



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados
Especiais e Núcleo Permanente de Métodos
Consensuais de Solução de Conflitos



**MANUAL DO
CONCILIADOR**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados
Especiais e Núcleo Permanente de Métodos
Consensuais de Solução de Conflitos

JUIZADOS ESPECIAIS

MANUAL DO CONCILIADOR

Conciliador: _____



Este Manual é o resultado do esforço conjunto da magistrada aposentada Maria Abadia Lima, da magistrada Karen Francis Reimer e da Coordenadoria do Sistema dos Juizados Especiais e Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, e tem por objetivo orientar os Conciliadores dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e da Fazenda Pública na nobre tarefa de conciliar.

Esta iniciativa se baseou na percepção da fenomenal importância dos trabalhos exercidos pelos Conciliadores que atuam nos Juizados Especiais, sabendo que a boa formação dos profissionais e voluntários contribui para a eficácia e efetividade da prestação jurisdicional, sendo imprescindível para as metas que o Judiciário Catarinense se propõe a alcançar.

Florianópolis, novembro de 2017

Coordenadoria do Sistema dos Juizados Especiais e Núcleo Permanente de
Métodos Consensuais de Solução de Conflitos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados
Especiais e Núcleo Permanente de Métodos
Consensuais de Solução de Conflitos

SUMÁRIO

1	DO PAPEL E DA CONDUTA DO CONCILIADOR	6
1.1	Dos princípios informadores da conciliação	6
1.2	O conciliador e demais participantes do processo de conciliação.....	7
1.2.1	<i>Juiz de direito</i>	7
1.2.2	<i>Promotor de justiça</i>	7
1.2.3	<i>Advogado</i>	7
1.2.4	<i>Defensor público</i>	8
1.3	<i>O enfrentamento das dificuldades</i>	8
2	DAS TÉCNICAS E FERRAMENTAS.....	10
2.1	Da Conciliação	10
2.2	Das técnicas básicas de negociação.....	10
2.2.1	<i>Pessoas – separe as pessoas do problema</i>	10
2.2.2	<i>Interesses – concentre-se nos interesses, não nas posições</i>	10
2.2.3	<i>Geração de ganhos mútuos</i>	11
2.2.4	<i>Insista para que o resultado tenha por base algum padrão objetivo</i>	11
2.4	Das ferramentas para auxiliar o conciliador	13
2.4.1	<i>Repetir e parafrasear</i>	13
2.4.2	<i>Identificação das propostas implícitas</i>	14
2.4.3	<i>Afago (ou reforço positivo)</i>	14
2.4.4	<i>Normalização</i>	14
2.4.5	<i>Geração de opções – brainstorming – em inglês brain (cérebro) e storm (tempestade) - tempestade de ideias – (tempestade cerebral)</i>	15
2.4.6	<i>Silêncio</i>	16
2.4.7	<i>Técnica de perguntar</i>	16
2.4.8	<i>Intervir com parcimônia</i>	17
2.4.9	<i>Troca e inversão de papéis – “calçar as sandálias do outro”</i>	18



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados
Especiais e Núcleo Permanente de Métodos
Consensuais de Solução de Conflitos

2.4.10	<i>Sessões individuais</i>	18
3	DAS RECOMENDAÇÕES GERAIS AOS CONCILIADORES	21
4	DOS FLUXOGRAMAS DOS PROCEDIMENTOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS	22
4.1	JUIZADO CÍVEL – primeiro grau.....	22
4.2	JUIZADO CRIMINAL – primeiro grau.....	23
5	DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO	24
5.1	Lembretes importantes sobre a audiência.....	24
5.2	Momento prévio à audiência	26
5.3	Procedimentos antes da entrada dos participantes.....	26
5.4	Procedimentos após a entrada dos participantes.....	27
5.5	Abertura da audiência	28
5.6	Modelo de abertura da audiência de conciliação	29
5.7	Obtido o acordo	31
5.8	Não obtido o acordo	32
5.9	Ocorrências frequentes	33
6	ROTEIRO DE ATAS DE AUDIÊNCIA NO SAJ	35
6.1	Selecionar o termo de audiência, editar e finalizar	35
6.2	Confirmar a movimentação na internet.....	36
6.3	Informar a realização do ato na pauta de audiências.....	36
	REFERÊNCIAS	38



1 DO PAPEL E DA CONDUTA DO CONCILIADOR

É indispensável ao bom conciliador o conhecimento técnico necessário para bem conduzir a conciliação. É sua função primordial restabelecer a comunicação entre as partes e conduzir as negociações.

O conciliador deve garantir que a discussão proporcione um acordo fiel ao direito, moral e justo.

1.1 Dos princípios informadores da conciliação

A conduta do conciliador deve estar pautada na realização dos princípios norteadores da conciliação e da mediação, dispostos no art. 166 do CPC, Lei n. 13.105/2015, a saber:

- a. Independência – conduzir a conciliação sem nenhum tipo de pressão interna ou externa, podendo recusar, interromper ou suspender a audiência se ausentes as condições necessárias para o seu regular desenvolvimento.
- b. Imparcialidade – o conciliador tem o dever de não revelar preferência por nenhuma das partes ou tomar partido de quaisquer lados.
- c. Autonomia da vontade – capacidade de cada pessoa de guiar-se conforme suas próprias escolhas. A voluntariedade é essencial para adesão a conciliação. A voluntariedade abrange tanto as partes quanto o conciliador.
- d. Confidencialidade – toda e qualquer informação será confidencial em relação a terceiros. O conciliador está impedido, por exemplo, de testemunhar sobre fatos dos quais tomou conhecimento em audiência.
- e. Oralidade – princípio informativo do procedimento, pelo qual há a prevalência da palavra falada, através do diálogo facilitado pela comunicação produtiva.
- f. Informalidade – redução de tanto quanto possível da massa de material anexada ao processo, que deve reunir apenas o essencial.



g. Decisão informada – as partes devem ter consciência plena dos seus direitos e da realidade fática, na qual se encontram, para que tomem a decisão livre de qualquer dúvida.

1.2 O conciliador e demais participantes do processo de conciliação

1.2.1 *Juiz de direito*

O conciliador atua em nome e por delegação do juiz, logo é importante que tenham bom relacionamento. Auxilia muito o trabalho quando o conciliador conhece o estilo dos atos do Juízo.

Facilita também o conhecimento acerca da posição do juiz e das Turmas Recursais sobre questões de mérito mais frequentes, não com o objetivo de antecipar a decisão, evidentemente, mas para nortear a condução da negociação com vistas ao acordo.

1.2.2 *Promotor de justiça*

Nos Juizados Criminais são excelentes auxiliares. Colaboram no diálogo com o autor do fato e no encaminhamento para a aceitação da proposta de transação penal.

1.2.3 *Advogado*

O advogado quer satisfazer o cliente, receber reconhecimento profissional e, por consequência, aumentar a clientela.

Esses interesses legítimos devem ser considerados pelo conciliador. Caso contrário, o advogado pode se posicionar na defensiva e o encaminhamento para uma solução conciliada ficará comprometida.

Nesse contexto, o conciliador deve reconhecer a importância da participação do advogado na conciliação como um especial e valioso colaborador, porque possibilita que seu desempenho profissional se mostre produtivo, e permite atingir seu reconhecimento profissional.



Conciliador para o advogado: *Bons advogados são muito importantes para a conciliação na medida em que apresentam propostas que as partes nem vislumbrariam sozinhas, além de trazer a segurança de que seu cliente não está abrindo mão de seus direitos (AZEVEDO, BACELLAR, 2007)*

O tratamento para com os advogados deve ser cordial e respeitoso e jamais se deve permitir que eles conduzam (ou dominem) a audiência de conciliação.

1.2.4 Defensor público

Especial colaborador, pois não tem necessidade de “fazer o nome”, como o advogado. Auxilia no encaminhamento das propostas, esclarece dúvidas, mantém com a parte proximidade profissional e lhe dá segurança.

1.3 O enfrentamento das dificuldades

Como se comportar nas seguintes situações:

- a. Ânimos exaltados – na audiência de conciliação as emoções inevitavelmente estarão presentes. Entretanto, o conciliador deve permanecer atento para que não haja excessos como interrupções das respectivas falas, gestos provocadores e outros embaraços. A intervenção do conciliador com parcimônia pode contornar a situação, notadamente, se tiver feito uma boa declaração de abertura. Bastará a lembrança ao pacto inicial.
- b. Agressão – em hipótese alguma não se deve permitir que as partes se agridam em audiência, pois tal contraria a principal finalidade da justiça, que é a pacificação social.

Se for iminente e grave a ameaça, as partes devem ser informadas que a violência ou grave ameaça com o objetivo de obter vantagem processual constitui crime punido com 4 anos de reclusão (art. 344/Código Penal).

Se a situação fugir do controle, acionar o serviço de segurança ou a polícia.



- c. Embriaguez – caso se perceba que a parte esteja embriagada, a audiência deve ser interrompida e outra data marcada ou, se for o caso, encaminhar o processo para instrução e julgamento.
- d. Porte de arma – caso a parte esteja portando arma, o conciliador deve instruí-la a deixar a arma em lugar de acordo com a orientação do Juízo. Alguns policiais “fora de serviço” costumam comparecer armados. O policial, mesmo com uniforme de serviço, se for parte, deve deixar a arma fora do seu alcance. Na hipótese de porte ilegal, encaminhar o infrator e a arma a autoridade policial competente.
- e. Preposto – a pessoa jurídica poderá fazer-se representar por preposto que deverá estar munido da respectiva carta e do contrato social. Caso não apresente tais documentos poderá ser concedido prazo para juntar aos autos.
- f. *O menor de idade* – Os menores de 18 anos não podem ser partes (art. 8º da Lei n. 9.099/1995). Entretanto, se for caso de responsabilidade civil (acidente de trânsito) o processo pode prosseguir apenas contra o responsável legal, se for do interesse do autor.



2 DAS TÉCNICAS E FERRAMENTAS

2.1 Da Conciliação

a. Filosofia

As pessoas envolvidas no conflito são as que o conhecem e sabem a melhor forma de resolvê-lo.

b. Conceito

“Um processo composto por vários atos procedimentais pelo qual um terceiro imparcial facilita a negociação entre pessoas em conflito, as habilita a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades” (AZEVEDO, BALELLAR, 2007, p. 19).

2.2 Das técnicas básicas de negociação

A conciliação é uma **negociação** assistida por um terceiro.

De acordo com Roger Fischer e William Ury (Obra: Como Chegar ao Sim) são técnicas básicas de negociação (baseada em princípios):

2.2.1 Pessoas – *separe as pessoas do problema*

Os negociadores são seres humanos e como tal ficam zangados, assustados, hostis, frustrados e ofendidos. Separar as pessoas do problema, conforme sustentam Fisher e Ury (2014), sugere que o revide em uma discussão encaminhará a questão para uma solução satisfatória para as duas partes. É preciso que os debatedores sejam ouvidos de forma atenta, reconhecendo seus sentimentos e estabelecendo uma comunicação ativa que possam conduzi-los à colaboração.

A abordagem básica consiste em lidar com as pessoas como seres humanos e com o problema segundo seus méritos.

2.2.2 Interesses – *concentre-se nos interesses, não nas posições*



A posição não indica, muitas vezes, o interesse do negociador. Em boa parte das vezes pensamos que o dinheiro é o único interesse envolvido, porém pode haver algo mais que não está explícito e que deve ser identificado, o que certamente auxiliará o encaminhamento para o acordo.

Para identificar o interesse. Pergunte “por que”, “para que”.

2.2.3 Geração de ganhos mútuos

Consiste na geração de uma variedade de possibilidades antes de se decidir qual a solução adotada. A habilidade para inventar opções é um dos dons mais úteis com que pode contar um negociador. Porém, com frequência os negociadores acabam como na história das irmãs que brigavam por uma laranja. Depois de finalmente concordarem em dividir a laranja ao meio, a primeira irmã pegou sua metade, comeu a fruta e jogou a casca fora, a outra irmã jogou fora a fruta e usou a casca para preparar um bolo.

Ou seja, muitas vezes os negociadores terminam com metade da laranja para cada lado, em vez do fruto inteiro para um e a casca inteira para o outro. Por isso a necessidade de perfeita identificação dos interesses de cada um dos envolvidos.

2.2.4 Insista para que o resultado tenha por base algum padrão objetivo

Por melhor que sejam compreendidos os respectivos interesses quase sempre se enfrentará a dura realidade das posições conflitantes. Nenhuma negociação chegará a bom termo se uma parte jogar a sua vontade contra a vontade da outra e uma delas tiver que se curvar.

É improvável que cheguem a algum acordo sem levar em conta qualquer padrão objetivo. Critérios objetivos referem-se ao uso de tabelas de preços p. ex: de veículos usados, o valor médio do metro quadrado construído, índices de correção monetária, cotação da arroba do boi, etc.



2.3 Da comunicação

Sem a comunicação não há negociação. A negociação é um processo de comunicação bilateral com o objetivo de se chegar a uma decisão conjunta. A comunicação nunca é fácil entre as pessoas que tem um imenso histórico de valores e experiências compartilhadas, o que se dirá entre pessoas que não se conhecem bem.

Para uma boa comunicação se faz necessário:

a. Escutar ativamente (escuta dinâmica)

Escutar para compreender o significado das palavras e não para responder. Escutar o conteúdo emocional. Geralmente selecionamos o que ouvimos, captando das respostas apenas o que nos interessa ou mentalmente antecipamos a resposta, sem ao menos ouvir o que foi dito.

Confirmar à pessoa que está sendo ouvida. Ajeitar os papéis na mesa, olhar de irritação, atender ao telefone, consultar o relógio, podem traduzir para a parte que podemos até estar ouvindo, mas seguramente não a estamos escutando.

Manter uma postura receptiva e evitar sinais de tensão demonstram uma atitude positiva de atenção física. Do mesmo modo, buscar contato visual, fazer perguntas, resumir respostas, fazer perguntas para esclarecimentos, representam atenção verbal.

As partes vão ao fórum para serem escutadas (e para falar). Por vezes até o resultado do processo se torna secundário. Há casos em que oportunizar a pessoa a falar o que “estava preso na garganta” traduz a verdadeira satisfação perseguida, ou mesmo ouvir da parte contrária uma explicação que não foi oportunizada pelos ânimos exaltados.

b. Falar para ser entendido

A negociação não é um debate, tampouco um julgamento. A pessoa a quem está tentando persuadir está sentada à mesa com você. Nesse contexto, é pouco



persuasivo responsabilizar a outra parte pelo problema, trocar desaforos ou elevar a voz. Ao contrário, será benéfico reconhecer explicitamente que ela vê a situação de maneira diferente, e tentar seguir adiante como pessoas que têm um problema em comum.

Falar com um objetivo

Antes de fazer uma declaração significativa, saiba o que você deseja comunicar ou descobrir para que finalidade aquela informação se prestará. Não afirme a esmo, pois não ajudará em nada.

c. Da linguagem corporal

A comunicação durante a audiência não é apenas verbal, abrange também sinais não verbais como olhares, expressões faciais, gestos e posturas. Alguns especialistas chegam a afirmar que a maior parte do conteúdo comunicativo é não verbal e que a linguagem do corpo manifesta de modo inconsciente, nossas verdadeiras intenções.

Por exemplo na formulação do acordo, braços cruzados podem traduzir uma posição defensiva, o avançar do corpo sobre a mesa, certo interesse sobre a proposta; pernas cruzadas uma atitude defensiva, reprimida hostil; o nariz empinado, desaprovação.

2.4 Das ferramentas para auxiliar o conciliador

2.4.1 Repetir e parafrasear

Repetir o que a pessoa disse, usando outras palavras, com ênfase nos pontos positivos. Incluir todas as pessoas de modo a permitir que ouçam suas histórias contadas por um terceiro.



Parafrasear – reproduzir um texto original através de suas palavras, sem alterar-lhes o sentido, ou seja, mantendo as ideias originais.

2.4.2 Identificação das propostas implícitas

Pode ser conseguida através da repetição ou paráfrase – tem como ponto positivo o fato de o conciliador poder enfatizar os aspectos favoráveis afirmados implicitamente pela parte que, ditos de outra maneira, servirão para desatar a contenda.

Ex.: parte – “não pago enquanto não terminar o serviço”.

Conciliador – “o sr. Fulano afirmou que lhe faz o pagamento assim que terminar o serviço”.

2.4.3 Afago (ou reforço positivo)

Sempre que houver momentos propícios, o conciliador deve reforçar aquilo que já foi conseguido na conciliação, reconhecendo e valorizando o esforço de cada uma das partes no processo.

É o elogio que se faz quando as partes apresentam alternativa que contribuem para o encaminhamento da solução do conflito. Usada no sentido de valorizar o que merece ser valorizado. Estimular a criatividade. Despolarizar a relação para interromper a espiral do conflito.

Um dos benefícios quase sempre conseguidos é o restabelecimento da comunicação entre as partes.

Ex.: “É muito gratificante ver como o esforço de vocês está produzindo bons resultados”.

2.4.4 Normalização

É comum a pessoa sentir-se, de algum modo, incomodada por estar numa audiência judicial. A maioria nunca viveu a experiência antes, portanto, é natural o desconforto. Assim sendo, a tendência é a imputação ao outro, de parte de culpa ou responsabilidade pelo fato de estar em Juízo.



Todavia, sabe-se que o conflito é uma característica natural de qualquer tipo de relação: familiar, social, laboral, política etc. Assim, é de fundamental importância que o conciliador tenha o domínio da audiência, de modo a evitar que as partes se atribuam culpa ou responsabilidade recíprocas ou se sintam embaraçadas por se encontrarem em conflito.

Para tanto, mostra-se recomendável que o conciliador tenha um discurso voltado a normalizar o conflito - que se trata de evento humano - e a estimular as partes a percebê-lo como uma oportunidade de melhoria da relação entre elas e com terceiros.

2.4.5 Geração de opções – brainstorming – em inglês brain (cérebro) e storm (tempestade) - tempestade de ideias – (tempestade cerebral)

Uma das ferramentas mais eficientes para superação de eventuais impasses consiste na geração de opções, quanto mais, melhor. Portanto, faça perguntas orientadas à geração de opções.

Não é raro os envolvidos acreditarem que exista uma única alternativa para a solução do problema, e caminham nessa direção. Tal decorre de fatores como: acomodação, ausência de criatividade para buscar outras opções, falta de hábito de buscar diferentes soluções.

O papel do conciliador não é apresentar soluções. Esta tem que vir das partes, porque são elas quem melhor conhecem o conflito e suas respectivas condições pessoais para enfrentá-lo.

Ao conciliador cabe estimular as partes a pensar em novas opções para a composição da disputa.

Sempre há que lembrar que a conciliação tem um papel educativo. Aquele que participa de uma conciliação bem conduzida terminará por aprender a buscar opções por ela mesma, em futuras controvérsias, o que poderá dispensar a intervenção do poder Judiciário.

Para estimular a produção de alternativas, o conciliador deve fazer perguntas que ajudem as partes a pensar em uma solução conjunta. Exemplos de perguntas:



“Na sua opinião, o que poderia funcionar?”
“O que você pode fazer para ajudar a resolver a questão?”
“Que outras coisas você poderia tentar?”

“Para você, o que faria com que esta ideia lhe parecesse mais razoável?”
“Há alguma forma de reunir tanto a necessidade de X por ---e Y por ____? (AZEVEDO, BALELLAR, 2007, p. 127)

Num primeiro momento o objetivo é levar as partes a oferecer o maior número de sugestões possíveis, sem discutir mérito delas. Ainda que uma “grande idéia” já tenha sido apresentada, deve se buscar outras. Muitas vezes a primeira alternativa nem sempre se revela a melhor.

A experiência demonstra que quanto mais os participantes forem estimulados a criarem alternativas de ganhos mútuos, mais facilmente chegarão a um acordo.

2.4.6 Silêncio

O conciliador, ao conduzir a audiência pode utilizar o silêncio com vários objetivos. Serve para provocar a reflexão dos participantes, ainda que momentânea, sobre a forma de suas condutas naquele ato, o que poderá resultar numa concessão ou até num pedido de desculpas, ou facilitará o desenvolvimento dos trabalhos com a possibilidade de um acordo.

O silêncio também pode ser usado como forma de desaprovação de um determinado comportamento improdutivo, como por exemplo, aquela pessoa que continuamente está interrompendo as demais e atrapalhando o seguimento das discussões.

2.4.7 Técnica de perguntar

Para perguntar de maneira adequada é necessário cuidado na formulação das questões, na interpretação das respostas.

As perguntas podem ser classificadas de diversas maneiras. Por ex.:



g.1. *Perguntas abertas* – são aquelas que estimulam a pessoa a expressar mais do que simples monossílabos (sim/não), mas a prestar informações amplas sobre o assunto.

g.2. *Perguntas investigadoras* – próprias para buscar informações mais profundas, que vão além das respostas superficiais. Porém não se deve assumir o papel de interrogador porque a parte poderá se fechar. O juiz lida em geral com perguntas investigativas, o conciliador não.

g.3. *Perguntas comparativas* – úteis para avaliar o antes e o depois, além de facilitar a organização de ideias. Auxiliam na melhora da comunicação entre o conciliador e o participante.

g.4. *Perguntas de controle* - adequadas para interromper uma discussão ou uma conversa paralela entre os participantes e/ou entre os advogados. É uma forma branda de exercer o poder de polícia da audiência. Exemplos: Tem alguma dúvida? Quer fazer alguma ponderação?

Um bom conciliador deve permanentemente aprimorar a habilidade de perguntar. Perguntas bem formuladas são valiosos instrumentos para o êxito da conciliação. Um exame prévio do processo poderá ser útil para identificar os pontos a serem esclarecidos.

Contudo, é essencial que, ao fazer a pergunta, o conciliador deva aguardar a resposta com calma e interesse, sem interromper ou manifestar concordância ou discordância. Para demonstrar que está atento, poderá dizer, por exemplo “estou acompanhando o seu raciocínio, ” “compreendo o que está dizendo” “estou te ouvindo”.

2.4.8 *Intervir com parcimônia*

Quando a comunicação estiver fluindo normalmente entre as partes, o conciliador deve apenas orientar o diálogo, ressaltando pontos convergentes que resultarem da conversa.



Falar só o essencial e evitar intervir sem necessidade.

2.4.9 Troca e inversão de papéis – “calçar as sandálias do outro”

A parte tem a tendência de ver a questão pelo foco que lhe interessa.

A inversão de papéis ou de posições estimula a empatia entre as partes na medida em que cada uma percebe o contexto sob a ótica da outra.

Recomendação: esta técnica deve ser utilizada em sessões privadas. Ao se aplicá-la o conciliador deve dizer que se trata de uma técnica de conciliação e que também será utilizada com a outra parte.

2.4.10 Sessões individuais

São encontros privados entre o conciliador e cada uma das partes. Em regra, os advogados devem participar da sessão individual com seus respectivos clientes.

As sessões privadas são utilizadas por diversos motivos, dentre outros: *para permitir a expressão de fortes sentimentos sem aumentar o conflito,*

- *para eliminar a comunicação improdutiva,*
- *para disponibilizar uma oportunidade para identificar e esclarecer questões,*
- *como uma contra-medida a fenômenos psicológicos que impedem o alcance de acordos, tal como a ação desvalorizadora,*
- *para realizar afagos,*
- *para aplicar a técnica da inversão de papéis,*
- *para evitar comprometimento prematuro com propostas e soluções,*
- *para quebrar um impasse,*
- *para avaliar a durabilidade das propostas,*
- *nas situações em que se percebem riscos de atos de violência.*(AZEVEDO, BACELLAR, 2007, p. 125)

Recomenda-se que seja realizada sessão privada com ambas as partes.

O conciliador deverá avisar que poderá realizar sessões privadas, ainda na declaração de abertura, para que as partes não se surpreendam com a prática.

2.4.11 Do resumo



Após ouvir as declarações a exposição do problema e as expectativas de cada uma das partes, o conciliador deve resumir o que acabou de ouvir, questionando-as se sua interpretação está correta. É aconselhável que faça o resumo por escrito e o leia após a fala de cada uma das partes. Para certificar-se de que apontou o essencial do que foi dito e de forma adequada. Ao fazê-lo pode ponderar: “corrijam-me se eu estiver errado”, “ficou esquecido algo que consideram importante”? etc.

O resumo é uma ferramenta valiosíssima na condução da audiência, pois permite ao conciliador saber se entendeu exatamente o que as partes buscam; auxilia a organizar as ideias e a discussão; serve de apoio para perguntas; mantém sempre presente o que realmente interessa no conflito.

É comum o diálogo se alargar ou descer a minúcias sem importância, com perda do foco. Nessa hora, recorrer ao resumo é essencial pois, além de trazer as partes de volta ao assunto que se está tratando, torna o diálogo produtivo.

O RESUMO DEVE SER UM RECURSO UTILIZADO AO LONGO DA AUDIÊNCIA.

1. Enfoque prospectivo

É o olhar para o futuro. O conciliador deve ouvir as partes buscando identificar os interesses de cada uma delas. Com o olhar voltado para o futuro o conciliador saberá quais são as questões a serem dirimidas e terá condições de estimular as partes a encontrar soluções num ambiente de cooperação. Não se revelará produtivo a tentativa de identificar quem esteja certo ou errado.

2. Da finalização da conciliação

A conciliação bem-sucedida pressupõe que todos tenham compreendido e estejam plenamente de acordo com os termos do que foi entabulado.



A redação do termo requer atenção do conciliador a fim de reforçar a confiança de que tudo o que foi acordado é válido e deverá ser obedecido.

Para tanto na sua formalização deve constar.

a - *Dados essenciais*: nomes completos e qualificação das partes, números de documentos, endereços etc.

b- *Redação*: constar requisitos mínimos e exequibilidade.

O texto deve atender aos parâmetros legais, ser claro, objetivo, simples, específico e, em linguagem que permita a compreensão de todos.

Ao ser estipulada determinada obrigação, devem ser bem definidas as circunstâncias nas quais deverá ser cumprida, tais como: horário, local, data, modo, periodicidade etc.

Uma vez concluído, o termo deve ser lido em voz alta para que todos tomem conhecimento do inteiro teor. Concluída a leitura, deve o conciliador indagar das partes se estão de acordo ou se precisam de algum esclarecimento. Caso haja alguma dúvida, esta deve ser sanada, após o que será o termo assinado pelos participantes.

O termo deve retratar fielmente a vontade das partes.

Obs.: Normalmente já existem textos pré-elaborados, o que não dispensa a atenção do conciliador ao preenchê-lo.

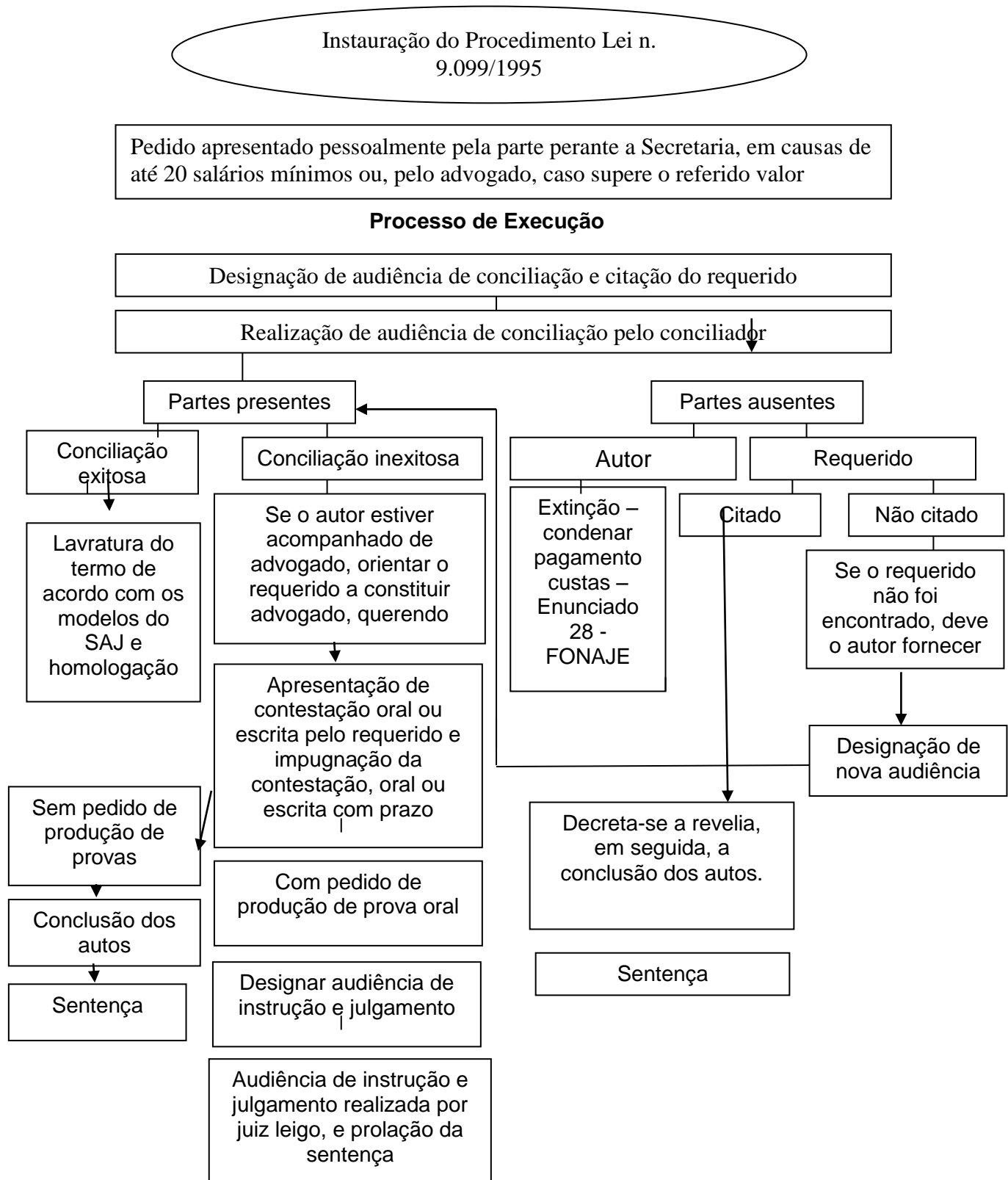


3 DAS RECOMENDAÇÕES GERAIS AOS CONCILIADORES

- Não atue em nenhuma causa na qual tenha algum motivo para impedimento ou suspeição. Solicite, na hipótese, a sua substituição.
- Sempre identifique as partes e os advogados (n. da OAB). A pessoa jurídica deverá estar representada por sócio ou por preposto, que devem ser também identificados.
- O conciliador conduzirá a audiência com seriedade, mas de maneira simples e informal. Em nenhuma hipótese serão admitidas ofensas, seja de partes seja de advogados.
- As partes e advogados devem ser tratados com amabilidade, cordialidade e elevado respeito.
- Devem ficar evidentes a disponibilidade e o interesse em buscar a melhor solução para a questão apresentada pelas partes, sendo defeso ao conciliador, porém, manifestar opinião sobre o mérito da causa.
- Ter sempre presente que o objetivo primordial dos Juizados Especiais é a busca do consenso na resolução do conflito, prestar serviço de qualidade à população e facilitar o livre acesso ao Judiciário.
- A apresentação pessoal é fundamental. Deve o conciliador fazer uso de vestimentas sóbrias, de adereços discretos e compatíveis com a função.
- Para o aprimoramento das suas habilidades, o conciliador deve fazer leitura constante da Lei dos Juizados Especiais – Lei n. 9.099/1995 –, deste Manual, e aprofundar seus conhecimentos com pesquisas em obras pertinentes. Recomenda-se o “Manual de Autocomposição Judicial”, organizado por Roberto Bacellar e André Gomma (disponível na internet).

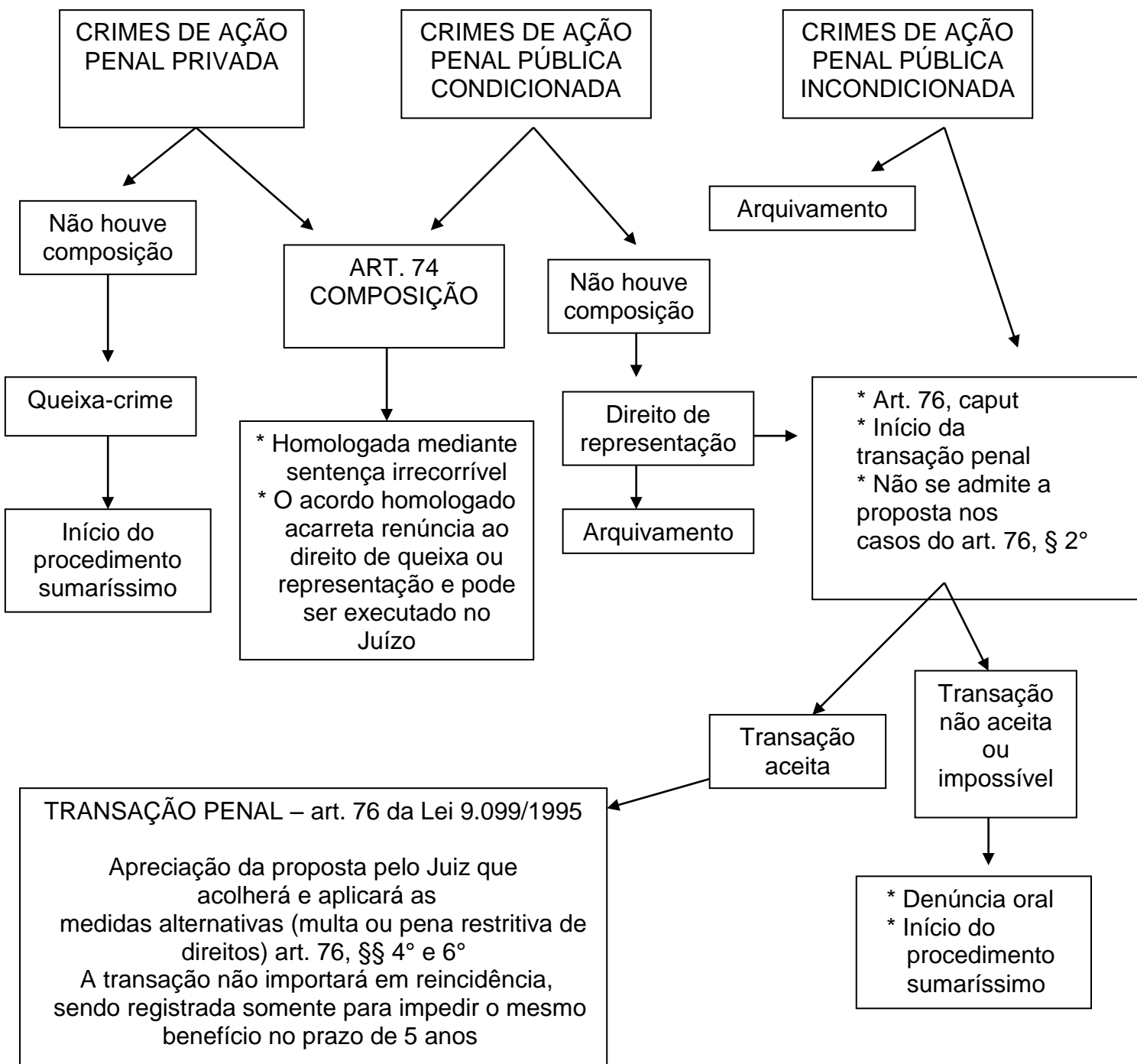
4 DOS FLUXOGRAMAS DOS PROCEDIMENTOS DOS JUIZADOS ESPECIAIS

4.1 JUIZADO CÍVEL – primeiro grau



4.2 JUIZADO CRIMINAL – primeiro grau

CONCILIAÇÃO, REPRESENTAÇÃO E TRANSAÇÃO PENAL- arts. 74, 75 e 76





5 DA AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO

5.1 Lembretes importantes sobre a audiência

- No dia anterior ao da audiência, o conciliador deverá analisar cada um dos processos da pauta e, se verificar qualquer pendência ou preliminar, deverá buscar meios para equacioná-las, previamente, de modo a evitar o adiamento do ato.
- É imprescindível a afixação de cópia da pauta de audiências na sala de espera, em local que permita fácil acesso aos interessados.
- Caso na primeira chamada, qualquer das partes, ou ambas, não se façam presentes, deverão ser procuradas em outros ambientes do prédio, como corredores e salas próximas.
- Se qualquer das partes não atender à primeira chamada, deverá ser aguardado o prazo de 15 minutos que, uma vez decorrido, será feita a segunda chamada.
- Constatada a ausência de qualquer das partes, depois da segunda chamada, elabora-se a ata de audiência, na qual será reportado o não comparecimento.
- Na hipótese de indicação de novo endereço, cuidar para que a informação seja completa: rua, número, bairro, cidade, CEP, E-mail (endereço eletrônico) telefone, whats'App, etc., ainda que se trate de empresa.
- No caso de autor desacompanhado de advogado, poderá ele mesmo apresentar manifestação à contestação, querendo, com suas próprias palavras, as quais o conciliador tomará, por termo, na ata de audiência.
- Utilizar os modelos dispostos no SAJ para a ata de audiência.
- Ao elaborar a ata, se lembrar sempre de retirar os textos entre parênteses, coloridos em amarelo, bem como os asteriscos.
- Antes de concluir a ata, voltar ao início e teclar “Ctrl G” para certificar-se de que nenhum asterisco ou qualquer outro detalhe dos referidos no item anterior, permanecem no texto.



- Na hipótese de novo agendamento da audiência de conciliação, ou marcada a sessão de instrução e julgamento, a data deverá ser solicitada ao encarregado da ata (Sugestão: que já seja disponibilizado ao conciliador datas para tanto, pois em havendo necessidade, este ato independa de aguardar datas de quem possua a pauta/agenda)
- De grande valia que o conciliador já possua, quando da realização de audiência conciliatória, datas para agendar as próximas sessões/audiências, em havendo necessidade.
- Se for designada nova audiência de conciliação, com ato a ser efetivado por carta precatória, deverá ser observado o prazo mínimo de 3 (três) meses, para o cumprimento da carta.
- No processo físico a ata de audiência será impressa em apenas uma via, que será anexada aos autos. Essa via deverá ser assinada pelas partes e procuradores. No processo virtual a ata será assinada apenas pelo juiz, eletronicamente.
- Na ata assinada pelas partes, deverá ser afixado o adesivo “audiência de conciliação” ou marcador, no caso de processo virtual.
- Por estar disponível na internet, não será fornecida cópia da ata de audiência.
- A requerimento do interessado será disponibilizada a certidão de comparecimento ao ato, a qual será expedida pela Secretaria do Juizado.
- Ao término das audiências, o conciliador entregará todos os processos à Secretária do Juizado/Cartório do Juizado e/ou Assessoria.
- A Secretária do Juizado/Cartório do Juizado e/ou Assessoria estará permanentemente à disposição dos conciliadores para auxiliá-los em quaisquer ocorrências, inclusive em situações práticas.
- Nos casos de problemas técnicos, fale com a Secretária do Juizado/Cartório do Juizado e/ou Assessoria ou, sendo caso de informática, ligue para o suporte (TSI).



5.2 Momento prévio à audiência

- a. Para promover uma atmosfera de respeito na audiência de conciliação, e contribuir para que a reunião seja bem sucedida, é necessário que o conciliador chegue ao local antes do horário designado, a fim de se preparar adequadamente.
- b. Atitudes para rever as técnicas, estratégias e ferramentas que deseja empregar durante a audiência, assim como organizar previamente o ambiente (mobiliário/material) colaboram para que as pessoas se sintam acolhidas.
- c. O conciliador deve conhecer de antemão a natureza do conflito, uma vez que facilitará o seu trabalho e lhe dará mais segurança na condução da conciliação.

5.3 Procedimentos antes da entrada dos participantes

- a. Alguns preparativos no local e na organização do trabalho podem auxiliar no êxito da conciliação. Portanto, uma verificação prévia das condições físicas da sala e o conhecimento do conflito a ser trabalhado são itens indispensáveis para o alcance do objetivo pretendido. Assim sendo, o conciliador deverá:
 - b. Preparar o local: mesa, cadeiras, iluminação, temperatura ambiente, privacidade, água, café, materiais de escritório, dentre outros.
 - c. Revisar todas as anotações feitas sobre o caso e procurar memorizar os nomes das partes. Se vier saber seus nomes somente durante a audiência deverá anotá-los. (Perguntar à pessoa a forma que gostaria de ser chamada).



- d. Obs: Poderão se apresentar como acompanhantes: filho(a), genro/nora, neto(a), marido/esposa, irmão(ã). Não há obstáculo a que estejam presentes e muitos deles podem colaborar, por exemplo, no caso de pessoa idosa. OBS.: deve o Conciliador prestar atenção para não ocorrer interferências, em demasia, por parte dos acompanhantes.
- f. Na audiência, todos deverão estar fisicamente confortáveis, concentrados, seguros e em ambiente que garanta a privacidade.
- g. O posicionamento do conciliador, em relação às partes, tem grande importância para a boa condução dos trabalhos. Para tanto, ele deve se posicionar com igual distanciamento em relação a todos os participantes e sentar-se de modo a ter boa visão de todas as pessoas e não em condições de superioridade e, sim, de igualdade.

5.4 Procedimentos após a entrada dos participantes

- a. Na hora designada para a audiência devem as partes ser apregoadas, de modo que todas possam ouvir o chamado.
- b. As pessoas devem ser acolhidas de maneira descontraída e amável, para que percebam claramente que são muito bem-vindas.
- c. Identificar cada um dos participantes – confirmar os nomes das partes, os nomes dos advogados com as respectivas inscrições na OAB.
- d. Se a parte for pessoa jurídica, deverá estar representada por preposto (identificado por carta de preposição ou apresentação) ou sócio-gerente, identificado como tal no Contrato Social. O condomínio é representado pelo síndico (ou vice). Pode ser concedido prazo para juntada desses documentos.



e. Na hipótese de o requerido comparecer acompanhado de patrono constituído e o autor se apresentar sem advogado, deve ser verificada a possibilidade de ocorrer algum prejuízo ao requerente. Em caso positivo, este deverá ser orientado a contratar advogado ou, se não dispuser de condições para pagar os honorários, ser-lhe esclarecido que poderá buscar a assistência judiciária gratuita, onde haja disponibilidade do serviço ofertado por Defensores Públicos.

5.5 Abertura da audiência

- A abertura da audiência se dará com a DECLARAÇÃO DE ABERTURA (modelo a seguir), que não deve ser muito longa. **Duração de 3 a 5 minutos.**
- Ao iniciar a audiência, as partes estão normalmente tensas, motivo porque deve ser utilizado um tom de voz suave, pois servirá para deixá-las tranquilas.
- Na abertura o conciliador delinea sua função como condutor daquele ato. É a oportunidade para conquistar a confiança das partes e facilitará muito ao se apresentar calmo e seguro da tarefa que desempenha.
- A Declaração de Abertura (D.A.) é uma sequência de diversos passos, que foram sintetizados por Roberto Bacellar e André Gomma (Manual de Autocomposição Judicial/2007), conforme seguem:

a. Apresente-se e apresente as partes

*Anote os nomes das partes e os utilize no correr da conciliação;
Relembre eventuais interações anteriores entre o conciliador e as partes.*

b. Explique o papel do conciliador

Não tem poder de decisão

Não é um juiz

É imparcial

É um facilitador

Ajuda os participantes a examinar e a expressar metas e interesses.



c. *Descreva o processo de conciliação.*

*Informal (nenhuma regra de produção de prova).
Participação das partes bem como dos advogados.
Oportunidade para as partes falarem.
Possibilidade de sessão privada ou sessão individual.*

d. *Busque adesão para que seja assegurada a confidencialidade
Explique eventuais exceções.*

e. *Descreva as expectativas do conciliador em relação às partes
Trabalhar conjuntamente para tentar alcançar uma solução.
Escutar sem interrupção.
Explicar suas preocupações.
Escutar a perspectiva da outra parte.
Tentar seriamente resolver a questão.
Revelar informações relevantes às outras partes.*

f. *Confirme a disposição para participar da conciliação*

g. *Comente sobre o papel dos advogados*

h. *Descreva o processo a ser seguido
Tempo.
Logística.
Regras básicas para a condução do processo.
As partes têm oportunidade de falar.
As sessões privadas ou individuais.
Quem irá falar primeiro.*

Perguntas?

5.6 Modelo de abertura da audiência de conciliação

“Boa tarde, meu nome é Carlos (caso se trate de uma conciliação conjunta, o cofacilitador também deve se apresentar – e o meu nome é Teresa). Vocês podem me chamar pelo primeiro nome mesmo. Gostaria de dar as boas vindas à conciliação. (Apresente os demais presentes – supervisores, estagiários,



observadores, etc. e solicite permissão para a presença de todos durante a conciliação, menos os supervisores, cuja permissão decorre de sua função).

Confirmando seus nomes: a Sra. se chama Natália Souza e o Sr. Felipe Basso, correto?

Como gostariam de ser chamados? ...

Alguém de vocês já participou de uma conciliação? Apesar de já terem participado de uma conciliação antes, gostaríamos de explicar qual o nosso modo de trabalho pois conciliadores adotam métodos de trabalho distintos.

Vamos tomar alguns minutos para explicar o processo de conciliação e os papéis de todos os envolvidos. (O cofacilitador) e eu temos formação e experiência na área de conciliação. Estamos aqui por nossa livre vontade porque acreditamos que a conciliação é geralmente o melhor meio de resolver diferenças. A conciliação é um processo no qual nós, conciliadores, trabalharemos com vocês (ou senhores como eles preferirem ser chamados) para ajudá-los a resolver a situação que os trouxe até aqui. Cada um de vocês terá a oportunidade para nos expor suas preocupações e para as demais partes. Nós queremos ajudá-los a esclarecer seus próprios objetivos e preferências; trabalhar com vocês na avaliação de opções, ajudá-los a tomar decisões eficientes considerando suas situações particulares e também oferecer a oportunidade para compreender o ponto de vista da outra parte.

Gostaria assegurá-los de que nós não nos reunimos previamente com qualquer um de vocês antes desse nosso encontro. Sabemos muito pouco a respeito da situação que os trouxe até aqui. Permaneceremos imparciais ao longo de todo o processo. Nosso trabalho não é decidir quem está certo ou errado, mas sim entender suas preocupações e auxiliá-los a desenvolver soluções que atendam adequadamente seus interesses. Não somos juízes. Não estamos aqui para decidir por vocês ou pressioná-los a chegar a alguma conclusão ou alcançar algum acordo se vocês não estiverem preparados para tanto.

Uma vez que cada um de vocês tenha a oportunidade de explicar sua posição, trabalharemos de modo a ajudá-los decidir o que fazer em relação às questões enfrentadas nesse nosso encontro. Um acordo formal é apenas um dos desfechos possíveis da conciliação. Os resultados dessa sessão dependem de vocês.

A nossa experiência tem mostrado que a forma mais produtiva de estruturar nosso trabalho é, principalmente, ouvir cada um de vocês sobre a situação que os trouxe aqui. Faremos perguntas para que possamos compreender melhor suas preocupações. A partir de então, iremos sugerir que vocês se concentrem no futuro para resolver a situação pendente e para estabelecermos maneiras pelas quais



vocês irão interagir futuramente. Se vocês alcançarem um acordo, nós podemos, se desejarem, firmá-lo a termo para que assinem.

Parece-lhes que o modo de condução da conciliação aqui esboçado atende suas necessidades?

Existem algumas diretrizes que nos auxiliam a trabalhar de maneira efetiva com vocês. Durante a conciliação, cada um de vocês terá oportunidade para falar. Como temos aproximadamente 40 minutos para cada conciliação, pedimos que tentem apresentar suas perspectivas em aproximadamente 5 a 10 minutos. Acreditamos ser útil que cada parte ouça atentamente a outra, de modo que cada parte possa falar tudo que tem a dizer sem ser interrompida.

Vocês concordam em evitar interromper a outra parte enquanto ela estiver falando?

Nós fornecemos papel e caneta para que vocês tomem notas enquanto ouvem a outra parte. Em regra, pedimos às partes que anotem especialmente dois tipos de dados – os fatos novos que tenham tido conhecimento somente aqui na conciliação e os fatos que vocês acreditam que a outra parte ainda não compreendeu ou que foram objeto de uma falha de comunicação.

Nossa segunda diretriz diz respeito à confidencialidade. Garantimos que não falaremos com nenhuma pessoa sobre o processo de conciliação e sobre o que for dito durante a conciliação. Portanto, sintam-se à vontade para falar abertamente acerca de suas preocupações.

Durante o processo, poderemos considerar conveniente dialogar com vocês individualmente – chamamos isto de sessão privada ou sessão individual – e se desejarem falar conosco em particular, por favor, avisem-nos. Caso nos reunamos com vocês individualmente, qualquer coisa que vocês nos contem – e que vocês não queiram que seja compartilhada com a outra parte – será mantida em sigilo.

Alguma questão sobre o processo?

Natália, você propôs a demanda, certo? Geralmente, começamos com a pessoa que solicitou a conciliação. Dessa forma, Felipe, ouviremos Natália primeiro e, em seguida, você terá oportunidade de falar. Certo? Natália, você poderia, por gentileza, contar-nos o que a trouxe até aqui? ”

5.7 Obtido o acordo

- a. Reduzir a termo e fazer constar na ata da audiência. Utilizar os modelos constantes do SAJ.



- b. O termo de acordo deve conter cada item do que foi acordado, estar redigido em linguagem simples, clara, de modo a possibilitar futura execução, em caso de descumprimento.
- c. Nas obrigações de fazer, de não fazer e de entregar, se as partes assim o desejarem, poderá ser estipulado um montante, a título de multa diária, fixada conforme a condição econômica dos interessados, para o caso de eventual atraso no cumprimento da obrigação.
- d. Na hipótese de acordo em ação de execução, cuja obrigação se cumprirá em data futura, será possível a suspensão do feito ou sua extinção, conforme for o interesse das partes.

5.8 Não obtido o acordo

- a. Não sendo frutífera a conciliação, juntar aos autos a contestação escrita, ou consignar em ata a contestação oral. Em qualquer dos casos, fixar o prazo para o autor se manifestar sobre a contestação, ou, se o autor preferir, reduzir a termo sua manifestação na ata de audiência.
- b. Se a parte autora solicitar, poderá ser concedido o prazo de 10 dias para se manifestar sobre a contestação, porém, sempre se dará preferência para a manifestação oral.
- c. Se a parte requerida estiver acompanhada de advogado, mas não houver necessidade de nomeação de patrono para a parte requerente, designar data para atendimento, oportunidade que será feita a manifestação à contestação (modelo do SAJ).



- d. Estando a parte requerida acompanhada de advogado e, na hipótese de vislumbrar-se desvantagem à parte autora, esta será orientada, conforme o previsto no item III, 4, “e” (modelo do SAJ).
- e. Indagar as partes sobre eventual interesse na produção de outras provas, além das constantes do processo. Observar a natureza da questão de mérito e perguntar sobre a eventual necessidade de prova testemunhal.
- f. Se houver interesse na oitiva de testemunhas, designar audiência de instrução e julgamento, com prazo suficiente para o arrolamento, que deverá ser de no mínimo 30 dias, quando necessária a intimação dos indicados. Se as partes dispensarem a intimação, poderão elas se fazer acompanhar das pessoas, as quais desejam a oitiva, na data que designada para a audiência, independentemente de apresentação prévia do rol. (Utilizar o modelo do SAJ, data com o responsável pela pauta).
- g. Se não houver pedido de produção de provas, encaminhar os autos à conclusão.
- h. Todos os pedidos pendentes devem ser analisados em audiência.

5.9 Ocorrências frequentes

Em caso de insucesso do acordo são repetitivas as seguintes ocorrências (há **modelos específicos no SAJ para todas as hipóteses**):

- a. Parte ré não citada. Observar os motivos da não citação:
 - AR com informações de endereço incorreto ou mudança de residência da pessoa. Conceder ao autor o prazo de 30 (trinta) dias para apresentar o novo endereço (caso não o forneça no momento), sob pena de extinção. Designar, desde já, nova audiência.



- AR com informações de recusa de recebimento pela parte requerida. Sugerir ao autor a citação por mandado (Oficial de Justiça/Carta Precatória), designando-se, desde já, nova audiência.
- Carta precatória citatória não retornou e o cartório não obteve notícias acerca do seu cumprimento, determinar que se aguarde a devolução da carta precatória;
- b. Autor intimado, não comparece. Extinção do processo, devendo pagar custas, segundo prevê o Enunciado n. 28 do FONAJE.
- c. Requerido citado, não comparece: decretar a revelia.
- d. Parte requerida não comparece. Incerteza quanto citação. Os autos devem ser encaminhados ao Cartório para aguardar a juntada do AR, mandado ou carta precatória, conforme o caso
- e. Partes requerem a suspensão do feito para possível acordo: deferir a suspensão pelo prazo determinado, com ressalva de que a inércia, após o prazo, importará em extinção do feito.

6 ROTEIRO DE ATAS DE AUDIÊNCIA NO SAJ

6.1 Selecionar o termo de audiência, editar e finalizar

- Abrir o gerenciador de arquivos;
- Selecionar a pasta “Audiência”, “Modelos do Grupo” e logo após a pasta correspondente ao tipo de ação;
- Selecionar o termo desejado e em seguida abrir uma tela;
- Nesta tela será possível digitar o número do processo. Após o que se abrirão três abinhas (Dados, Pessoas e Audiências). Em “Dados” preencher apenas o campo “Juiz”. Em “Pessoas” assinalar as partes presentes. Em “Audiência” marcar a audiência do dia. Preenchidos estes campos (dados) clicar em “confirma” e em seguida, “editar”;
- Após, aparecerá o termo de audiência, quando serão preenchidos os dados, conforme os modelos apresentados;
- Após a finalização, deverá ser assinalada toda a parte dispositiva do termo de audiência, do despacho ou da sentença e clicar à esquerda no botão “complementação da movimentação” ou tecla de atalho Ctrl+M. Ficará todo o texto selecionado na cor amarela;
- Feito isto, clique no botão F8 “propriedades do documento”, então abrirá
- uma tela à direita, na qual deverão ser preenchidos os seguintes campos: “data da movimentação” - selecionar o dia atual; “movimentação” - selecionar a movimentação conforme o tipo de audiência.
- Concluído o comando anterior, salvar o documento e fechar.

6.2 Confirmar a movimentação na internet

- Abrir o gerenciador de arquivos;
- Clicar no ícone “binóculos”, ou seja, digitar o número do processo no qual foi realizada a audiência;
- Digitado o número, aparecerá um documento com um ícone amarelo;
- Abrir o documento (Ata de audiência);

OBS: Certificar-se de que todos os dados estão corretos: clicar no F8 (Propriedades do documento) verificar data da movimentação e movimentação, magistrado e complemento da movimentação. Este último é o mais importante. No complemento da movimentação deve aparecer o texto em amarelo mencionado no item “5” acima descrito;

- Com a Ata de Audiência aberta clicar no ícone “F” (finalização de documento), que automaticamente abrirá uma janela com alguns comandos. Dentre eles: **assinar e liberar nos autos, assinar, liberar nos autos digitais e finalizar**;
- Cada comando tem uma função: a- **Finalizar** – conclui o documento e importa as gravações realizadas em audiência para o Servidor do Tribunal de Justiça, ato contínuo o documento é remetido automaticamente para a fila de assinatura do Juiz. Esta é a última tarefa do Conciliador; b- **Liberar nos autos digitais** - libera o termo de audiência para que as partes e terceiros interessados tenham vista do documento no SAJ; c- **Assinar e Liberar nos autos digitais** - são privativos do Juiz que poderá modificar e/ou alterar a ata e homologá-la se atender ao regular procedimento. É última tarefa do Juiz.

6.3 Informar a realização do ato na pauta de audiências

- Na tela principal do SAJ, selecionar a opção “organização” e “pauta de audiência da sala”;
- Selecione a sua sala de audiências. Em seguida, aparecerão todos os processos pautados para aquele dia. Clique com o botão inverso do mouse na audiência que



foi realizada e selecione a opção “propriedades da audiência”. Na sequência, será aberta uma tela na qual deverá ser preenchido o campo “situação da audiência”, em uma das três opções: **a) cancelada** - quando há pedido de cancelamento, formulado por uma das partes, em data anterior à da audiência; **b) suspensa** - quando houver designação de nova data de audiência em razão de quaisquer das partes não terem sido intimadas/citadas; **c) realizada** - quando há acordo ou se as partes tiverem sido regularmente intimadas/citadas, **mesmo que quaisquer delas não tenha comparecido.**

- Feito isto, salvar e fechar.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA
de Santa Catarina

Gabinete da Presidência
Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados
Especiais e Núcleo Permanente de Métodos
Consensuais de Solução de Conflitos

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma; BACELLAR, Roberto Portugal (organizadores), **Manual de Autocomposição Judicial**, 2007.

http://www2.trf4.jus.br/trf4/upload/editor/dpn_ManualdeAutocomposicaoJudicial.pdf.

Fischer, Roger; Ury, William L.; Patton, Bruce, **Como Chegar ao Sim**, Ed. Imago, 3ª. Ed., 2014.