



## **XII PRÊMIO**

### **SUL-MATO-GROSSENSE DE INOVAÇÃO NA GESTÃO PÚBLICA**

#### **IDEIAS INOVADORAS IMPLEMENTÁVEIS**

### **IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS E CIDADANIA – CEJUSC PROCON MS**

**Campo Grande – MS**

**Setembro – 2017**

**IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS E CIDADANIA –  
CEJUSC PROCON MS**

Projeto apresentado ao XII Prêmio Sul Mato  
Grossense de Inovação na Gestão Pública de  
Campo Grande, como requisito para avaliação.

**Campo Grande – MS**

**Setembro – 2017**

## SUMÁRIO

<b>1 IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS E CIDADANIA CEJUSC PROCON MS.....</b>	<b>4</b>
<b>2 SITUAÇÃO PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Hipótese ou resposta norteadora.....	5
<b>3 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>4 OBJETIVOS PROPOSTOS.....</b>	<b>6</b>
<b>5 RESULTADOS ESPERADOS.....</b>	<b>6</b>
<b>6 PÚBLICO ALVO.....</b>	<b>6</b>
<b>7 ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA.....</b>	<b>7</b>
<b>8 DESCRIÇÃO DA IDEIA INOVADORA IMPLEMENTÁVEL .....</b>	<b>7</b>
8.1. Metodologia de atendimento o processo conciliatório PROCON atual.....	9
8.2 Metodologia de atendimento da conciliação em parceria com o Tribunal de Justiça o E-SAJ.....	9
<b>9 EIXO DE ATUAÇÃO.....</b>	<b>9</b>
<b>10 AÇÕES E ETAPAS DA IMPLEMENTAÇÃO.....</b>	<b>10</b>
10.1 Gerenciamento de Comunicação.....	11
<b>11 PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO DA IDEIA INOVADORA.....</b>	<b>12</b>
<b>12 PARCERIAS DA IDEIA INOVADORA IMPLEMENTÁVEL.....</b>	<b>12</b>
<b>13 RECURSOS NECESSÁRIOS.....</b>	<b>17</b>
<b>14 MECÂNIISMOS DE AVALIAÇÃO.....</b>	<b>18</b>
14.1 Metas e indicadores de desempenho.....	18
<b>15 OBSTÁCULOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA IDEIA INOVADORA.....</b>	<b>19</b>
<b>16 VALOR TOTAL ESTIMADO.....</b>	<b>20</b>
<b>17 CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO.....</b>	<b>20</b>
<b>18 COMPARATIVO DE GASTOS ANTES E DEPOIS DA IMPLEMENTAÇÃO DA IDEIA INOVADORA.....</b>	<b>22</b>
<b>19 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS OU DE PROJETOS CATALOGADOS OU VALIDADOS.....</b>	<b>23</b>

## **1. IMPLANTAÇÃO DO CENTRO DE SOLUÇÕES DE CONFLITOS E CIDADANIA CEJUSC PROCON MS.**

Este projeto fora idealizado pelo PROCON órgão de proteção, defesa e promoção dos direitos do consumidor em parceria com a Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, com intuito de criar o CEJUSC – Centro de soluções de conflito e cidadania, com a atribuição de realizar atividades técnicas institucionais entre as partes. Possibilitando a capacitação dos servidores públicos estaduais na atuação em sessões de conciliação e mediação dos atendimentos pré-processuais realizados pelo órgão e encaminhados via ambiente SAJ para o Juizado.

Desta forma o PROCON, atuará como mecanismo executor, a fim de constituir título executivo judicial, facilitando e agilizando para o consumidor possíveis atos judiciais em relação a reclamada.

Entretanto, este ato representa o desenvolvimento e empoderamento institucional, influenciando positivamente na conquista dos direitos individuais e coletivos dos consumidores, propondo uma articulação em rede assim colaborando com outras instituições que já atuam em função dos direitos do consumidor e na juntura e intersectoralidade entre a política de consumo.

O presente projeto tem por finalidade atender aos interesses recíprocos, a título gratuito, não acarretando ônus e/ou repasse de recursos financeiros entre os partícipes, expondo, portanto, recursos já proferidos e instalados pelos órgãos.

Os resultados exitosos alcançados com esse projeto no ano de 2017 fundamentaram a concepção dessa ação específica para o ano de 2018 e assim consecutivamente, com foco na condução e orientação ao consumidor, monitorando e avaliando as atividades inerentes ao projeto, assim desenvolver ações imediatas de promoção e defesa dos direitos do consumidor como um dos segmentos das políticas públicas, estimulando o crescimento e o empoderamento institucional.

## **2. SITUAÇÃO PROBLEMA / ANTERIOR**

Considerando que a eficiência e a validade do procedimento administrativo dependem da formalização da reclamação devidamente instruída e com elementos mínimos de convicção, bem como da observância dos princípios da ampla defesa e do contraditório previstos na Lei Maior (art. 5º, LV, CF/1988), obtêm-se a necessidade de padronizar a abertura de reclamações e realização de audiências conciliatórias no âmbito dos procedimentos instaurados no PROCON/MS;

Contudo, o PROCON/MS presta serviço público gratuito, sendo vedada qualquer forma de utilização do Poder Público para o fomento de atividades lucrativas por terceiros, de acordo com o artigo 4º, inciso II, do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, trata-se de princípios da Política

Nacional de Relações de Consumo a ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor, ressaltando a importância da educação para o consumo e divulgação sobre consumo adequado dos produtos e serviços, assegurado a liberdade de escolha e igualdade nas contratações.

Entretanto, a fase conciliatória dá-se no sentido de audiência (reclamação fundamentada) acordada entre ambas as partes da situação devida, quando realizado o processo conciliatório, será arquivada a reclamação, pois quando a conciliação não é favorável, o consumidor **deve-se por meios próprios buscar alternativas junto ao Juizado para resolução da sua reclamação, já que o PROCON MS não atua junto ao órgão específico. Sendo a maior dificuldade do consumidor buscar orientações e soluções junto a este órgão, devido à falta de tempo, problemas financeiros, entre outros, ocorrendo que o mesmo acaba desistindo na busca da satisfação e solução do seu problema, pois em regra o consumidor ao tentar a solução, tanto no campo administrativo como no judiciário, precisa de no mínimo quatro dias para resgatar seus direitos, faltando ao trabalho, gastos de recursos financeiros, que muitas vezes não possui e sofrendo com a demora por meses no processo conciliatório.**

## **2.1 Hipótese ou resposta norteadora**

A Implantação do CEJUSC (ambiente pré processual) no procedimento interno da conciliação do PROCON MS, no que tange entre as partes, irá proporcionar e facilitar os processos transversais com relação ao encaminhamento do processo inicial aberto no PROCON MS não conciliado ao Juizado, para as devidas providências cabíveis ao problema reclamado, os setores de contato direto e os serviços do PROCON terão acesso e darão continuidade do processo iniciado pelo consumidor no momento da conciliação, ou seja o consumidor não necessitará por conta própria iniciar uma nova abertura de processo reclamatório no Juizado, pois o setor de conciliação fará por meios de um ambiente virtual interno E SAJ, todo o encaminhamento ao órgão citado para continuidade do processo Inter judicial, acessando o sistema “E SAJ” logo após a conciliação realizada no PROCON, tendo já o agora Consumidor/Reclamante, número processual e a data da audiência de instrução no juizado especial dando continuidade do processo.

## **3. JUSTIFICATIVA**

A criação deste processo na estrutura do PROCON (GESTOR) MS, estreita a relação entre a sociedade e o Estado no que permeia a defesa e atendimento integral ao consumidor, permitindo que o cidadão seja amparado pela gestão pública, facilitando os processos transversais com relação

ao Juizado, os setores de contato e os serviços, induzindo acesso direto e continuidade do ato iniciado no PROCON, preconizando agilidade, melhorias conjunturais, empoderamento e respeito ao consumidor em cumprimento a legislação LEI n° 8.078, de 11 de setembro de 1990.

#### **4. OBJETIVOS PROPOSTOS**

- Instalar nas dependências do PROCON MS setor Conciliação o Centro de Soluções de Conflitos e Cidadania – CEJUSC e a realização da parceria técnica institucional entre as partes, ou seja, PROCON MS / SEDHAST/ GOVERNO DO ESTADO e TRIBUNAL DE JUSTICA,
- Capacitar os colaboradores PROCON MS do setor da conciliação que será realizado pelo Tribunal de Justiça para atuação em sessões de conciliação e mediação pré processuais e encaminhamentos através do ambiente E SAJ ao Juizado para continuidade do processo.

#### **5. RESULTADOS ESPERADOS**

- Atender integralmente os consumidores sul mato grossenses em conflito de consumo, viabilizando a execução da Política Estadual de Proteção, Defesa e Educação do Consumidor;
- Disseminar a cultura da conciliação e da mediação, por intermédio de práticas voltadas a esse propósito e que atendam às diretrizes constitucionais de celeridade, efetividade e redução de demandas;
- Agilidade na ação pré processual do consumidor atendido na conciliação do PROCON MS e inserida no ambiente SAJ para continuidade ao processo iniciado sem nenhuma perda para o consumidor.
- Economia processual para o consumidor na solução de conflitos;
- Economia financeira por parte do Tribunal de Justiça com a redução de audiências de conciliação no juizado.

#### **6. PÚBLICO-ALVO**

Consumidores com idades diferenciadas e ativos nas relações de consumo do Estado de Mato Grosso do Sul.

## 7. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

- Será instalado no  PROCON ESTADUAL GESTOR MS – SETOR CONCILIAÇÃO, SITUADO NA RUA 13 DE JUNHO, 930 CENTRO – CEP: 79002 420 – CAMPO GRANDE MS.



Todos os 34 PROCONS Municipais que atuam juntamente com o PROCON GESTOR MS será impactado indiretamente em relação a estratégia de atuação do setor de conciliação em parceria com o Tribunal de Justiça, podendo ser implementado e expandido aos PROCONS Municipais do Estado de Mato Grosso do Sul posteriormente o projeto idealizado e como case de sucesso.

## 8. DESCRIÇÃO DA IDEIA INOVADORA IMPLEMENTÁVEL

Este projeto fora idealizado pelo PROCON órgão de proteção, defesa e promoção dos direitos do consumidor em parceria com a Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul, com intuito de criar o CEJUSC – Centro de soluções de conflito e cidadania, com a atribuição de realizar atividades técnicas institucionais entre as partes PROCON e Tribunal de Justiça. Possibilitando inicialmente a capacitação dos servidores públicos estaduais na atuação em sessões de conciliação e mediação dos atendimentos pré-processuais realizados pelo órgão e encaminhados via SAJ

(ambiente virtual) para o Juizado. Desta forma o PROCON, atuará como mecanismo executor, a fim de constituir título executivo judicial, facilitando e agilizando para o consumidor possíveis atos judiciais em relação a reclamada.

Entretanto, este ato representa o desenvolvimento e empoderamento institucional, influenciando positivamente na conquista dos direitos individuais e coletivos dos consumidores, propondo uma articulação em rede assim colaborando com outras instituições que já atuam em função dos direitos do consumidor e na junção e intersectoralidade entre a política de consumo.

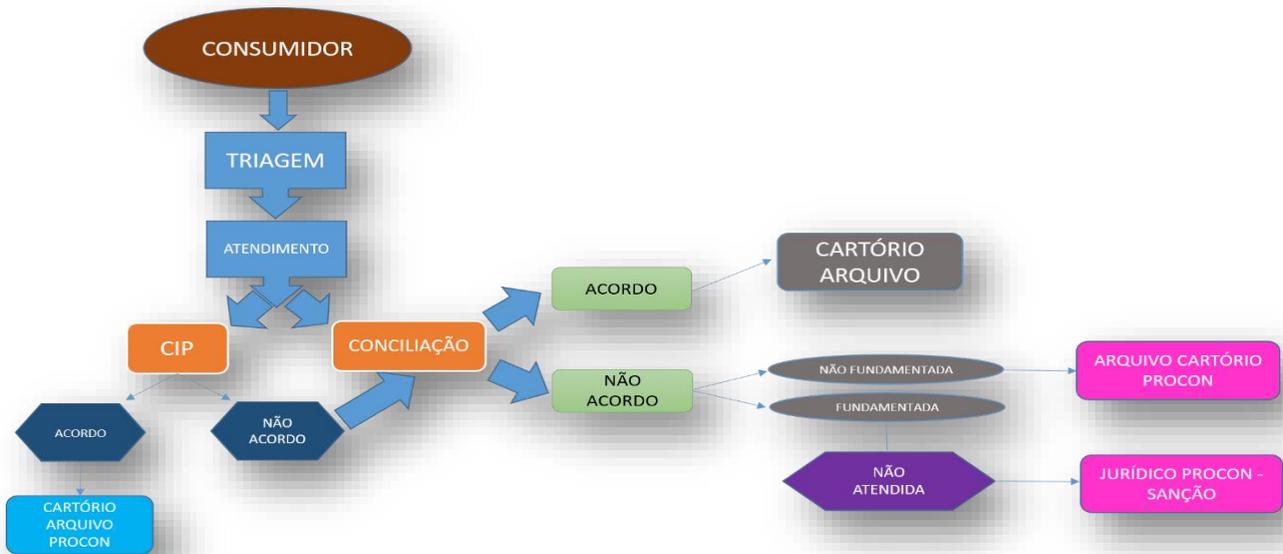
O presente projeto tem por fim atender aos interesses recíprocos, a título gratuito, não acarretando ônus e/ou repasse de recursos financeiros entre os partícipes, expondo, portanto, custos econômicos já proferidos e instalados pelos órgãos.

Os resultados exitosos alcançados com esse projeto fundamentaram a concepção de ações específicas e assim consecutivamente a extensão aos municípios de MS, com foco na condução e orientação ao consumidor, monitorando e avaliando as atividades inerentes ao projeto, assim desenvolver ações imediatas de promoção e defesa dos direitos do consumidor como um dos segmentos das políticas públicas, estimulando o crescimento e o empoderamento institucional.

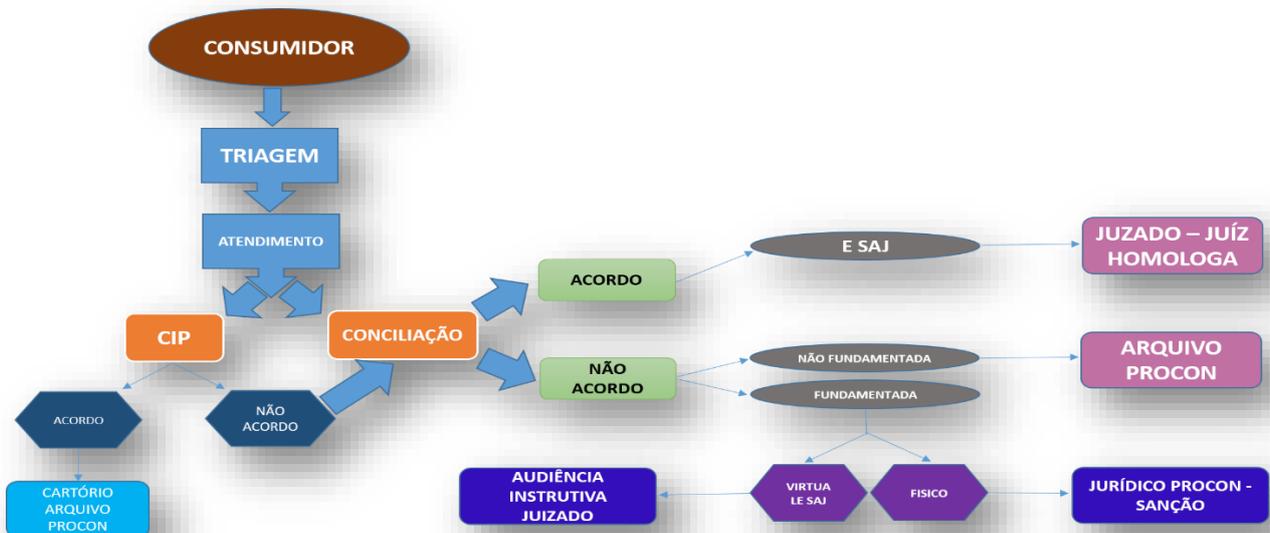
Sendo assim, o PROCON MS inicia seu atendimento na triagem, ou seja, recepção do órgão onde é realizadas orientações em geral, encaminhamentos ao atendimento, caso o consumidor queira ser atendido pelo órgão. No atendimento é realizada toda a reclamação via sistema Nacional de reclamações SINDEC, para que seja iniciado um processo, onde posteriormente agendado uma conciliação entre as partes, assim este processo se encerra quando não há conciliação entre as partes, o que ocasiona muitas vezes uma lesão aos seus direitos no consumidor, tendo o próprio consumidor que se dirigir até o Tribunal de Justiça para que o mesmo possa realizar abertura de um novo processo para continuidade da ação. Neste sentido o consumidor se sente desestimulado e muitas vezes entregues à própria sorte, ou seja, abandonam e não procuram o órgão para continuidade do processo.

Entretanto, o PROCON Gestor MS propõe um novo modelo de atendimento conciliatório, onde os órgãos terão uma ligação direta, proporcionando agilidade no processo da reclamação iniciada pelo consumidor, através de um ambiente preparado e conciso para atuar de forma transparente na continuidade do processo reclamatório em conjunto com o Tribunal de Justiça.

### 8.1 Metodologia de atendimento do processo conciliatório PROCON atual:



### 8.2 Metodologia de atendimento da conciliação em parceria com o Tribunal de Justiça e E-SAJ a ser implementado:



## 9. EIXO DE ATUAÇÃO

Área de atuação da Ideia Inovadora Implementável, no âmbito do governo do Estado de Mato Grosso do Sul será no Eixo Social “Assegurar o acesso a uma rede de proteção social integral aos cidadãos”, conforme Mapa Estratégico do Governo do Estado de MS.



Fonte: Estado do Governo do Mato Grosso do Sul

## 10. AÇÕES E ETAPAS DA IMPLEMENTAÇÃO

ETAPA	ENTREGAS	META	PRAZO PREVISTO
1	Elaboração do Projeto técnico	01	Até 30/09/2017
2	Aprovação do projeto técnico pela SEDHAST	01	19/10/2017 a 31/10/2017
3	Elaboração do Termo de convênio entre as partes	01	01/11/2017 a 15/11/2017
4	Submissão e Aprovação do Projeto Tribunal de Justiça	01	16/11/2017 a 30/11/2017
5	Assinatura do termo de convênio e celebração das responsabilidades entre as partes envolvidas	01	01/12/2017 a 04/12/2017
6	Diagnóstico estrutural e vocacional local onde será implementado ferramentas e ambiente tecnológico no PROCON MS (salas de conciliação)	01	01/10/2017 a 10/10/2017
7	Instalação dos equipamentos – recurso humano, físico, material	01	01/12/2017 a 15/12/2017
8	Capacitação dos Conciliadores do PROCON inerentes ao funcionamento do	01	Mês de novembro

CEJUSC e a operacionalização do SAJ pelo Tribunal de Justiça			
9	Divulgação nas mídias e outros meios de informação	---	Mês novembro e Dezembro
10	Reuniões entre as partes e equipe operativas	03	Outubro, Novembro e Dezembro
11	Reuniões estratégicas de monitoramento das ações relacionadas ao Centro implementado com stakerolders	03	Fevereiro – Abril e Junho 2018
12	Relatórios estatísticos e analíticos do projeto (bimestral)	03	Fevereiro – Abril e Junho 2018
13	Avaliação do projeto do 1º semestre de 2018 do funcionamento	01	Julho 2017

### 10.1 Gerenciamento de Comunicação

O processo de Gerenciamento de Comunicação entre os parceiros será realizado através das seguintes técnicas e ferramentas:

- Link específico do projeto na página PROCON MS;
- Documentos impressos e scaneados;
- Quadro de avisos e agendas impressas e fotos;
- Atas de reunião;
- **Reuniões Estratégicas com stakeholders:**

EVENTOS	OBJETIVO	FREQUENCIA	RESPONSÁVEL	ENTREGA
Reunião de “Kick Off Meeting” interno PROCON	Início formal do projeto, onde serão apresentadas as primeiras informações sobre o objetivo do projeto e suas mudanças na estrutura funcional da unidade e de que formas os	Uma vez	Gerente do projeto	Ata de Reunião

	stakeholders ficarão envolvidos, no processo de funcionamento do mesmo.			
<b>Reunião de Planejamento com atores envolvidos</b>	Estabelecer as principais diretrizes envolvidas no projeto.	Quando necessário	Gerente do Projeto Coordenadora Chefe de setor Status Report	Ata de Reunião
<b>Reuniões de Acompanhamento (Follow up meeting)</b>	Apresentar através de dados objetivos o status report, entregas e atividades do projeto.	Bimestral	Equipe monitoramento do projeto	Ata de Reunião
<b>Relatórios de Desempenho do projeto</b>	Apresentar através de dados objetivos informações sobre o escopo, tempo, custo, prazo ou qualidade desempenhada no projeto	Uma vez	Todos	Relatório de desempenho

## 11. PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO DA IDEIA INOVADORA

Prazo final para implantação do projeto, conforme quadro acima descrito será em dezembro de 2017.

## 12. PARCERIAS DA IDEIA INOVADORA IMPLEMENTÁVEL

Segue o Termo de Cooperação Técnica que será firmado entre as partes ou seja Secretaria de Estado de Direitos Humanos, Assistência Social e Trabalho, PROCON órgão de proteção, defesa e promoção dos direitos do consumidor e Tribunal de Justiça, para consolidação do projeto na PROCON MS tendo como stakeholder do Projeto o Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul.

TERMO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA N. \_\_\_\_\_/2017, QUE ENTRE SI CELEBRAM A SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO (SEDHAST), A SUPERINTENDÊNCIA PARA ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON/MS) E O TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL (TJMS).

A **SECRETARIA DE ESTADO DE DIREITOS HUMANOS, ASSISTÊNCIA SOCIAL E TRABALHO (SEDHAST)**, inscrita no Ministério da Fazenda sob CNPJ n. xxxxx, com sede à xxxxx, Campo Grande/MS, neste ato representada pela Secretária de Estado ELISA CLÉIA PINHEIRO RODRIGUES NOBRE, brasileira casada, assistente social, portadora do RG n. 203.240 SSP/MS e do CPF/MF n. 404.297.171-72, residente e domiciliada na Avenida Mato Grosso n. 4527, Residencial Itacolomi, Campo Grande/MS, da **SUPERINTENDÊNCIA PARA ORIENTAÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR (PROCON/MS)**, inscrita no Ministério da Fazenda sob CNPJ n. 03.473.462-0001-14, com sede na Rua 13 de Junho, n. 930, Campo Grande/MS, neste ato representada por seu Superintendente MARCELO MONTEIRO SALOMÃO, brasileiro, casado, advogado, portador do RG n. 334.983 SSP/MS e do CPF n. 444.747.841-20, residente e domiciliado na Rua Sacadura Cabral, n. 179, Campo Grande – MS, e o **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL (TJMS)**, inscrito no Ministério da Fazenda sob CNPJ n. xxxxx, com sede à xxxxx, Campo Grande/MS, por intermédio do Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação (NUPECOM), neste ato representado por xxxxxx (inserção de dados pessoais de quem vai assinar), celebram o presente Termo de Cooperação, em conformidade com a Lei n. 8666/1993 e suas alterações, o Decreto Estadual n. 11.261/2003, a Resolução SEFAZ n. 2.093/2007, a Resolução CNJ n. 125/2010, e a mediante as cláusulas e condições seguintes.

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO**

Tem-se por objeto do presente Termo de Cooperação Técnica a ação conjunta dos partícipes, dentro das esferas de competência, quanto ao atendimento da política nacional das relações de consumo prevista nos artigos 4º e 6º, inciso VIII, da Lei Federal n. 8.078/1990, com a instalação do Centro de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC.

**PARÁGRAFO ÚNICO.** Objetiva-se com a presente parceria:

I - Conferir maior efetividade à atuação do PROCON Estadual;

II - Implementar e consolidar a política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de conflitos consumeristas, em consonância com a Resolução do CNJ n. 128, de 29 de novembro de 2010;

III - Reduzir o número de judicialização de conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças, possibilitando maior efetividade à entrega da prestação jurisdicional aos que acorrem ao Poder Judiciário;

IV - Disseminar a cultura da conciliação, por intermédio de práticas voltadas a esse propósito, visando a propiciar maior rapidez na pacificação dos conflitos, com resultados sociais expressivos;

V - Somar esforços e meios para expandir o movimento pela conciliação e tornar os seus resultados, por meio de mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, prestando atendimento e orientação ao cidadão.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DAS ATRIBUIÇÕES**

Para fins de consecução da presente parceria:

I - Incumbe ao PROCON Estadual:

a) fixar placa de sinalização externa, visível ao público, contendo logotipo oficial do TJMS e do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos – NUPEMEC;

b) garantir que o CEJUSC funcione das 08h00 às 17h00;

c) disponibilizar espaço físico, instalações, equipamentos e materiais de informática, mobiliário e material de consumo indispensáveis ao funcionamento do CEJUSC;

d) informar o TJMS, por intermédio do NUPECOM, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a necessidade de mudança de endereço do CEJUSC;

e) permitir o acesso do TJMS, sempre que solicitado, às instalações do CEJUSC;

f) disponibilizar pessoal de seu quadro de colaboradores com perfil apropriado para realizar as sessões de conciliações e o trabalho administrativo do CEJUSC;

g) colaborar com os trabalhos de escritania, realizando atos de comunicação das partes necessários ao processo de conciliação, nos exatos termos do diploma regulamentador do procedimento administrativo no âmbito do PROCON Estadual;

h) encaminhar ao TJMS os termos de acordos efetuados, no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados da data da assinatura, para fins de homologação da autoridade competente;

i) informar mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, a produtividade, por meio de relatório, o qual deverá conter os dados referentes às quantidades de sessões marcadas, sessões realizadas, ações protocoladas, acordos efetuados e a soma dos valores homologados, conforme modelo estabelecido pelo Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos – NUPEMEC;

## II - São atribuições do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul:

a) instalar o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania no espaço para tanto destinado;

b) prestar apoio e orientação técnica no que diz respeito ao desempenho das atividades de conciliação, inclusive por meio de realização de palestras e treinamento para a formação de conciliadores/multiplicadores;

c) realizar o curso de capacitação básica previsto no Anexo I da Resolução CNJ n. 128, de 29 de novembro de 2010, com os servidores do PROCON Estadual a atuarem na qualidade de conciliadores;

d) oferecer treinamento operacional de informática e para utilização do E SAJ;

e) autorizar que o PROCON Estadual utilize o logotipo do TJMS, na entrada do CEJUSC;

f) avaliar os acordos sujeitos à homologação na fase pré-processual, a fim de constituir título executivo judicial (art. 57, da Lei Federal n. 9.099/1995), que deverão preencher os requisitos legais e obedecer aos parâmetros estabelecidos pelo Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos – NUPEMEC.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os partícipes devem observar os regramentos constantes da Resolução do CNJ n. 125/2010, da Lei n. 13.105/2016 (Código de Processo Civil), Lei n. 9.099/1995 (Juizados Especiais), Lei n. 13.140/2015 (Lei de Mediação e auto composição de conflitos) e outras

normas regulamentares elaboradas pelo Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul que se apliquem às atividades objeto do presente termo.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS RECURSOS FINANCEIROS**

O presente Termo de Cooperação Técnica não implicará em repasse de recursos financeiros entre os partícipes.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO PRAZO VIGÊNCIA E DA PRORROGAÇÃO**

O presente instrumento vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da sua assinatura, podendo ser prorrogado e/ou alterado, observado os limites legais, por acordo entre os partícipes, mediante Termo Aditivo.

### **CLÁUSULA QUINTA – DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO**

O presente Termo poderá ser denunciado, por escrito, a qualquer tempo, mediante notificação prévio de 30 (trinta) dias, e rescindido de pleno direito, independente de interpelação judicial ou extrajudicial, por descumprimento das normas estabelecidas na legislação vigente, por inadimplemento de quaisquer de suas cláusulas ou condições, ou, ainda, pela superveniência de norma legal ou fato que o torne material ou formalmente inexequível ou por consenso das partes.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando ocorrer a denúncia ou a rescisão, os partícipes responsáveis ficam pelas obrigações contraídas durante o prazo em que este instrumento viger, creditando-se lhes, igualmente, os benefícios adquiridos no mesmo período, sem que assista a qualquer dos partícipes direito a indenização.

### **CLÁUSULA SEXTA – DAS ALTERAÇÕES**

O presente Termo, mediante concordância dos partícipes, poderá, a qualquer tempo, sofrer alterações por meio de aditivos, permitindo-se a supressão e/ou inclusão de novas cláusulas, salvo com relação a seu objeto.

### **CLÁUSULA SÉTIMA – DA PUBLICAÇÃO**

Incumbirá ao TJMS/SEDHAST providenciar a publicação do extrato deste Instrumento no Diário Oficial da Justiça/Diário Oficial do Estado de Mato Grosso do Sul.

## CLÁUSULA NONA – DO FORO

Para dirimir quaisquer questões decorrentes deste instrumento, que não possam ser resolvidas pela mediação administrativa, os partícipes elegem o foro da comarca de Campo Grande (MS).

### 13. RECURSOS NECESSÁRIO

O tribunal de Justiça instalará o ambiente E SAJ na conciliação do PROCON MS sem ônus para o mesmo e também sem nenhum custo ao PROCON, pois já possuem o ambiente virtual em seus processos judiciais.

A tabela abaixo relata os materiais a serem utilizados pelas instituições já existentes nas mesmas:

PARCEIROS/ RECURSOS	HUMANOS	QUANT.	FÍSICOS	QUANT.	CAPACITAÇÃO	QUANT.	TECNOLOGICO	QUANT.
<b>SEDHAST</b> <b>PROCON</b> <b>MS</b>	Servidores Públicos Estaduais – lotados Procon MS	12 Divididos em dois turnos de 06	Mobiliário Procon MS	06 mesas 06 cadeiras 06 telefones 06 salas	---		Equipamentos	06 computadores completos 06 Scanners
<b>Tribunal de Justiça</b>	---		---		Conciliação entre as partes Equipe do PROCON MS	20 Servidores Públicos Estaduais	Instalação do Programa Ambiente Virtual E SAJ no Procon MS	1 Programa

O Governo do Estado, SEDHAST e PROCON não terão nenhum custo financeiro com o projeto, pois será utilizado a estrutura física, tecnológica e humanas existentes nos órgãos envolvidos.

## 14. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO

### 14.1 Metas e indicadores de Desempenho:

Metas	Indicadores de Desempenho	Meios de Verificação e avaliação	Etapa das ações de implementação do quadro acima	Ano 2018	Data
<b>72 Conciliações diárias</b>	Acompanhar através das conciliações, o desenvolvimento dos processos e demandas do CEJUSC.	Extratos estatísticos do SINDEC e CEJUSC	<b>06</b>	<b>6</b>	Bimestral
<b>Reuniões avaliativas com a equipe executora</b>	Melhorias dos processos diários	ATA	<b>10</b>	<b>4</b>	Março / 2018 Junho / 2018 Setembro / 2018 Dezembro / 2018
<b>Reuniões estratégicas com gestores e stakerolders</b>	Avaliação do desempenho e qualidade do serviço ofertado entre as partes.	ATA e Relatórios estatísticos entre das partes	<b>11</b>	<b>3</b>	Fevereiro / 2018 Julho / 2018 Dezembro / 2018
<b>70% das conciliações encaminhada</b>	Processos inseridos no ambiente de	Relatórios Estatísticos da plataforma	<b>13</b>	<b>02</b>	Julho/ 2018

<b>s com êxito para o Juizado para continuidade do processo</b>	acesso ao CEJUSC – E SAJ				Dezembro / 2018
---	--------------------------	--	--	--	-----------------

## 15. OBSTÁCULOS E RISCOS NA IMPLEMENTAÇÃO DA IDEIA INOVADORA

Risco	I	P	IxP	Ação Preventiva	Ação Corretiva
<i>1 - Processo de instalação dos equipamentos realizado em tempo hábil, para inicialização do projeto.</i>	2	2	4	<i>Realizar a instalação com antecedência a exigência do prazo no cronograma do projeto.</i>	<i>Utilizar materiais e equipamentos da unidade executora do projeto em tempo a realização do processo de instalação dos mesmos. Comunicar o patrocinador e idealizador e demais envolvidos.</i>
<i>2 - Necessidade de um Espaço adequado para o atendimento aos consumidores.</i>	3	1	4	<i>Estruturar fisicamente o espaço/local da execução das ações propostas neste projeto.</i>	<i>Utilizar temporariamente um espaço (sala individual) da unidade executora do projeto para realização das atividades, caso seja preciso.</i>
<i>3- Disponibilização</i>	3	2	6	<i>Solicitar a cedência dos servidores para</i>	<i>Utilizar recurso humano/técnico do PROCON por</i>

<i>de recurso humano/técnico</i>				<i>compor a equipe técnica (conciliadores) do projeto em tempo real que antecede as ações imediatas do projeto.</i>	<i>tempo indeterminado já atuantes como conciliadores na unidade.</i>
<b>4 - Divulgação do projeto.</b>	2	2	2	<i>Realizar por meio da comunicação a divulgação do serviço ofertado, para que todos tenham acesso e direito a informação e participação.</i>	<i>Utilizar recurso de mídias sociais, comunicação interna e externa e meios de comunicação extraoficiais.</i>
<b>5 - Equipe técnica conciliadores qualificados para o atendimento.</b>	3	2	6	<i>Realizar capacitação técnica pelo TJ, conforme entregas mencionadas em tempo hábil para a equipe que atuará no Projeto.</i>	<i>Utilizar técnicos que já trabalharam com a política de direitos do consumo.</i>

#### 16. VALOR TOTAL ESTIMADO:

Valor total estimado **R\$ 0,00** ou seja, **O PROJETO NÃO TERÁ ÔNUS para o Estado de Mato Grosso do Sul e nem para o Tribunal de Justiça.**

#### 17. CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO FINANCEIRO (SE EXISTIR)

Com a implementação do Projeto, as alterações serão realizadas no processo interno dos procedimentos, não acarretando nenhum custo para o Estado, Procon e Tribunal de Justiça, onde

serão utilizados os recursos já existentes entre as unidades e os stakerolders, conforme tabela de procedimentos operacionais.

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE UTILIZAÇÃO DOS MATERIAIS		ANO 2018						OBS
		jan	fev	mar	abr	mai	jun	
<b>1</b>	<b>MATERIAL TECNOLÓGICO</b>							
1.1	Scanners, Computadores	x	x	x	x	x	x	Será utilizado tecnologia já existente na Unidade executora, sem ônus.
<b>2</b>	<b>MATERIAL DE CONSUMO</b>							
2.1	Papel e tinta para impressora	x	x	x	x	x	x	Será utilizado material já existente na Unidade executora, sem ônus.
<b>3</b>	<b>DESPESAS COM TELEFONE E INTERNET</b>	x	x	x	x	x	x	Será utilizado estrutura já existente na Unidade executora, sem ônus.
<b>4</b>	<b>PROGRAMA E SAJ</b>	x						Será instalado pelo Tribunal de Justiça o ambiente virtual

								E SAJ no processo conciliatório do PROCON já existente no TJ, sem ônus para o TJ e nem o PROCON.
<b>TOTAL</b>								<b>R\$ 0,00</b>

## 18. COMPARATIVO DE GASTOS ANTES E DEPOIS DA IMPLEMENTAÇÃO DA IDEIA INOVADORA

Este Projeto tem um impacto social e agilidade nas demandas dos direitos e defesa do consumidor e suas relações de consumo, pois a implantação do processo do ambiente SAJ no setor de conciliação no PROCON MS e a parceria entre Tribunal de Justiça, não terá ônus financeiro para o Estado, porém acarretará no melhor fluxo e agilidade do processo conciliatório e resolução das reclamações abertas e sua continuidade no Juizado e finalização do processo.

ITEM GASTOS NA CONCILIAÇÃO IMPRESSÃO DE DOCUMENTOS (ano)	CUSTO ATUAL (ano)	CUSTO PREVISTO COM IMPLANTAÇÃO DO PROJETO (ano)
Recursos Humanos	0,00	0,00
Recursos Tecnológicos	0,00	0,00
Recursos materiais (papel, caixas de arquivo, tonner, capas para processo)	R\$ 86.000,00	0,00
Recursos físicos	0,00	0,00
Recursos Financeiros	0,00	0,00
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 86.000,00</b>	<b>R\$ 0,00</b>

**OBS:** A ECONOMIA COM A IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO SERÁ DE **R\$ 86.000,00 ano**.  
**Todos os processos serão realizados pelo ambiente e meios virtuais.**

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS OU DE PROJETOS CATALOGADOS OU VALIDADOS.**

GARIB, T. M. **Publicado no DOE**. Mato Grosso do Sul: **8 nov 2013**. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=261601>. Acesso em 20/07/2017.

MARQUES, Cláudia Lima. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor**. São Paulo: RT, 2010.

MARQUES, Cláudia Lima. **Manual de Defesa do Consumidor**. São Paulo: RT, 2010.

SOLOMON, M. R. **O Comportamento do consumidor: comprando, possuindo e sendo**. Porto Alegre: 11<sup>a</sup> ed, 2016.

### **BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR:**

ALMEIDA, João Batista de. **A proteção jurídica do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2000.

Disponível em: <<https://www.tjms.jus.br/comarcas/comarcas.php>>. Acesso no dia 01 de agosto de 2017.

Disponível em: <<http://www.ms.gov.br/>>. Acesso em 06 de julho de 2017.