



ATA DE REUNIÃO

| | | |
|---|----------------------------|--|
| 1ª Reunião Extraordinária de 2022 | | Ata 03/2022 |
| Data: 27/04/2022 | Horário: 10h 30 min | Local: Plataforma Microsoft Teams |
| REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DA COJES COM REPRESENTANTES DE EMPRESAS (PROJETO EXPRESSINHO) | | |

No dia 27 do mês de abril de 2022, às 10 horas e 30 minutos foi iniciada a reunião através da plataforma TEAMS, sendo presidida pela DESEMBARGADORA MARIA HELENA PINTO MACHADO, Presidente da COJES, estando presentes a Excelentíssima Juíza de Direito VALÉRIA PACHÁ BICHARA COORDENADORA DO CENTRO PERMANENTE DE CONCILIAÇÃO, os servidores MARCIO PEREIRA CARVALHO, secretário da COJES, NIVEA MARTINS DA FONSECA e LADIJANE RAMOS VIEIRA e representantes das Empresas convidadas OI, CEDAE, AGUAS DO RIO, CLARO, LIGHT E TIM.

Aberta a reunião, a Excelentíssima Desembargadora MARIA HELENA PINTO MACHADO, Presidente da COJES, apresentou o tema **RETORNO DO PROJETO EXPRESSINHO PÓS PANDEMIA COVID-19.**

Pela Excelentíssima Desembargadora MARIA HELENA PINTO MACHADO foi dito que a reunião objetiva conciliar os interesses para uma prestação jurisdicional de forma mais rápida, célere e efetiva do sistema dos Juizados e obviamente por parte das empresas as quais, também, visam solucionar os problemas de forma mais breve, quando efetivamente os problemas existirem, e também evitar o dispêndio de um processo judicial e todos os ônus decorrentes do mesmo.

A Excelentíssima Juíza de Direito Valéria Pachá Bichara no uso da palavra – Manifestou estar muito feliz com o retorno do projeto expressinho, o qual precisou ser interrompido em razão da pandemia, pois era necessária a interação com as empresas, que não havia sistema informatizado que viabilizasse a continuidade do projeto em meio a pandemia do COVID-19. Que atualmente, com o arrefecimento da pandemia, ocorreu o ingresso de novas empresas ao projeto, aumentando o número de empresas parceiras. Ressaltou a necessidade das empresas melhorarem seus atendimentos prestados pelos canais de atendimento aos consumidores (*call center*), como é praticado pelas empresas quando em parceria no projeto Expressinho. Que alguns consumidores ingressam com ações judiciais antes mesmo de buscar os canais de atendimento aos consumidores (*call center*) das empresas ou o projeto Expressinho. Que a partir de mutirões do projeto houve maior adesão por parte dos consumidores.

Excelentíssima Desembargadora MARIA HELENA PINTO MACHADO no uso da palavra ratificou o pronunciamento da Juíza de Direito Valéria Pachá Bichara.

A Excelentíssima Juíza de Direito Valéria Pachá Bichara, ainda, no uso da palavra – comunicou o empenho junto ao presidente do TJ para dar mais visibilidade do projeto, inclusive veiculando sua publicidade nos meios de comunicação. Ressaltou ser necessário que as empresas se comprometam a

fazer os consumidores acreditarem no projeto, primeiro porque diminuirá as demandas judiciais, segundo para mudar da imagem da empresa frente aos consumidores e frente aos magistrados. Destacou que a imagem da Empresa é muito importante, é questão de marketing.

Dada a palavra para Representante da OI, (responsável pela parte de mediação da OI) fora dito que, já participam há muito tempo do projeto expressinho, que estão sempre buscando novas formas de atender o consumidor para tentar resolver as demandas. Que esperam que a parceria continue sendo exitosa como sempre fora, que em breve apresentarão mais um canal de conciliação, via *Whatsapp*, para facilitar o acesso dos consumidores da capital e do interior do Estado.

A Excelentíssima Desembargadora MARIA HELENA PINTO MACHADO demonstrou receptividade para receber e analisar as propostas das empresas em relação a novas formas de solucionar os conflitos.

Pela sra. Ladijane (Pré-Processual TJERJ) foi questionado se as tratativas pelo *Whatsapp* seriam por vídeo; sendo respondido positivamente pela representante da empresa OI.

Dada a palavra ao Representante da CEDAE, este disse que é o responsável pelas demandas cíveis e extrajudiciais da empresa, informou que a participação da empresa é inédita no projeto. Que tem interesse no sistema pré-processual para evitar demandas judiciais, disse, ainda, estar à disposição para fazer o melhor trabalho possível frente ao TJERJ no que for preciso para o êxito do projeto Expressinho. Que a empresa CEDAE em princípio estaria presente no projeto às sextas-feiras, mas de segunda a quinta colocariam banner com QRCODE para que os consumidores pudessem acessar as tratativas. Questionou como se dá a homologação destes acordos e se há necessidade a presença das partes. Sendo respondido pela Sra. Ladijane que no projeto expressinho o ideal é que venha presencialmente para assinar o acordo, através de atas.

Com a palavra a Representante da AGUAS DO RIO disse que agradece o convite do TJERJ para participar do projeto pela primeira vez, que a empresa se propõe a trazer mudança de paradigmas comerciais, informou que já participa de outros projetos no Procon e Defensoria Pública com bons resultados. Se colocou à disposição para solucionar e evitar demandas judiciais. Questionou se há necessidade de hora marcada de atendimento. Pela Sra. Ladijane foi dito que não há agendamento, que o atendimento é realizado por ordem de chegada.

Dada a palavra ao Representante da CLARO – Trouxe propostas de outros mecanismos de conciliação além do projeto expressinho as terças e quintas. Essas propostas demonstram que a Claro tem interesse em conciliar e facilitar o diálogo do consumidor com a empresa. Sugeriu que as reuniões sejam periódicas. Questionou sobre a infraestrutura, o que as empresas precisarão fornecer. Pela Sra. Ladijane foi respondido que será no mesmo espaço da Semana Nacional de Conciliação e as empresas precisam ter modem e internet.

Dada a palavra ao Representante da LIGHT- Informou que pela primeira vez a área da loja irá participar do projeto em conjunto com o setor jurídico, objetivando entender o porquê das reclamações não terem resolvida na loja, tendo chegado até o expressinho. Desenvolveram plataforma de canais de atendimento aos consumidores. Que possuem interesse em divulgar a inteligência artificial LIA.

Excelentíssima Juíza de Direito Valéria Pachá Bichara sugeriu um banner único com QRCODE de cada empresa para ser disponibilizado aos consumidores.

Dada a palavra ao Representante da TIM – Responsável pela Regional RJ e ES. Manifestou que o Projeto Expressinho é bem interessante, que a empresa já participa há muito tempo. Que possui alto índice de resolução dos casos.

Excelentíssima Desembargadora MARIA HELENA PINTO MACHADO agradeceu a participação de todos, no que espera que o projeto seja exitoso.

Nada mais havendo, foram encerrados os trabalhos às 11 horas e 10 minutos.

DESEMBARGADORA MARIA HELENA PINTO MACHADO
Presidente da Comissão Judiciária de Articulação dos Juizados Especiais – COJES



Documento assinado eletronicamente por **MARIA HELENA PINTO MACHADO, DESEMBARGADORA**, em 14/04/2023, às 17:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://www10.tjrj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5714206** e o código CRC **8740FE7D**.