materiais necessários, como formulários de acordo, canetas, papel para anotações, e recursos tecnológicos, caso a sessão seja virtual.

II. Preparação das Partes Envolvidas:

- Comunicação Prévia: Enviar um comunicado às partes envolvidas explicando o processo de mediação/conciliação, incluindo o objetivo, os benefícios e o procedimento geral.
- Documentação Necessária:
 - Providenciar uma lista de documentos que as partes devem trazer para a sessão, se aplicável.
 - Assegurar que todas as partes tenham enviado os documentos necessários antes da sessão.
 - Verificar a documentação para garantir que está completa e acessível durante a sessão.
- Definição de Expectativas: Clarificar o que se espera alcançar com a sessão e quais são os possíveis resultados.
- Consentimento Informado: Obter o consentimento informado de todas as partes envolvidas, destacando a natureza voluntária e a confidencialidade do processo.

III. Esclarecimentos sobre o Processo:

- Abertura da Sessão: No início da sessão, o mediador/conciliador deve esclarecer o papel de cada pessoa, o objetivo da sessão e reafirmar a confidencialidade do processo.
- Regras de Engajamento: Estabelecer claramente as regras de comunicação, incluindo ouvir sem interromper, respeitar a vez de falar e manter um tom respeitoso.

2. Condução da Sessão

IV. Facilitação do Diálogo:

- Técnicas de Mediação: Utilizar técnicas de mediação, como a escuta ativa, para ajudar as partes a expressarem suas preocupações e necessidades de forma clara.
- Gerenciamento de Conflitos: Aplicar estratégias para manejar tensões e conflitos durante a sessão, encorajando um ambiente colaborativo.

V. Encaminhamento para Soluções Amigáveis:

- Exploração de Opções: Ajudar as partes a explorar todas as opções possíveis de resolução. Facilitar a negociação de termos mutuamente aceitáveis.
- Foco na Solução: Manter as partes focadas em encontrar soluções práticas e justas, evitando desviar para discussões não produtivas ou pessoais.

3. Finalização da Sessão

VI. Documentação dos Resultados:

- Registro dos Acordos: Assegurar que todos os acordos alcançados sejam documentados claramente. O mediador/conciliador deve revisar o documento com as partes, garantindo que todos os termos estão corretos e compreendidos.
- Assinaturas: Obter as assinaturas de todas as partes nos acordos formalizados. Providenciar cópias para cada parte e uma para os registros do CEJUSC.
- Certificados de Participação: Emitir certificados de participação para as partes, indicando a conclusão da mediação ou conciliação, o que é importante para procedimentos judiciais subsequentes.
- Relatórios de Sessão: Preparar um relatório detalhado da sessão, incluindo informações sobre o processo, os resultados alcançados e quaisquer recomendações para ações futuras.

VII. Orientações sobre os Próximos Passos:

- Encaminhamentos Necessários: Se aplicável, informar as partes sobre qualquer procedimento judicial subsequente ou medidas adicionais a serem tomadas.
- Suporte Pós-Sessão: Oferecer informações sobre serviços de suporte ou aconselhamento disponíveis, caso as partes necessitem de assistência adicional.

VIII. Feedback e Melhoria Contínua:

- Avaliação da Sessão: Solicitar que as partes preencham um formulário de feedback sobre a experiência de mediação/conciliação. Utilizar essas informações para aprimorar os procedimentos futuros.

Estas diretrizes garantem que as sessões de mediação e conciliação sejam conduzidas de forma eficaz, respeitosa e produtiva, maximizando as chances de alcançar uma resolução satisfatória para todos os envolvidos.

5. Normas para a Formalização de Acordos

Objetivo

Assegurar que todos os acordos resultantes de mediações e conciliações sejam formalizados de maneira correta, legalmente válida, e de fácil compreensão para todas as partes envolvidas.

Procedimentos

A. Documentação Necessária

1. Identificação Completa das Partes:

- Nomes completos, CPF, RG, endereços residenciais, e contatos de telefone e e-mail.
- Se representadas legalmente, informações completas sobre os representantes legais.

2. Descrição Detalhada do Conflito:

- Uma descrição precisa e objetiva do conflito, incluindo datas relevantes, eventos principais, e quaisquer informações contextuais que contribuam para a compreensão do caso.

3. Documentos Suporte:

- Todos os documentos que contribuíram para o entendimento e resolução do conflito, como contratos, correspondências, comprovantes de transações, fotos, e outros documentos pertinentes.

4. Provas e Evidências:

- Documentação de qualquer evidência apresentada durante as sessões de mediação/conciliação que suporte a decisão das partes ao chegar ao acordo.

B. Elaboração do Acordo

1. Clareza e Precisão na Linguagem:

- Utilizar uma linguagem clara e objetiva, evitando jargões legais que possam confundir as partes. As condições e termos do acordo devem ser compreensíveis para todas as partes envolvidas.

2. Estrutura do Documento de Acordo:

- Preâmbulo: Inclui as informações das partes envolvidas e uma breve descrição do conflito.

- Corpo do Documento: Detalhamento dos termos do acordo, incluindo obrigações de cada parte, prazos, condições, e, se aplicável, penalidades por não cumprimento.

- Conclusão: Declarações de entendimento e aceitação dos termos pelas partes.

3. Conformidade Legal:

- Assegurar que todos os termos e condições do acordo estejam em conformidade com a legislação vigente. Consultar um jurista ou advogado para revisão legal, se necessário, para garantir que o acordo seja juridicamente vinculativo.

C. Assinatura e Homologação

1. Processo de Assinatura:

- Organizar uma reunião final onde todas as partes envolvidas assinem o acordo. É importante que cada parte assine na presença de testemunhas e/ou do mediador/conciliador.

- Providenciar que cada parte receba uma cópia do acordo assinado.

2. Homologação Judicial:

- Para acordos que requerem homologação judicial para ter eficácia legal completa (como em casos de direitos indisponíveis ou quando envolvem menores de idade), submeter o acordo ao juiz competente.

- O mediador/conciliador deve preparar um relatório resumindo o processo de mediação/conciliação e justificando o acordo alcançado, acompanhando a documentação para homologação.

3. Registro e Armazenamento:

- Manter um registro oficial de todos os acordos formalizados e homologados nos arquivos do CEJUSC, assegurando que esses registros estejam seguros e acessíveis para consultas futuras.
- Registro Digital e Físico: Todos os acordos devem ser registrados tanto em formato digital quanto físico. O registro digital facilita o acesso e a busca, enquanto o físico serve como backup e confirmação material.
- Sistema de Arquivamento: Utilizar um sistema de arquivamento que categorize os acordos por data, tipo de caso, e partes envolvidas. Este sistema deve permitir fácil acesso aos documentos por funcionários autorizados.
- Segurança dos Dados: Implementar medidas de segurança robustas para proteger a informação contra acesso não autorizado, perda ou danificação. Isso inclui criptografia de dados e backups regulares.
- Revisões Periódicas: Realizar auditorias regulares do sistema de arquivamento para garantir que os procedimentos de registro e segurança estão sendo adequadamente seguidos.

Estas normas garantem que os acordos formalizados nos CEJUSCs sejam claros, efetivos, e juridicamente seguros, proporcionando uma resolução de conflitos duradoura e justa para todas as partes envolvidas.

6. Diretrizes para Encaminhamento de Casos para o Judiciário

Objetivo

Estabelecer um processo sistemático e transparente para o encaminhamento de casos ao judiciário, assegurando que todas as informações necessárias sejam corretamente documentadas e transmitidas.

O encaminhamento de casos do CEJUSC para o sistema judiciário é uma etapa crucial que pode ocorrer quando a mediação ou a conciliação não alcançam uma resolução satisfatória, ou quando aspectos do conflito exigem uma decisão legal formal. Estas diretrizes visam assegurar uma transição suave e eficaz dos casos para o judiciário.

A. Verificar se o caso atende aos Critérios de Encaminhamento, precisamente:

1. Falha na Mediação/Conciliação:

- Quando as partes não conseguem chegar a um acordo, mesmo após esforços de mediação completos e adequados.

- Se, durante o processo, é revelado que a natureza do conflito é muito complexa ou intrincada para ser resolvida exclusivamente por mediação.

2. Necessidade de Decisão Judicial:

- Casos envolvendo questões de direito que necessitem de interpretação ou aplicação de leis, como disputas sobre direitos indisponíveis (ex: direitos relacionados a capacidades civis, questões de estado civil, etc.).

- Situações onde há evidências de violência, coação, ou qualquer forma de abuso de direito que necessitem de intervenção imediata do sistema judiciário.

- Casos que envolvem interesse público ou a administração pública e que, por lei, devem ser decididos por um tribunal.

3. Requisitos Legais e Contratuais:

- Quando a legislação vigente especifica que determinadas disputas devem ser resolvidas por decisão judicial.

- Em casos onde existe um contrato prévio que estipula que certas condições ou disputas sejam resolvidas por via judicial.

B. Processo de Encaminhamento

1. Documentação Completa do Processo de Mediação:

- Preparar um dossiê completo que inclua todos os documentos e informações relacionadas ao caso, incluindo notas das sessões de mediação, declarações das partes, e qualquer evidência apresentada.

- Incluir um relatório final do mediador detalhando o processo e os motivos pelos quais o caso está sendo encaminhado para o judiciário.

2. Formalização do Encaminhamento:

- Preencher um formulário de encaminhamento judicial, que deve ser assinado pelo mediador/conciliador responsável e, idealmente, pelas partes envolvidas.

- Anexar uma recomendação clara sobre os próximos passos sugeridos e as questões específicas que requerem decisão judicial.

3. Comunicação com o Tribunal:

- Enviar toda a documentação e o formulário de encaminhamento ao tribunal apropriado, utilizando os canais oficiais para garantir que o processo seja recebido e registrado adequadamente.
- Informar as Partes: Notificar formalmente todas as partes envolvidas sobre o encaminhamento do caso para o judiciário. Esta notificação deve explicar claramente os motivos do encaminhamento e os próximos passos esperados. Deve ainda explicar os próximos passos e fornecer informações sobre as datas de audiências e procedimentos judiciais relevantes.
- Orientações Futuras: Fornecer informações sobre o processo judicial, incluindo possíveis datas de audiência e recomendações para a preparação das partes.
- Suporte Contínuo: Oferecer suporte às partes, se necessário, para ajudá-las a navegar no processo judicial, incluindo a facilitação de acesso a representação legal adequada.

4. Seguimento do Caso:

- Monitorar o progresso do caso no sistema judiciário para garantir que não ocorram atrasos ou problemas no processamento.
- Manter uma comunicação ativa com as partes, fornecendo atualizações sobre o status do caso e esclarecendo dúvidas durante o processo judicial.

5. Feedback e Melhoria Contínua:

- Coletar feedback das partes e dos profissionais jurídicos envolvidos sobre a eficácia do processo de encaminhamento.
- Utilizar esse feedback para melhorar continuamente os procedimentos de encaminhamento, assegurando que o sistema seja tão eficiente e suave quanto possível.

Estas diretrizes são projetadas para garantir que todos os casos que requerem decisão judicial sejam encaminhados de maneira organizada e fundamentada, minimizando atrasos e garantindo que as necessidades legais dos envolvidos sejam adequadamente atendidas.

6 CONCLUSÃO

Este estudo apresentou o desenvolvimento e implementação do Manual Prático de Procedimentos Padronizados para CEJUSC, uma intervenção destinada a promover práticas consistentes e eficientes em gestão de conflitos. A implementação do manual foi bem-sucedida, resultando em uma padronização efetiva dos procedimentos adotados nas unidades do CEJUSC, facilitando o acesso à justiça e promovendo a resolução de conflitos de forma rápida e equitativa.

A avaliação da eficácia da intervenção demonstrou que o manual contribuiu significativamente para a melhoria dos processos de mediação e conciliação, resultando em uma maior satisfação das partes envolvidas e um aumento na eficiência dos serviços prestados pelo CEJUSC. Os resultados obtidos estão alinhados com as expectativas baseadas na teoria e nos objetivos do estudo, evidenciando a importância da padronização dos procedimentos para a eficácia dos métodos alternativos de resolução de conflitos.

As implicações práticas dos resultados destacam a relevância do manual não apenas para as unidades do CEJUSC, mas também para o campo mais amplo de Direito e Gestão de Conflitos. A padronização dos procedimentos pode servir como um modelo replicável para outras jurisdições, contribuindo para a disseminação de boas práticas e promovendo uma cultura de resolução colaborativa de disputas.

Apesar dos resultados positivos, é importante reconhecer algumas limitações do estudo, como a falta de acompanhamento longitudinal para avaliar o impacto a longo prazo da intervenção e a necessidade contínua de adaptação do manual às mudanças nas legislações e nas demandas das partes interessadas. Essas limitações fornecem oportunidades para futuras pesquisas e aprimoramentos na implementação do manual.

Como sugestão para pesquisas futuras, recomenda-se a realização de estudos longitudinais para avaliar o impacto a longo prazo da intervenção, bem como investigações mais aprofundadas sobre os efeitos da padronização dos procedimentos na eficácia da resolução de conflitos e na satisfação das partes envolvidas. Além disso, explorar estratégias para melhorar a implementação do manual em diferentes contextos jurídicos e culturais pode fornecer insights valiosos para aprimorar a prática de mediação e conciliação.

REFERÊNCIA

- ANDERSON, Dorcas Quek. Piercing the veil of confidentiality in mediation to ensure good faith participation. **Singapore Academy of Law Journal**, v. 31, p. 713-746, 2019.
- BRUMMANS, Boris HJM; HIGHAM, Lise; COOREN, François. The work of conflict mediation: Actors, vectors, and communicative relationality. **human relations**, v. 75, n. 4, p. 764-791, 2022.
- BRUMMANS, Boris HJM; HIGHAM, Lise; COOREN, François. The work of conflict mediation: Actors, vectors, and communicative relationality. **human relations**, v. 75, n. 4, p. 764-791, 2022.
- BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. **The promise of mediation: The transformative approach to conflict**. John Wiley & Sons, 2004.
- COLQUITT, Jason A.; RODELL, Jessica B. Measuring justice and fairness. **The Oxford handbook of justice in the workplace**, v. 1, p. 187-202, 2015.
- DE GIROLAMO, Debbie. The mediation process: Challenges to neutrality and the delivery of procedural justice. **Oxford Journal of Legal Studies**, v. 39, n. 4, p. 834-855, 2019.
- GOLDBERG, Stephen B.; BRETT, Jeanne M.; BLOHORN-BRENNEUR, Beatrice. **Como funciona a mediação: teoria, pesquisa e prática**. Emerald Publishing Limited, 2017.
- HOLLANDER-BLUMOFF, Rebecca; TYLER, Tom R. Procedural justice and the rule of law: Fostering legitimacy in alternative dispute resolution. **J. Disp. Resol.**, p. 1, 2011.
- Kovach k. "Mediation". In: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. (Ed.). **The handbook of dispute resolution**. John Wiley & Sons, 2012.
- LILLO LOBOS, Ricardo. The Crisis of Civil Justice. Criticism from the Access to Justice Movement and the Reform Movement in Latin America. In: **Understanding Due Process in Non-Criminal Matters: How to Harmonize Procedural Guarantees with the Right to Access to Justice**. Cham: Springer International Publishing, 2022. p. 19-40.
- MENKEL-MEADOW, Carrie J.; PORTER-LOVE, Lela; KUPFER-SCHNEIDER, Andrea. **Mediação: Prática, política e ética**. Publicação Aspen, 2020.
- MENKEL-MEADOW, Carrie. The Case for Mediation: The Things that Mediators Should Be Learning and Doing. **Arbitration: The International Journal of Arbitration, Mediation and Dispute Management**, v. 82, n. 1, 2016.
- PINHO, Humberto Dalla Bernadina; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. Saraiva Educação SA, 2021.
- PRUITT, Dean G. et al. Sucesso a longo prazo na mediação. **Lei e Comportamento Humano**, v. 17, p. 313-330, 1993.
- STIPANOWICH, Thomas J. Living the dream of ADR: Reflections on four decades of the quiet revolution in dispute resolution. **Cardozo J. Conflict Resol.**, v. 18, p. 513, 2016.
- TYLER, Tom R.; ALLAN LIND, E. Justiça processual. **Manual de pesquisa de justiça em direito**, p. 65-92, 2001.

WELLS, Helen M. et al. 'Channel shift': Technologically mediated policing and procedural justice. **International Journal of Police Science & Management**, v. 25, n. 1, p. 42-52, 2023.