



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



## NOTA TÉCNICA CONJUNTA COJEPEMEC/PROCON-SC N. 01/2020

**Dispõe sobre procedimentos a serem utilizados na troca de informações de demandas, entre a Cojepemec - Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos com o Procon de Santa Catarina, possibilitando atendimento de qualidade aos cidadãos catarinenses, em busca de uma solução autocompositiva por meio da conciliação ou mediação.**

A Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e dos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPEMEC) e o PROCON-SC, comungando esforços para a resolução de conflitos envolvendo demandas consumeristas, resolvem editar a presente NOTA TÉCNICA, nos termos que seguem.

### 1. Do aumento da demanda consumerista

Atualmente o cenário de isolamento social e suspensão de atividades é um dos efeitos provocados pelo Novo coronavírus

Com esses fatores, o número de reclamações também aumentou significativamente no PROCON, principalmente as demandas referentes ao pagamento de mensalidade escolar, transporte, academia, pacote de viagens, entre outras prestações de serviços.

Em que pese o índice de resolutividade do PROCON-SC ser de 98%, em determinadas demandas o órgão não obtém êxito na conciliação, sendo necessário encaminhar o consumidor para o Poder Judiciário, a fim de que tenha seus direitos assegurados.

Assim, necessárias são as buscas de medidas e a troca de informações do PROCON-SC com outras instituições, no intuito de abarcar e possibilitar a análise e o atendimento de cada solicitação recebida pelos jurisdicionados.

## 2. Da ferramenta para solução de conflitos

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução CNJ n. 125/2010, criou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), os quais são unidades que visam a pacificação social, atuando de forma pré-processual, processual e de cidadania.

Em Santa Catarina, o Poder Judiciário instalou, nos moldes da Resolução TJ n. 22/2012, trinta e sete CEJUSCs em diferentes comarcas, os quais apresentam expressivos índices de casos solucionados por meio de acordos e comprovam que o ideal proposto pelo CNJ, aos poucos, está sendo alcançado.

Em decorrência da pandemia causada pelo Covid-19 e das restrições ao atendimento externo e à realização de atos processuais e pré-processuais em meio presencial previstas na Resolução Conjunta GP/CGJ n. 5/2020, o TJSC editou normativas possibilitando a realização de atos administrativos e processuais em ambiente virtual.

E, na novel legislação interna, destaca-se a Resolução Conjunta GP/CGJ n. 6/2020, a qual possibilitou a realização de audiências de conciliação virtuais e reuniões administrativas mediante videoconferência e WhatsApp, além da Orientação CGJ n. 12/2020, que versa sobre tais procedimentos.

Nesse sentido, conforme a necessidade de manutenção do serviço de conciliação e mediação prestado pelas unidades dos CEJUSCs, o TJSC, por meio da COJEPMEC, instituiu a modalidade virtual de atendimento desses Centros ([cejusc.virtual@tjsc.jus.br](mailto:cejusc.virtual@tjsc.jus.br)), ferramenta de centralização do atendimento

e distribuição de demandas pré-processuais, processuais e de cidadania recebidas em meio eletrônico, por meio de formulário, durante o período de enfrentamento da pandemia causada pelo Novo Coronavírus (Covid-19).

### 3. Do objetivo desta nota técnica

Diante das premissas apresentadas, esta nota técnica visa a troca de informações entre o PROCON-SC e o TJSC (por meio da COJEPMEC), com o fim de utilização da ferramenta **CEJUSC Virtual Catarinense** também pela instituição consumerista.

Assim, as demandas consumeristas poderão ser totalmente analisadas e concluídas, atendendo aos anseios da sociedade catarinense, sem que seja necessário o consumidor sair de casa neste momento de pandemia.

### 4. Das responsabilidades

Será responsabilidade do PROCON-SC, após regular trâmite administrativo da demanda consumerista, não obtendo êxito na conciliação entre as partes, indicar ao consumidor o link do formulário do CEJUSC Virtual Catarinense

([https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpCpzz9S8YRAX\\_g6uiVnU6Tj4F8LKHjB88YK9kAGkYtdKZeQ/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfpCpzz9S8YRAX_g6uiVnU6Tj4F8LKHjB88YK9kAGkYtdKZeQ/viewform)) para que esse o preencha e utilize a ferramenta, caso tenha interesse.

Contudo, se o consumidor não possuir acesso à internet, caberá ao PROCON-SC preencher o formulário online para a utilização da ferramenta.

A COJEPMEC receberá os formulários eletrônicos preenchidos e, de acordo com os dados pessoais fornecidos no requerimento, distribuirá os feitos por meio de e-mail institucional ([cejusc.virtual@tjsc.jus.br](mailto:cejusc.virtual@tjsc.jus.br)) para que a



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



unidade do CEJUSC, ou na falta deste, a unidade competente da comarca de residência do consumidor prossiga no atendimento.

## 5. Conclusão

Face o exposto, a COJEPMEC e o PROCON-SC assumem, pela presente nota técnica conjunta, parceria para comungar esforços na resolução de conflitos envolvendo demandas consumeristas durante a COVID-19 por meio da ferramenta **CEJUSC Virtual Catarinense**.

Florianópolis/SC, 27 de abril de 2020

Des. Antonio Zoldan da Veiga  
Coordenador Estadual do Sistema de Juizados Especiais e do Núcleo  
Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

Tiago Silva  
Diretor do Procon/SC