



Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

PORTARIA-GP - 2922019
Código de validação: 874CC34805

Institui o Selo de Reconhecimento
Empresa Amiga da Justiça no Maranhão.

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições legais e regimentais,

CONSIDERANDO o princípio da eficiência (art. 37, CF), cujos efeitos vinculam diretamente a Administração da Justiça e da responsabilidade social das empresas (art. 170 da Constituição Federal);

CONSIDERANDO o dever do Estado em promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos (art. 3º, § 2º, CPC) e o incentivo à implementação pelos produtores e fornecedores de bens e serviços de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo (art. 4º, V, CDC);

CONSIDERANDO a fixação de uma Política Nacional Judiciária para o tratamento adequado de conflitos, sob a condução dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Conflitos dos Tribunais de Justiça (art. 7º, CNJ Res. 125/2010) e a recomendação de diálogo institucional com as entidades públicas e privadas, para o uso racional da Justiça (art. 2º, VI e VII, CNJ Res. 194/2014);

CONSIDERANDO o estímulo conferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, por intermédio da decisão no Processo Administrativo 53/2017, Portaria-Conjunta 8/2017, Resolução 43/2017 e Recomendação 2/2018, para o uso dos meios digitais como método eficaz e eficiente para solução de conflitos nas demandas de consumo;

CONSIDERANDO os estudos realizados pelo NUPEMEC-TJMA com base nos relatórios das demandas de consumo tendo por fundamento os resultados colhidos pelos Sistemas ATENDE e TERMOJURIS do TJMA, e do Consumidor.gov do Ministério da Justiça, que apontam para resolutividade quando a conciliação é tentada na sua fase pré-processual ou por realização de mutirão processual e;

CONSIDERANDO a necessidade de promover incentivo ao aprimoramento dos mecanismos de diálogos das partes no relacionamento de consumo, bem como de reconhecer o investimento feito pelos produtores e fornecedores de bens e serviços para redução de litigiosidade ou pela solução adequada de conflitos.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer os requisitos para a concessão do Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão, nos termos do regulamento anexo a esta Portaria.





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Art. 2º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DA JUSTIÇA “CLÓVIS BEVILÁCQUA” DO ESTADO DO MARANHÃO em
São Luís, 11 de junho de 2019.

Desembargador **JOSÉ JOAQUIM FIGUEIREDO DOS ANJOS**
Presidente do TJMA

ANEXO DA PORTARIA N. 292 DE 11 DE JUNHO DE 2019.

Regulamento do Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão

Art. 1º O Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão visa ao reconhecimento da cooperação empreendida por produtores e fornecedores de bens e serviços para redução de litigiosidade ou pela solução adequada de conflitos judicializados.

Art. 2º O Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão tem como objetivos gerais homenagear empresas que:

I – promovam a criação e o pleno funcionamento de canais de atendimento a clientes e usuários, com capacidade resolutive de demandas decorrentes da relação de consumo, com fornecimento de informações que esclareçam os reais direitos do consumidor, incentivando a desjudicialização por meio da utilização de métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação (10 Pontos);

II – realizem os investimentos internos para minimizar o surgimento de conflitos com a adoção de políticas de *compliance* e capacitação de equipes que mantêm diálogo contínuo com o público, inclusive de equipe de ouvidorias e prepostos que atuam em audiências de conciliação (10 Pontos);





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

III – desenvolvam campanhas de facilitação à renegociação de dívidas de consumidores em situação de inadimplência, residentes no Maranhão (20 Pontos); e

IV – implementem ações que aumentem o número de acordos processuais (Varas, Juizados, Turmas Recursais e Tribunal) e pré-processuais (CEJUSCs ou entidades parceiras do TJMA na solução adequada de conflitos) relacionados a matérias afetas à Justiça Estadual (40 Pontos).

Art. 3º. A participação na avaliação e recebimento do Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão será de inscrição voluntária, por meio da subscrição de um Termo de Compromisso Público firmado entre o TJMA e a Empresa ou Grupo Empresarial ou, ainda, a entidade participante aderente, identificada pela Razão Social e CNPJ e expressa concordância com os termos de avaliação e apresentação das informações necessárias.

Art. 4º Tomando por modelo a Portaria 18/2018 do CNJ, o Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão compreenderá as seguintes categorias:

I – Selo de Reconhecimento Justiça Empresa Amiga da Justiça no Maranhão Bronze (40 Pontos);

II – Selo de Reconhecimento Justiça Empresa Amiga da Justiça no Maranhão Prata (50 Pontos);

III – Selo de Reconhecimento Justiça Empresa Amiga da Justiça no Maranhão Ouro (70 Pontos); e

IV – Selo de Reconhecimento Justiça Empresa Amiga da Justiça no Maranhão Diamante (80 Pontos).

Parágrafo único. A cada uma das categorias será atribuída uma logomarca eletrônica, que poderá ser exibida nos respectivos sítios eletrônicos das Empresas homenageadas.

Art. 5º Para a pontuação do Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão serão observadas, pelas empresas, as seguintes metas e formas de comprovação de alcance dos objetivos do **Art. 3º**:

I – criação de canais de atendimento das empresas (SAC ou assemelhados) que possibilitem o esclarecimento de dúvidas e ou informações complementares pertinentes ao produto ou serviço, assim como admitam a realização de negociação, conciliação ou mediação com os clientes, com





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

nota positiva em 50% dos atendimentos das avaliações efetivadas no período de apuração.

II – realização durante o período de avaliação de treinamento ou formação de seus funcionários para melhor relacionamento com o público;

III – demonstração que a empresa possui reconhecimento por seu órgão de fiscalização, controle ou regulação da prática de conduta ética e do respeito às normas e diretrizes estabelecidas para o tipo de negócio que exerce durante o período de apuração;

IV – apresentação dos meios utilizados para comunicação de seus usuários da ocorrência das campanhas de facilitação à renegociação de dívidas e seus resultados; e

V – Reduzir em 3% o número de demandas judicializadas em que a empresa aderente seja parte, em relação ao período de um ano anterior a assinatura do termo de compromisso.

§ 1º Para fins de documentação histórica e eventual compartilhamento, a Empresa ou Grupo Empresarial deverá enviar, junto com os dados de apuração dos resultados, o Relatório de Ações, contendo o desenvolvimento das atividades que praticou com o objetivo de atingir a Meta Quantitativa pactuada.

§ 2º O envio do levantamento do histórico de conciliações e mediações de que trata o inciso I terá validade de um mês e deverá vir acompanhado obrigatoriamente de proposta do percentual de aumento de acordos por semestre, bem como Termo de Compromisso Público preenchido com os dados da Empresa ou Grupo Empresarial e nome dos representantes legais.

§ 3º Os dados fornecidos pela Empresa ou Grupo Empresarial ao TJMA são sigilosos e somente poderão ser divulgados com expressa autorização da Empresa ou Grupo Empresarial, exceto quando divulgados em sua totalidade, somando todos os dados dos participantes, ou em blocos setoriais, em ambos os casos, sem nomear as empresas.

§ 4º A Empresa ou Grupo Empresarial será responsabilizado civil e criminalmente pela veracidade dos dados fornecidos ao Tribunal de Justiça do Maranhão em caso de dolo.

Art. 6º. A Empresa ou Grupo Empresarial aderente ao Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça do Maranhão interessada em aplicar métodos autocompositivos deverá observar as recomendações do NUPEMEC acerca do fomento da atividade e sua eficácia.

DO NUPEMEC

Art. 7º. O Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão será gerido pelo NUPEMEC, o qual procederá ao seu desenvolvimento operacional, devendo, nesse sentido:

I – Prestar aos interessados todas as informações relacionadas ao Selo de Reconhecimento, especialmente quanto ao alcance dos objetivos, implementação das ações e avaliação de





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

resultados;

II – Calcular a Meta Quantitativa de redução de demandas que a Empresa ou Grupo Empresarial devem atingir para o Selo de Reconhecimento, segundo o inciso V, do Art. 5º;

III – Zelar para que o Termo de Compromisso Público seja assinado pelas partes e encaminhado à publicação no DJE;

IV – Acompanhar semestralmente o atingimento dos objetivos estabelecidos, controlando os prazos de entrega dos dados e Relatório de Ação de que tratam os incisos II e III, do Art. 5º, recepcionando-os e analisando-os, tomando as medidas administrativas para o bom andamento do Selo de Reconhecimento;

V – Auxiliar as Empresas ou Grupo Empresarial participantes do Selo de Reconhecimento, sempre que possível, nas ações relacionadas à utilização de métodos autocompositivos e disseminação da cultura da pacificação social.

§1º A definição do percentual de acordos a ser atingido pela Empresa ou Grupo Empresarial durante a vigência da parceria levará em conta conjunturas do setor de atividade em que a Empresa ou Grupo Empresarial atua, bem como situação da economia, contexto apresentado por ela própria ou entidades representativas do setor, podendo ser definida Meta Quantitativa de manutenção de quantidade de acordos.

§2º Providências relacionadas ao desligamento de Empresas ou Grupo Empresarial no decorrer da vigência do Termo de Compromisso Público deverão ser levadas ao Comitê Gestor do Selo de Reconhecimento.

Art. 8º. O TJMA apoiará institucionalmente a organização de eventos públicos para a troca de experiências entre Empresas ou Grupo Empresarial ou Parceiros Institucionais aderentes, orientados à divulgação de boas práticas, políticas de *compliance* e métodos adequados de resolução de conflitos.

DO COMITÊ GESTOR

Art. 9º. Fica instituído o Comitê Gestor do Selo de Reconhecimento Justiça Empresa Amiga da Justiça no Maranhão com a seguinte composição:

- a. Pelo Desembargador Presidente do NUPEMEC, que presidirá o Comitê;
- b. Por um Juiz Auxiliar da Presidência;
- c. Por um Juiz Auxiliar da Corregedoria;
- d. Por um Juiz Integrante do NUPEMEC; e
- e. Pelo Secretário do NUPEMEC.

Parágrafo único. Ao Comitê Gestor incumbirá a coordenação geral do Selo de Reconhecimento, incluindo a definição de estratégias para a sua fiel execução, a resolução de conflitos e a deliberação acerca dos casos omissos não cobertos por esta portaria ou daqueles por ela





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

especificados.

DA CERTIFICAÇÃO

Art. 10. A adesão ao Programa gera, automaticamente, a certificação de participação da Empresa ao Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão, a partir do ato da assinatura do Termo de Compromisso Público, sendo-lhe disponibilizado o Selo correspondente à pontuação alcançada após o primeiro ciclo de apuração.

§1º A certificação poderá ser utilizada em campanhas publicitárias, em informes aos acionistas e em publicações que tenham por finalidade divulgar dados de interesse da Empresa ou Grupo Empresarial ou Parceiro Institucional aderente.

§2º A lista de participantes, com seus respectivos logotipos, estará disponível para consulta em espaço específico do portal institucional do TJSP na rede mundial de computadores.

DA MANUTENÇÃO DO SELO

Art. 11. As Empresas ou Grupos Empresariais que cumprirem as metas pactuadas serão homenageadas em cerimônia pública, a ser realizada ao final de cada ano, no mês de novembro, com base no desempenho da própria Empresa ou Grupo Empresarial:

§1º. A Empresa ou Grupo Empresarial que conseguir atingir a meta pactuada fixada por ocasião da adesão ao Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão, receberá uma logomarca eletrônica, que poderá ser exibida nos respectivos sítios eletrônicos.

§2º Somente será homenageada a Empresa ou Grupo Empresarial que tiver pelo menos 1 (um) ano de participação no Selo de Reconhecimento, contado a partir da data de publicação do Termo de Compromisso Público.

DA FIDELIZAÇÃO AO PROGRAMA

Art. 12. As Empresas ou Grupos Empresariais ou Parceiros Institucionais serão homenageadas a cada cinco anos de permanência no Selo de Reconhecimento, mediante selos estilizados comemorativos, desenvolvidos para tal finalidade, que serão emitidos e enviados eletronicamente.

Art. 13. A Empresa ou Grupo Empresarial perderá o Selo de Reconhecimento, ou será reclassificada quando:

- I – descumprir ou deixar de dar sequência às ações pactuadas a cada semestre;
- II – não apresentar o Relatório de Ações de aferição das metas, sem justificção;
- III – não cumprir os prazos de apresentação de dados e Relatório de Ações, por 2 (duas) vezes consecutivas, sem justificção;
- IV – a Empresa ou Grupo Empresarial estiver notoriamente envolvida(o) em escândalos relacionados à sua reputação;
- V – ficar comprovada a má-fé na prestação dos dados e Relatório de Ações; ou





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

VI – verificadas situações não previstas nesta Portaria, observado o contido no § 1º abaixo.

§1º No caso do inciso I, havendo justificação pelo não cumprimento das ações ou metas, o Comitê Gestor decidirá sobre a manutenção no programa ou o encerramento, por decisão fundamentada.

§2º A Empresa ou Grupo Empresarial que perder o selo deve suspender imediatamente sua utilização em qualquer documento ou divulgação, sob pena de responsabilidade.

Art. 14. A Empresa ou Grupo Empresarial que perder o selo pelos motivos expostos nos incisos I a III, do Art. 13, poderá retornar ao Programa, após decisão fundamentada do Comitê Gestor, se comprovar que, após a perda do selo, realizou trabalho intensivo alinhado com os objetivos do Programa e atingiu a Meta Quantitativa com a qual havia se comprometido, exibindo os documentos citados no art. 5º.

Art. 15. Os Termos de Compromisso Público e demais aditivos não se consideram, sob qualquer hipótese, modalidade de contrato administrativo, não se sujeitando, portanto, à legislação em vigor acerca da matéria.

Art. 16. Para os fins do Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão, considerar-se-ão as minutas padronizadas de Termo de Compromisso Público, anexas a esta portaria.

TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO TJMA

TERMO DE COMPROMISSO PÚBLICO QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO E (NOME DO PARCEIRO INSTITUCIONAL), VISANDO A CONCRETIZAÇÃO DO “PROGRAMA EMPRESA AMIGA DA JUSTIÇA NO MARANHÃO” ATRAVÉS DE AÇÕES CONJUNTAS DE MÚTUO INTERESSE, NA FORMA ABAIXO.

O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MARANHÃO, pessoa jurídica de direito público, inscrito no CNPJ sob o n.º 05.228.790/0001-76, com sede e foro na Avenida Pedro II, s/n, Centro, São Luís, Maranhão, doravante denominado **TJMA**, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JOSÉ JOAQUIM FIGUEIREDO DOS ANJOS**, de um lado, e, de outro lado o(a) **(NOME DO PARCEIRO INSTITUCIONAL)**, entidade de Direito (Público/Privado), com personalidade jurídica própria e sede e foro na cidade de (cidade-Estado), à (endereço completo do parceiro institucional), (CEP), inscrita no CNPJ/MF sob o n.º (número do CNPJ), doravante denominada **(NOME FANTASIA)** ou **ADERENTE**, neste ato representada por seu **(cargo do representante legal)** (nome do





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

representante legal), (nacionalidade), (estado civil), residente e domiciliado (endereço do representante legal), Identidade nº (nº do R.G.), expedida pela (órgão de expedição), e inscrito no CPF/MF nº (nº do CPF), resolvem celebrar o presente **Termo de Compromisso Público**:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O presente instrumento tem por objeto disciplinar o Termo de Compromisso Público firmado entre o(a) **(NOME DO PARCEIRO INSTITUCIONAL)** e o **TJMA**, no contexto do “Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão”, como **parceiro institucional**, comprometendo-se a **disseminar a cultura da pacificação no que se refere a relações consumeristas**.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS COMPROMISSOS DO TJMA

O TJMA se compromete a efetivar as seguintes medidas de ordem prática:

I – Fornecer à(s) **(NOME DO PARCEIRO INSTITUCIONAL)**, que subscrever(em) o presente termo, as informações necessárias à concretização do Termo de Compromisso Público por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec);

II – Apoiar institucionalmente a organização de eventos públicos para a troca de experiências entre Empresas ou Grupos Empresariais aderentes, orientados à divulgação de boas práticas, políticas de *compliance* e métodos adequados de resolução de conflitos;

III

– Disponibilizar, mediante efetivação de despesas necessárias pela **ADERENTE**, espaço para participação de programa de atendimento ao consumidor em situação de inadimplência, presenciais ou eletrônicos;

IV – Disponibilizar acesso em suas Plataformas e Aplicativos voltados à facilitação de agendamento de conciliação ou diálogo via chat, para alcance das metas definidas no Selo de Reconhecimento;

V – Promover, em parceria com o Aderente, curso para capacitação de prepostos no uso de Linguagem Não Violenta; e

VI – Fornecer o selo estilizado, nos termos da Portaria de regência.

CLÁUSULA TERCEIRA – DOS COMPROMISSOS DO(A) (ADERENTE)

O(A) **(NOME DA EMPRESA OU GRUPO EMPRESARIAL)**, que subscreve o presente Termo de Compromisso Público, se compromete, de forma integral ou parcial, a:

I – promover a criação e manter em funcionamento os canais de atendimento a clientes e usuários, com capacidade resolutiva de demandas decorrentes da relação de consumo, com fornecimento de informações que esclareçam os reais direitos do consumidor, incentivando a desjudicialização, por meio da utilização de métodos autocompositivos, como a conciliação e a mediação;

II – realizar investimentos internos nas empresas para minimizar o surgimento de conflitos, com a adoção de políticas de *compliance* e capacitação de equipes que mantêm diálogo contínuo com o público, inclusive de equipe de ouvidorias e prepostos que atuam em audiências de





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

conciliação;

III – desenvolver campanhas própria ou aderir às campanhas desenvolvidas pelo TJMA, destinadas à facilitação de renegociação de dívidas de consumidores em situação de inadimplência, residentes no Maranhão; e

IV – implementar ações próprias ou em parceria com o TJMA, para que reduzam em até 3% o volume de demandas judicializadas em que a empresa aderente seja parte, em relação ao período de um ano anterior a assinatura do termo de compromisso.

PARÁGRAFO PRIMEIRO – O(A) (NOME DA EMPRESA OU GRUPO EMPRESARIAL) deverá apresentar a cada 6 (seis) meses, contados da data de publicação do Termo de Compromisso, ou excepcionalmente dentro do prazo pactuado pelas partes, relatório de ações desenvolvidas para comprovação dos compromissos assumidos na presente cláusula, observando o disposto no art. 5º do anexo da Portaria nº 292/2019, que institui o Selo de Reconhecimento Empresa Amiga da Justiça no Maranhão.

PARÁGRAFO SEGUNDO – a Empresa ou Grupo perderá o Selo de Reconhecimento, ou será reclassificada quando:

I – ocorrer o descumprimento ou descontinuidade das ações pactuadas a cada semestre;

II – deixar de apresentar o Relatório de Ações de aferição das metas, sem justificção;

III – descumprir os prazos de apresentação de dados e Relatório de Ações, por 2 (duas) vezes consecutivas sem justificção;

IV – a Empresa ou Grupo Empresarial estiver notoriamente envolvido em escândalos relacionados à reputação duvidosa;

V – ficar comprovada a má-fé na prestação dos dados e Relatório de Ações; ou

VI – verificadas situações não previstas nesta Portaria, observado o contido no § 1º abaixo.

§1º No caso do inciso I, havendo justificção pelo não cumprimento das ações, o Comitê Gestor decidirá sobre a manutenção no programa ou o encerramento, por decisão fundamentada.

§2º A Empresa ou Grupo Empresarial que perder o selo deve suspender imediatamente sua utilização em qualquer documento ou divulgação, sob pena de responsabilidade.

PARÁGRAFO TERCEIRO – A perda do Selo incidirá na rescisão do presente Termo de Compromisso Público, devendo a Empresa ou Grupo Empresarial suspender imediatamente sua utilização em qualquer documento ou divulgação, sob pena de responsabilidade.

CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente Termo de Compromisso Público vigorará por 02 (dois) anos, a partir da data





Estado do Maranhão
Poder Judiciário
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

de publicação, podendo ser rescindido a qualquer tempo, por iniciativa de qualquer um dos partícipes, mediante aviso prévio de 30 (trinta) dias. Neste caso o(a) (**NOME DA EMPRESA OU GRUPO EMPRESARIAL**) perderá imediatamente o selo estilizado concedido no momento da assinatura deste termo.

CLÁUSULA QUINTA – DAS CONTROVÉRSIAS

As questões oriundas deste Termo de Compromisso Público, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão resolvidas pelo Tribunal de Justiça do Estado do Maranhão, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por estarem assim justos e de acordo, os partícipes, firmam o presente instrumento, em 3 (três) vias de igual teor e forma, na presença de testemunhas abaixo, para que produza os efeitos jurídicos legais, em juízo e fora dele.

São Luís, 11 de junho de 2019.

Desembargador JOSÉ JOAQUIM FIGUEIREDO DOS ANJOS
Presidente do Tribunal de Justiça
Matrícula 16519

Documento assinado. SÃO LUÍS - TRIBUNAL DE JUSTIÇA, 11/06/2019 09:58 (JOSÉ JOAQUIM FIGUEIREDO DOS ANJOS)



