



**CEJUSC**  
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO  
DE CONFLITOS E CIDADANIA

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE TIMON PERÍODO (2020)

**COORDENADOR:** Paulo Roberto Brasil Teles de Meneses, Juiz titular da 1 Vara de Coelho Neto e Coordenador do CEJUSC de Timon.

**EQUIPE:** Francisco Saulo Brito Aguiar, Nema Souza Bezerra, Antonio Huenderson Carneiro Silva.



**CEJUSC**  
CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO  
DE CONFLITOS E CIDADANIA

## Composição Administrativa

### **ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR**

DES. LOURIVAL DE JESUS SEREJO SOUSA

**Presidente**

DES. JOSÉ BERNARDO SILVA RODRIGUES

**Vice-Presidente**

DES. PAULO SÉRGIO VELTEN PEREIRA

**Corregedor**

### **NUPEMEC**

Desembargador José Luiz Oliveira de Almeida

**Presidente do Núcleo**

Alexandre Lopes de Abreu

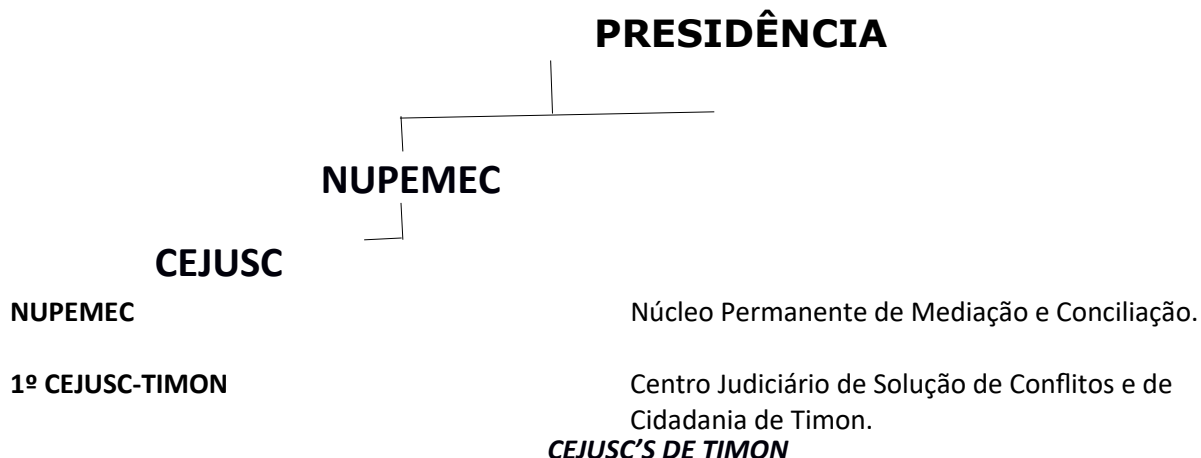
**Juiz de Direito - Coordenador do Núcleo**

### **1º CEJUSC TIMON**

Paulo Roberto Brasil Teles de Meneses

**Juiz de Direito – Coordenador do Centro**

## Estrutura Organizacional





## PALAVRA DO COORDENADOR

---



O caminho se torna mais suave quando há o propósito de fazer o bem sem olhar a quem.

A adoção dos métodos autocompositivos é um caminho sem volta. Não se trata de uma via alternativa, mas da via principal, aquela escolhida pelo legislador para marcar o trâmite processual civil já em sua fase inicial, que prestigia o diálogo e a solução definitiva e efetiva do conflito.

Os expressivos resultados numéricos são apenas parte do trabalho desenvolvido pelos Centros Judiciários de Solução e de Conflitos e de Cidadania de Timon – CEJUSCs.

Desde novembro de 2017, momento em que fui nomeado para ocupar a função de Coordenador dos Centros Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Timon, por meio da **PORTARIA-TJ –**

**96112017**, muitas histórias aconteceram e ajudamos, no dia-a-dia, a desenvolver e reconstruir, por meio dos centros de conciliação, a imagem do Poder Judiciário e aumentar as suas vias de acesso. O formalismo processual deu lugar à sensibilidade dos mediadores e conciliadores que conduzem as pessoas envolvidas em um conflito a soluções que muitas vezes não cabem em uma petição inicial.

O crescimento e a maturação da Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos certamente dependem do empenho e da dedicação dos magistrados, servidores, estagiários, todos idealistas, que com o coração aberto receberam a árdua tarefa de remar contra a maré; de defender a cultura da paz quando predominava a cultura do litígio; e de focar no ser humano ao invés do foque nos números estatísticos.

Parabéns às guerreiras e guerreiros que fizeram e fazem parte desta jornada. O reconhecimento verdadeiro está guardado no rosto satisfeito de cada pessoa atendida nos CEJUSCs e na sensação pessoal de dever cumprido.

## **CEJUSC E A PANDEMIA COVID 19**

---

A pandemia do Covid-19 representou um grande impacto na economia e nos serviços públicos de todo o mundo. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania de Timon sentiram o mesmo impacto inicial – assim como toda a Justiça –, mas soube reinventar e transformar a adversidade em oportunidade de aprimoramento.

No período inicial da pandemia (março a junho) o Cejusc Timon realizou atendimentos por home office, por meio da criação de Whatsapp oficial do centro e e-mail institucional, realizando, ainda, videoconferências por meio da plataforma oficial de videoconferência do Tribunal de Justiça do Maranhão, Webconferece, bem como pelo aplicativo Whatsapp.

Com vistas em regulamentar as atividades dos centros de conciliação de Timon, o Excelentíssimo Juiz Coordenador, Dr. Paulo Roberto Brasil Teles de Menezes, no uso de suas atribuições legais, publicou diversas Portarias ao decorrer do ano de 2020, visando adequar o atendimento e realização das audiências a evolução da pandemia, seguindo as orientações da Organização Mundial de saúde,

do Ministério da Saúde, Presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, Corregedor-Geral da Justiça do Estado do Maranhão e do Governo do Estado do Maranhão, sendo estas: PORTARIA-TJ – 14382020, PORTARIA-TJ – 16142020, PORTARIA-TJ – 19242020, PORTARIA-TJ - 20542020 e PORTARIA-TJ – 34802020.

Desde outubro de 2020 os centros de conciliação de Timon retornaram o atendimento presencial, observando todas orientações e protocolos sanitários, mas manteve a realização das audiências por meio de videoconferência, com finalidade de evitar aglomerações.

Para realização das audiências por videoconferência as partes têm sido previamente notificadas com informação e orientação para acesso a plataforma Webconferência.

As audiências de família estão sendo realizadas por meio do aplicativo whatsapp, em razão das dificuldades das partes no acesso a plataforma Webconferência.

Em novembro de 2020 a Diretoria do Forum da Comarca designou a servidora Nema Souza Bezerra, para colaborar com as atividades do 1 e 2 centros, bem como a faculdade Iesm designou o

funcionario Antonio Huenderson Carneiro Silva para conduzir o 2 centro de Timon.

O regime diferenciado de trabalho, estabelecido pelo Poder Judiciário para evitar aglomerações e proteger a saúde de todos (jurisdicionados, servidores e magistrados), também trouxe ganhos para a equipe do Cejusc. Afastados fisicamente, aprendemos com essa crise a manter uma coesão por meios eletrônicos, com videoconferências, telefone e whatsapp.

Captamos ideias para realizar novas maneiras de atendimento e audiências e usar a tecnologia para facilitar isso e tivemos que adotar novas atitudes, como marcar o tempo, aprimorar nossa pontualidade e objetividade.

Acreditamos que o uso dessas ferramentas tecnológicas não será passageiro. A experiência abriu novas possibilidades e veio para ficar. Seja por dificuldades de comparecimento, distância excessiva, tudo isso veio nos abrir os olhos e as dificuldades acabaram nos mostrando uma alternativa de atendimento bastante viável.

## Quadro de Conciliadores e Mediadores

---

O quadro de mediadores e conciliadores é composto por profissionais qualificados e habilitados conforme parâmetros e diretrizes especificados pelo CNJ, o que garante que as sessões de autocomposição sejam conduzidas por profissionais competentes, assegurando a prestação de um serviço de excelência aos jurisdicionados.

Para fazer parte do corpo de conciliadores do CEJUSC- Timon, os candidatos a conciliadores, participam de um Curso de Capacitação fornecido pela equipe de instrutores do Tribunal, com carga horária de 100 horas. Após o curso teórico de 40hs, passam por um estágio supervisionado de 60hs, realizado no próprio Centro e, se aprovados, tornam-se conciliadores do Centro.

O Cejusc Timon, por meio da Escola de Magistratura do Estado do Maranhão – ESMAM, formou no período de 2014 a 2020, 250 (duzentos e cinquenta) alunos no curso de formação de conciliadores e mediadores, sendo destes 80 (oitenta) servidores, 100 (cem) alunos das faculdades conveniadas e 70 (setenta) público geral.

Atualmente, apenas 20 conciliadores e mediadores estão atuantes nos dois centros de conciliação da Comarca de Timon.



## Sistema Informatizado

---

Em conformidade com o Provimento nº 2/2020, da Corregedoria Geral da Justiça do Maranhão, e a Resolução nº 52/2013, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Centro Judiciário de Solução de Conflitos de Timon, realizou em 1 de junho de 2020 a primeira audiência de conciliação com o sistema PJe (Processo Judicial Eletrônico).

As audiências, antes realizadas no Attende, um sistema próprio da mediação e conciliação desenvolvido pela Tecnologia de Informática do Tribunal de Justiça do Maranhão, agora, como todas as demandas propostas ao Judiciário, tramitarão no PJe como forma de unificação dos sistemas.

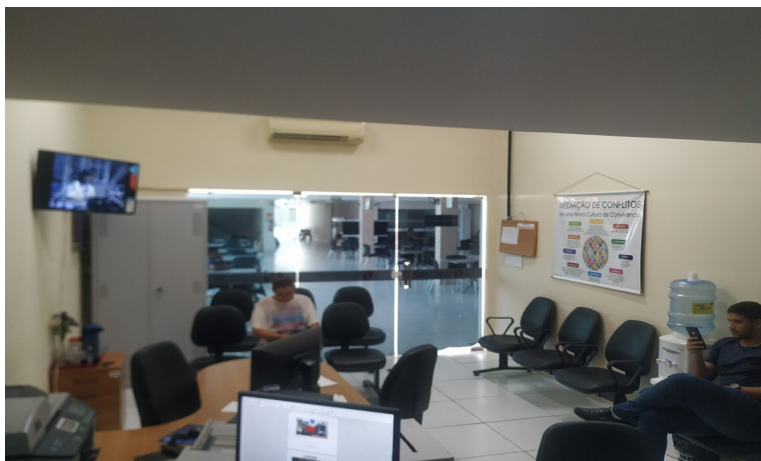
A Portaria-Conjunta nº 1/2020 dispõe sobre a ampliação da implantação e utilização do Sistema Processo Judicial Eletrônico da Justiça do Estado do Maranhão (PJe-TJMA) para os Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSCs) do Poder Judiciário do Estado do Maranhão, e dá outras providências.

## Estrutura

---

O 1 Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Timon foi criado por meio do Termo de Cooperação Técnica nº 18/2015 firmado com o Tribunal de Justiça do Maranhão e a Faculdade Maranhense São José dos Cocais. O imóvel onde atualmente funciona o centro é composto de uma sala de espera e recepção do Cejusc e duas salas destinadas à realização de audiências.

### Sala de espera:



### Sala de Atendimento Cejusc:



## Salas de audiências:

### Sala de audiências 01



### Sala de audiências 02



Na recepção do Cejusc as demandas é realizado atendimento da população, bem como cadastramento e agendadas audiências. Funciona ainda a secretaria administrativa do Cejusc com a atuação de dois servidores.



O 2º Centro Judiciário de solução de Conflitos e Cidadania de Timon funciona desde 11 de setembro 2018 em parceria com a IESM– Instituto de Ensino Superior Múltiplo, localizada na Av. Boa Vista, 700 - Boa Vista, Timon - MA, 65631-430. O centro tem cumprido seu papel proporcionando à população o acesso a uma justiça de forma mais rápida, fortalecendo a cultura da paz e do diálogo, promovendo a economia de recursos, bem como aumentando a eficácia na solução dos conflitos e na prestação jurisdicional uma vez que os próprios interessados estabelecem a melhor maneira de solucionar o conflito, não lhes sendo imposta, por um terceiro, qualquer decisão inexecutável, o que enrobustece o compromisso das partes com a observância do acordo.

## **Processo seletivo para conciliador/mediador voluntário**

---

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Timon realizou seleção para a formação de 32 (trinta e dois) Conciliadores e Mediadores para atuarem como voluntários perante os Centros de Solução de Conflitos e Cidadania, sendo 07 (sete) vagas destinadas a servidor do Tribunal de Justiça do Maranhão, e 25 (vinte e cinco) vagas destinadas ao público externo. As inscrições para as vagas destinadas ao público externo foram realizadas por meio de encaminhamento ao e-mail do CEJUSC, [cejusctimon@gmail.com](mailto:cejusctimon@gmail.com), no período de 25/05/2020 a 10/07/2020.

O Processo de Seleção foi realizado no 2 semestre de 2020 e regereu-se pelas disposições contidas no edital EDT-1CJSCCTIMON - 12020 observadas as prescrições da Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Resolução n.º 7/2015 do Tribunal de Justiça do Maranhão.

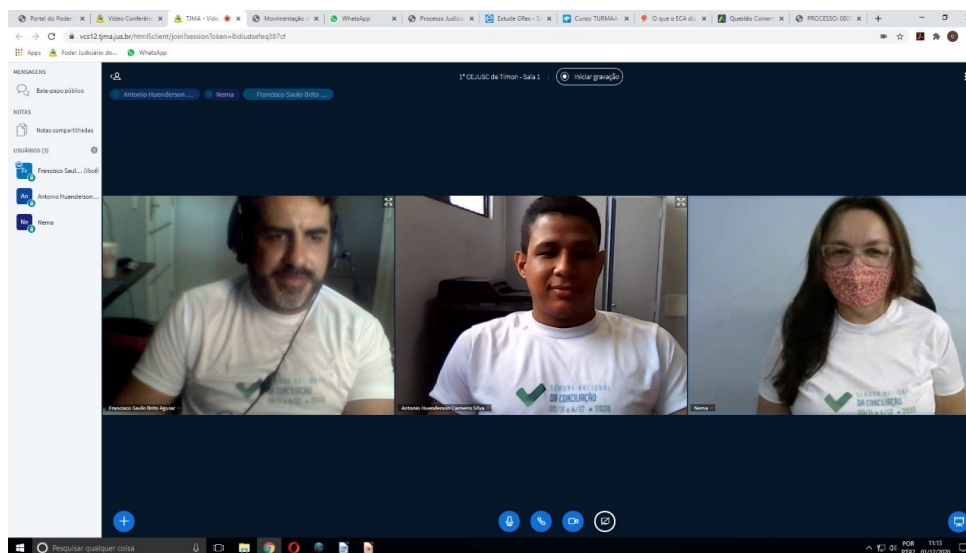
Em razão da pandemia a Escola de Magistratura do Estado do Maranhão – ESMAM não autorizou a realização do curso de forma presencial, bem como ainda não viabilizou a realização do curso de forma virtual, razão pela qual o curso encontra-se sobrestado.

## Semana Nacional de Conciliação

---

A Semana Nacional de Conciliação é realizada, anualmente, pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com os tribunais, com vistas a incentivar a solução de questões por meio do diálogo, do acordo, com vistas à pacificação social. A edição deste ano tem como tema “Conciliação: menos conflito, mais resultado”.

No 1 Cejusc de Timon, as ações da SNC ocorrem por meio da parceria com a Defensoria Pública da Comarca com a realização de audiências de família por videoconferência. No total foram 24 (vinte e quatro acordos realizados) no total de 37 (trinta e sete) audiências realizadas.





# CEJUSC

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO  
DE CONFLITOS E CIDADANIA

Portal do Poder Judiciário | Video Conferência - Início | TJMA - Videoconferência | Zimbra: Entrada (332) | Atende | Consultar | Facebook | WhatsApp

vcs14.tjma.jus.br/html5client/join?sessionToken=05jymcahfjnp0

MENSAGENS

Bate-papo público

NOTAS

Notas compartilhadas

USUÁRIOS (4)

Francisco Saulo Brito Aguiar

gervasio

JAVLA

1ª CEJUSC de Timon - Sala 1

Continuar gravação

Francisco Saulo Brito Aguiar

gervasio

JAVLA

SEMANA NACIONAL DA CONCILIAÇÃO 30/11 a 4/12 - 2020

Pesquisar qualquer coisa

POR 15:20 PTE2 30/11/2020

**CEJUSC DE TIMON**



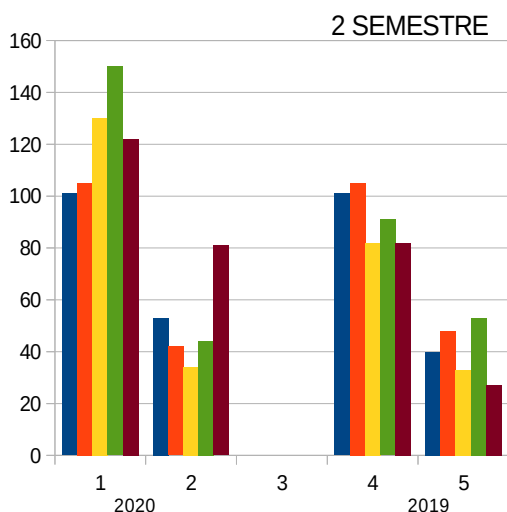
## Resultados

### Relatório evolução 2019

ORDEM	2019												TOTAL
	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro	
REALIZADAS	43	72	64	72	90	83	101	105	82	91	82	33	918
AUDIÊNCIAS COM ACORDO	17	19	33	31	31	42	40	48	33	53	27	11	385
AUDIÊNCIAS SEM ACORDO	26	53	31	41	59	41	61	57	49	38	55	22	533
NAO REALIZADAS	38	45	38	60	49	66	78	67	56	73	67	41	570
TOTAL	81	117	102	132	139	149	179	172	138	164	149	74	1488

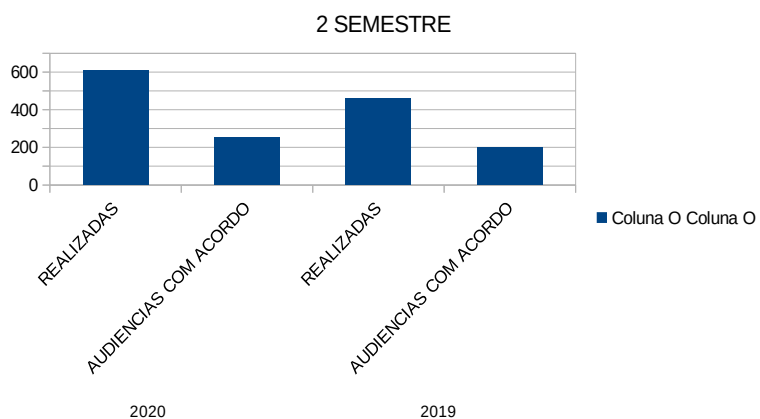
### Relatório evolução 2020

ORDEM	2020												TOTAL	2 semestre	Aumento 2 semestre em relação a 2019
	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro			
REALIZADAS	61	55	54	6	0	14	101	105	130	150	122	42	840	608	31,89
AUDIÊNCIAS COM ACORDO	30	16	24	6	0	2	53	42	34	44	81	36	368	254	26,37
AUDIÊNCIAS SEM ACORDO	31	39	30	0	0	12	48	63	96	106	46	6	477	359	38,08
NAO REALIZADAS	11	59	44	0	0	43	76	42	35	41	14	0	365	208	-39,00
TOTAL	89	114	98	6	0	57	177	147	165	191	136	42	1205	816	1,75



■ REALIZADAS AUDIÊNCIAS COM ACORDO  
■ REALIZADAS AUDIÊNCIAS SEM ACORDO  
■ NAO REALIZADAS

■ agosto  
■ setembro  
■ outubro  
■ novembro





## **Análise dos Resultados**

---

Com base nos numeros comparativos do 2º semestre dos anos de 2019 e 2020 observamos que apesar da pandemia e do cancelamento da realização de atendimento e audiencias na forma presencial o Cejusc de Timon teve **aumento de quase 32% o numero de audiencias realizadas, e em 26,37% o números de acordos.**

Constata-se o periodo com maior número de audiências realizadas no período de janeiro de 2019 a novembro de 2020, o mês de outubro de 2020, tendo 155 audiencias realizadas, aumento de 60% em relação ao mesmo mês do ano de 2019.

Observa-se, ainda, que o mês de novembro de 2020 foi o mês com maior número de acordos realizados no periodo de janeiro de 2019 a dezembro de 2020, tendo **aumento de 300%** em relação ao mesmo mês do ano de 2019.

Isto posto, conclui-se que apesar das restrições quanto a realização de audiencias e atendimentos na forma presencial o Cejusc de Timon buscou alternativas para dar continuidade as atividades do centro, superando as barreiras e expectativas, e de forma criativa e compromissada aumentou seus numeros em comparação ao 2º semestre do ano de 2019.

## Pesquisa de Satisfação

---

Pesquisa de Satisfação dos Usuários, tem objetivo de aferir a qualidade do serviço prestado no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) por meio da identificação “das lacunas de serviço entre o que os usuários esperam ou necessitam da organização (expectativas) e o nível de serviço que eles realmente percebem (percepção do serviço).

Neste sentido, além de oportunizar a melhoria dos serviços, a aplicação da pesquisa estabelece um marco no Judiciário de transparência e responsividade, bem como de democracia e ampliação do acesso à Justiça, incorporando opiniões e sugestões dos usuários na fase de retroalimentação de seus processos de trabalho.

Os jurisdicionados são convidados a responder a pesquisa de satisfação por meio de link disponibilizado durante a audiência, constando questões que versam sobre o alcance das expectativas, o nível de satisfação, a atuação dos conciliadores, a visão do usuário acerca do Poder Judiciário e a percepção quanto a realização das audiências por videoconferência.

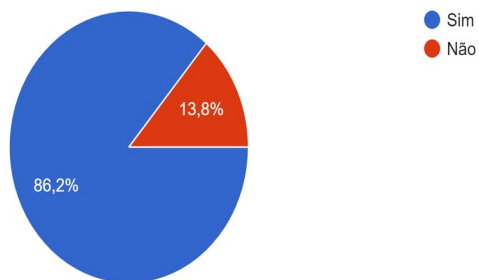


## Resultados da pesquisa

---

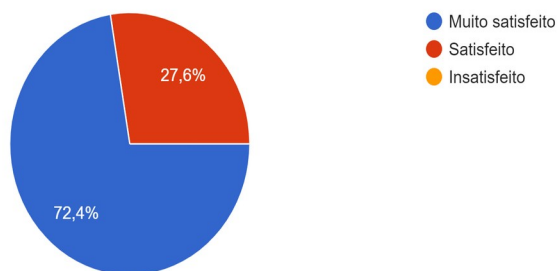
Você acredita que a tentativa de acordo foi válida?

29 respostas



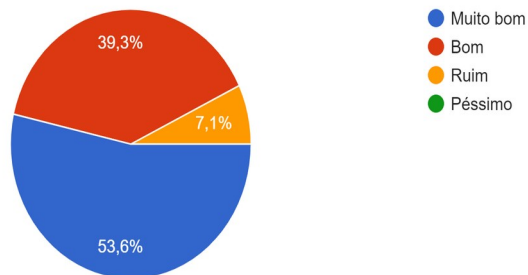
Você está satisfeito com o atendimento prestado pelo Cejusc Timon?

29 respostas



Qualidade de espaço físico para a realização da conciliação.

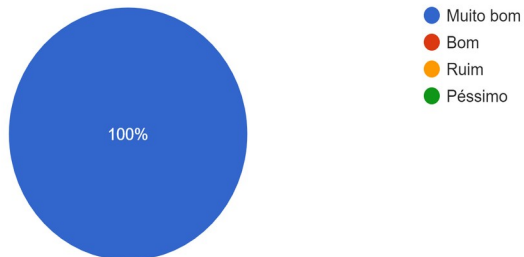
28 respostas





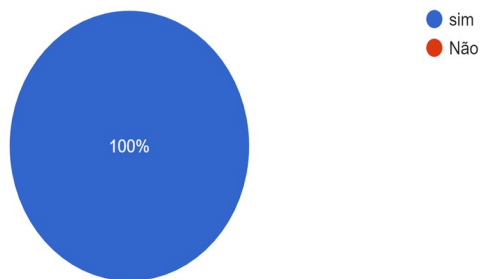
O que você achou da realização da audiência por meio de videoconferência?

9 respostas



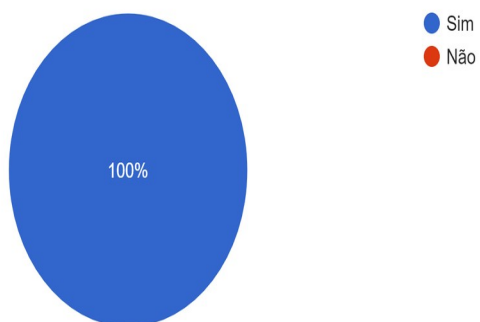
Você gostaria que as audiências de conciliação continuem por meio de videoconferência?

11 respostas



Mediador apresentou bem as regras gerais da conciliação?

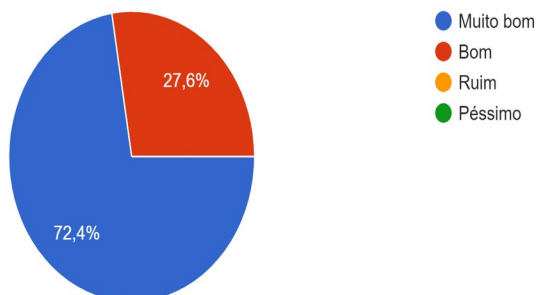
27 respostas





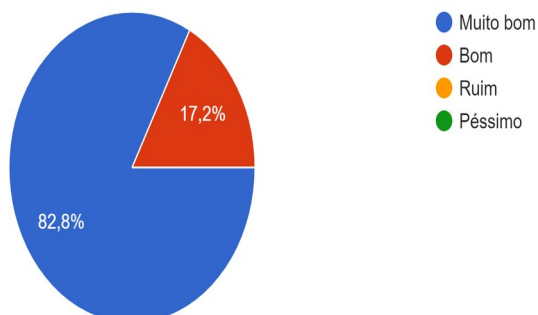
### Imparcialidade e neutralidade do Conciliador

29 respostas



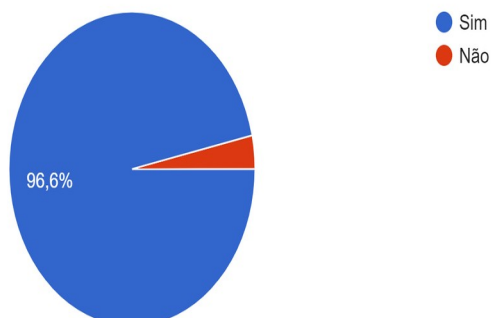
### Atenção, zelo e preocupação do mediador em atender bem a todos

29 respostas



### A sua imagem do Poder Judiciário melhorou depois da mediação?

29 respostas



## **Análise dos resultados:**

---

### **1. Quanto a satisfação e expectativas:**

86,2% dos respondentes acreditam que a tentativa de acordo foi válida, o que demonstra sensibilização da população quanto aos métodos autocompositivos.

### **2. Quanto ao atendimento prestado pelo cejusc:**

72,4 % responderam que estão muito satisfeitos, 27,6% que estão satisfeitos e ninguém manifestou insatisfação com o atendimento dos centros, o que reforça o compromisso da gestão dos CEJUSC de Timon quando a busca da excelência no atendimento.

### **3. Quanto ao espaço físico:**

53,6% responderam que o espaço físico dos CEJUSC'S de Timon são muito bons, incluindo-se a percepção quanto à sala virtual de videoconferência, Webconferência. 39,3% responderam que consideram boa as instalações e apenas 7,1% consideraram ruim as instalações dos Centros. O resultado nos leva a buscar a melhoria das instalações para melhor atender os jurisdicionados.

### **4. Quanto à realização das audiências por videoconferência:**

Todos consideraram muito boa a realização das audiências por videoconferência, bem como todos manifestaram que desejam que as audiências continuem por videoconferência. Este resultado nos mostra que a utilização de tecnologia para realização dos atendimentos e

audiências veio para ficar, facilitando o acesso dos interessados quanto ao atendimento e participação nas audiências dos centros de conciliação.

## **5. Quanto a atuação dos conciliadores/mediadores:**

Todos os respondentes consideraram muito bom ou bom a atuação dos conciliadores/mediadores do centro quanto a neutralidade, imparcialidade e acolhimento. O resultado demonstra o compromisso dos conciliadores/mediadores em sua atuação, bem como aplicação de forma correta dos procedimentos e técnicas quanto a realização das audiências.

## **6. Quanto a melhoria da visão do poder judiciário:**

96,6% que a visão do Poder Judiciário perante o cidadão sofre uma alteração positiva após a oportunidade conciliatória, percebendo o Poder Judiciário como um centro de paz. Infere-se, a partir de tais números, que o processo autocompositivo de resolução de conflitos tem ajudado a melhorar a imagem que os usuários têm da Justiça. É relevante citar a contribuição dos métodos autocompositivos no alcance da missão institucional, qual seja: Proporcionar à sociedade acesso à Justiça e a resolução dos conflitos por meio de um atendimento de qualidade, promovendo a paz social.