

**PROGRAMA GESTÃO PÚBLICA E CIDADANIA  
CICLO DE PREMIAÇÃO 2005  
FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

1) São objetivos do programa: levar serviços de conciliação aos cidadãos do Estado de Minas Gerais; promover acordos entre as pessoas; democratizar o acesso à Justiça; possibilitar uma mudança de cultura; buscar a melhoria da convivência social; implantar postos do Juizado de Conciliação; orientar as pessoas quanto aos seus direitos.

São metas: Paz social como resultado esperado; maior visibilidade do programa pelo público alvo; expansão do programa Juizado de Conciliação para além do Estado de Minas Gerais.

2) O atendimento do Juizado de Conciliação é realizado em postos preferencialmente instalados próximos às comunidades mais carentes. O reclamante primeiro é recebido pelo secretário, que o acolhe e escuta a reclamação, buscando identificar a natureza do conflito, para em seguida verificar a possibilidade do agendamento da reclamação para a sessão de conciliação, caso o conflito seja da competência do Juizado. O secretário então redige o termo de reclamação/carta convite e orienta o reclamante sobre a melhor forma de proceder à entrega da mesma ao reclamado.

Na data marcada para a sessão de conciliação as pessoas (reclamante e reclamado) são recebidas pelo secretário, que as encaminha para serem atendidas pelo conciliador. Este as recebe, se identifica e explica o que é o Juizado de Conciliação, se inteira dos fatos, cria um espaço de diálogo, buscando juntamente com as pessoas uma solução consensual para o conflito. Frustrado o acordo, as pessoas têm a opção de serem orientadas em relação a qual órgão devem procurar, ou podem realizar um novo agendamento para uma nova sessão.

3) O Programa Juizado de Conciliação não faz parte de uma iniciativa, programa ou política mais abrangente. Ele foi criado através da Resolução nº 378/01 da Corte Superior do Tribunal de Justiça. Posteriormente, novas resoluções foram aperfeiçoando o Programa, revogando-se as anteriores. Atualmente é regido pela Resolução nº 460/05.

4) O público alvo do Juizado de Conciliação é a população mais carente do Estado de Minas Gerais, mas não há restrições quanto ao atendimento de pessoas de classes mais privilegiadas, desde que haja conflito.

É importante esclarecer que a distinção entre homens e mulheres não é um dado relevante no funcionamento do Juizado de Conciliação, motivo pelo qual não há este levantamento nas estatísticas atuais, o que não impede que posteriormente seja incluída a informação.

As pessoas têm conhecimento do Juizado de Conciliação através de divulgação e, a partir daí, conforme sua necessidade e interesse, procuram o posto do Juizado de Conciliação mais próximo de sua casa.

5) O programa Juizado de Conciliação não possui orçamento próprio. Por ser um programa social do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, é este que, utilizando a própria estrutura do órgão, o mantém, disponibilizando a estrutura de funcionamento da Secretaria-Geral, tais como os funcionários e todo o material de escritório, e ainda uma

verba de gabinete, atualmente no valor de R\$ 1.000,00, para despesas de pronto atendimento.

Os parceiros que possuem postos do Juizado de Conciliação instalados disponibilizam o espaço físico, mesas e cadeiras, e, em alguns casos, disponibilizam um secretário.

O programa conta com o patrocínio do Banco do Brasil para a realização de alguns eventos e para a aquisição de produtos que não são fornecidos pelo Tribunal de Justiça.

Justamente por ser uma iniciativa do Tribunal de Justiça, o programa sujeita-se às restrições orçamentárias da Administração Pública, havendo várias idéias para aperfeiçoamento que não estão sendo postas em prática por falta de recursos.

6) O programa possui uma secretaria geral, subordinada ao Coordenador-Geral, que é sempre, desde sua criação, um desembargador do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, indicado pelo Presidente do Tribunal para a função. De um modo geral, tem sido indicado como coordenador-geral o Terceiro Vice-Presidente. As funções de direção são realizadas pelo Coordenador-Geral e por seus 03 assessores (03 mulheres). As funções de execução são realizadas por uma psicóloga judicial, uma assistente social judicial, 03 técnicos de apoio judicial (01 homem e 02 mulheres), um escrevente e uma oficiala de justiça. A secretaria geral conta ainda com 07 estagiários (03 estagiárias de psicologia; 03 estagiárias de serviço social e 01 estagiário de direito), uma secretária e um office-boy. A secretaria-geral não possui, no organograma do tribunal, nenhum cargo fixo, motivo pelo qual há rotatividade de assessores, já que estes são vinculados ao desembargador que ocupa a coordenadoria geral.

As sessões de conciliação são realizadas por voluntários, existindo atualmente mais de 1.400 conciliadores. Além disso, cada posto do Juizado de Conciliação instalado conta ainda com, no mínimo, 01 secretário, que pode ou não ser voluntário.

7) Os parceiros que têm postos do Juizado de Conciliação e centrais de atendimento são acompanhados pela secretaria geral, através de visitas diurnas ou noturnas, contatos telefônicos e mapas de controle. As demais parcerias, diante da esporadicidade dos contatos, não têm coordenação constante, sendo acionadas de acordo com a necessidade do Juizado de Conciliação e da instituição. A articulação entre as organizações ocorre de acordo com os trabalhos que são desenvolvidos, e atualmente estão sendo discutidas idéias que possibilitem a construção de um espaço de interação mais profundo.

No âmbito estadual, as parceiras são:

\* Governo do Estado de Minas Gerais:

- Secretaria de Planejamento: Serviço de Informações “Lig-Minas”;
- Secretaria de Estado da Justiça (Defensoria Pública) – posto do Juizado de Conciliação instalado;
- Secretaria de Educação: parceria para instalação de postos do Juizado de Conciliação em escolas estaduais
- Subsecretaria de Assuntos Municipais (PSIU – Posto de Serviço Integrado Urbano) – 02 Centrais de agendamento de sessões de conciliação para a grande BH;
- Ministério Público do Estado de Minas Gerais: articulação para dar mais visibilidade ao programa e propiciar contato com outras entidades.

- \* Banco do Brasil: financiador
- \* Voluntários das Gerais (FIEMG): articulador
- \* FEMA – Federação Mineira de Associações Micro-Regionais de Municípios: implantação de postos do Juizado de Conciliação
- \* ASPEMG – Associação dos Pequenos Municípios de Minas Gerais: implantação de postos do Juizado de Conciliação
- \* UFMG – Universidade Federal de Minas Gerais: captação de voluntários

Em Belo Horizonte:

- Associações de Bairro, escolas municipais, escolas estaduais, faculdades, Rotary International, igrejas (católica, batista, evangélica), Fundação Lions Clube, Pampulha iate Clube, Câmara Municipal de Belo Horizonte; Ação Social Paula Frassinetti: Postos do Juizado de Conciliação instalados.

No interior:

- nas Comarcas do interior os juizes firmam convênios de parceria com prefeituras, faculdades e outras instituições que se interessem em instalar postos do Juizado de Conciliação.

**8)** A participação da comunidade acontece através do voluntariado (conciliadores, conciliadores-orientadores e secretários), identificação das lideranças comunitárias para posterior formação de redes de mobilização e divulgação do programa Juizado de Conciliação e indicação de parceiros.

**9)** O Juizado de Conciliação foi idealizado pelo Des. Antônio Hélio Silva, com intuito de levar Justiça para mais próximo dos cidadãos, através do incentivo ao diálogo entre as pessoas. O programa foi implantado através da Resolução nº 378/01, que previa, entre outras coisas, a transformação dos Juizados Informais de Pequenas Causas em Juizado de Conciliação. A primeira sessão de conciliação dos Juizados ocorreu em Belo Horizonte no dia 16/04/02.

Na esfera pública o programa conta com duas grandes parcerias:

\* Prefeitura de Belo Horizonte, que desde maio de 2002 se uniu ao Juizado de Conciliação, cedendo espaço físico, estagiários, móveis, linha telefônica e pessoal para limpar os postos do Juizado que funcionam em instituições municipais.

\* Banco do Brasil: financia a confecção de material de divulgação não fornecido pelo TJMG e também eventos.

**10)** No início do Juizado de Conciliação, para fazer a instalação de um posto a Secretaria Geral buscava, de forma aleatória, dentro de uma relação de escolas públicas municipais e associações de bairro, possíveis parceiros. Identificadas instituições localizadas em locais socialmente menos privilegiadas, eram então feitos contatos telefônicos para marcação de visitas e apresentação do programa. Caso houvesse interesse, era então assinado contrato de parceria.

Atualmente o procedimento tem sido mais articulado. As pessoas e instituições interessadas em instalar um posto do Juizado de Conciliação procuram a Secretaria-Geral, que, após analisar a localização, a existência ou não de outro posto próximo, e a demanda para atendimento, decide sobre a instalação ou não do mesmo.

No início do programa, ao se cadastrar como voluntário a pessoa já podia automaticamente ser convidada a fazer parte da equipe de um Juizado de Conciliação e, se

aceitasse, era publicada a Portaria de designação, e o voluntário começava a atuar sem qualquer preparação. Hoje, feito o cadastro, o voluntário passa por uma entrevista. Se for considerado apto, participa de um curso de formação de conciliador, com duração de 09 horas. Ele então é encaminhado para uma visita a um posto do Juizado de Conciliação e, caso se interesse em ali permanecer, é designado para aquele Juizado. Também têm sido realizadas palestras e encontros para reciclagem, aprimoramento e integração dos voluntários.

Há uma constante preocupação com o aperfeiçoamento do programa, inclusive com mudanças dos formulários utilizados, análise das sugestões apresentadas, revisão dos dias de funcionamento de postos com grande demanda, quando então a sessão passa a ser semanal. Alguns postos estão informatizados com equipamentos doados. Tudo isso é importante para que a população possa receber serviço mais qualificado, e conseqüentemente mais satisfatório.

**11)** O Juizado de Conciliação enfrenta ainda muitos obstáculos, decorrentes principalmente do fato de trabalhar continuamente com uma diversidade de pessoas, instituições, formas de organização. A falta de comprometimento de alguns voluntários exige a utilização de estratégias de motivação que envolvam e mobilizem o voluntário, de forma a valorizá-lo, posto ter ele papel indispensável para o funcionamento do programa.

O deslocamento dos voluntários para o Juizado de Conciliação em que atuam também é obstáculo, diante da violência cada vez mais crescente, já que as sessões acontecem à noite. Nos Juizados da capital o TJMG disponibiliza alguns carros, que levam os conciliadores das unidades do TJMG para os postos, podendo pegá-los e deixá-los no itinerário, mas não é possível levá-los em casa.

É necessária também uma divulgação mais consistente, porque o Juizado de Conciliação não funciona em local específico, mas em postos pulverizados pelas cidades, localizados dentro de instituições já existentes. A divulgação ampla dos locais onde já há postos instalados atingirá um maior número de possíveis usuários. Para ampliar a divulgação, articulações têm sido feitas com órgãos voltados para o Terceiro Setor.

Imprescindível ainda uma divulgação voltada especificamente para o recrutamento de voluntários para atuarem no programa.

**12)** As avaliações quantitativas são feitas através de mapas estatísticos. Conforme levantamento feito pelo Departamento de Estatística, com base em dados enviados pelos postos de atendimento do Juizado de Conciliação, no 2º semestre de 2003 foram agendadas 6.833 reclamações no interior e 6.846 na capital; em 2004 foram feitas 18.094 reclamações no interior e 12.358 na capital; e no 1º trimestre de 2005 foram feitas 2.058 reclamações na capital, não havendo ainda dados sobre o interior. O índice de acordos nas sessões de conciliação realizadas é superior a 80%.

Qualitativamente, ocorreram mudanças no funcionamento e no material (criação de ata de audiência para abertura de conta no Banco do Brasil para depósito de alimentos, por exemplo), maior procura por parte de pessoas interessadas em instalar postos em suas comunidades, realização de eventos de integração (palestras, cursos, encontros, gincana), nova normatização legal do programa (Resolução nº 460/05 do Tribunal de Justiça).

13) A maior conquista do programa é criar um espaço para que as pessoas, notadamente as mais humildes e que têm dificuldades de acesso ao Judiciário, tenham a oportunidade de dialogar e solucionar o conflito.

14) O acesso ao Poder Judiciário para a resolução dos conflitos nem sempre é possível à população mais carente, até pela natureza do conflito. Assim, num ambiente hostil, uma dívida no valor (aparentemente) irrisório de R\$ 20,00 não seria nunca cobrada através do Poder Judiciário, mas pode ser suficiente para gerar agressões verbais ou físicas. Mas, o Juizado de Conciliação é um espaço onde é possível às partes dialogarem e firmarem um acordo, solucionando o conflito, pois não tem função jurisdicional e conta com a participação de conciliadores voluntários que não detêm qualquer autoridade ou poder. Os conciliadores têm o papel de agir como pacificadores e não como autoridades, estimulando o diálogo e colaborando na busca de uma solução harmônica para os conflitos. A conciliação busca resgatar uma concepção positiva dos conflitos, que passam a ser vistos como oportunidades para diálogos construtivos, entendimentos mútuos e aprendizagem de formas mais harmoniosas e cooperativas de convivência humana.

15) Apesar de não focalizar especificamente a questão da pobreza, a parcela mais carente da população é a mais atendida pelo Juizado de Conciliação, já que são pessoas que, pelas dificuldades econômicas, não procurariam as formas tradicionais de resolução de conflitos.

16) O TJMG, ao criar o Juizado de Conciliação, socializa o Judiciário à medida que cria um espaço de diálogo entre as pessoas, que se tornam sujeitos de suas próprias vidas ao decidirem o que é melhor para elas. Dessa maneira, o desejo de cada pessoa é respeitado e valorizado, sendo mais fácil o cumprimento do que foi acordado. O atendimento realizado através do Juizado de Conciliação permite a todos os cidadãos, sem qualquer discriminação, resgatar a sua dignidade, uma vez que proporciona a solução das mais variadas formas de conflito, evitando inclusive futuros atos de violência na comunidade.

17) Em relação a 2004, quando o projeto concorreu, foram realizadas palestras e encontros para os conciliadores e secretários; foi elaborado um calendário anual para organizar melhor as atividades que devem ser realizadas para o funcionamento do Juizado de Conciliação; tem sido aperfeiçoado o monitoramento dos Juizados de Conciliação; expandiu-se o número de postos de atendimento, passando a atender a um número maior de localidades; ampliou-se a divulgação do programa, conseqüentemente aumentou o número de pessoas atendidas.

18) A mais significativa deficiência do programa é a ausência de recursos financeiros para aprimoramento, expansão e divulgação do mesmo.

*Larissa de Araújo Passos*  
Larissa de Araújo Passos  
Assessora - TJ 3036-1

*Lúcia Aparecida da Silva*  
Lúcia Aparecida da Silva  
Assessora - TJ 2279-8

