



Empresa que organiza jurídico responde a menos processos

Com o advento do Código de Defesa do Consumidor e dos Juizados Especiais Cíveis o acesso à Justiça se tornou uma realidade para milhões de brasileiros que, até então, não entendiam corretamente os seus direitos e nem sabiam como pleiteá-los. Por meio dos JECs, o Poder Judiciário imaginava desafogar um pouco a Justiça comum, porém tal fato não tem se verificado. Ao contrário, ambos estão lotados de processos e trabalhando em sua capacidade máxima.

Os Juizados Especiais Cíveis, por estarem geograficamente mais próximos, facilitaram o acesso da população, principalmente a mais carente, à Justiça, ocasionando um aumento significativo de ações, pois os consumidores aprendem que sua voz, através deste poderoso canal de acesso a Justiça, era facilmente escutada.

Este aumento de ações forçou, conseqüentemente, uma estruturação por parte do Poder Judiciário, para que se pudesse atender a demanda, tendo em vista que o volume de processos que ingressaram nos JEC's aumenta significativamente a cada ano — somente em 2007 foram julgados 28 mil processos por juiz. Em pouco tempo foram abertos dezenas de JEC's em todos país, visando dar maior agilidade e melhor atendimento. Porém tal fato atraiu outras pessoas, que se sentiram estimuladas a submeterem os seus pleitos.

Com o volume de ações aumentando e a celeridade do julgamento nos JEC's, os departamentos jurídicos das empresas passaram a adotar ferramentas de gestão para atender e responder adequadamente o volume de trabalho crescente.

As empresas, que até então acreditavam que o número de processos, se acomodaria em patamares razoáveis, ou seja, dentro de uma realidade considerada “normal”, foram surpreendidas com o volume de ações judiciais. Tais empresas haviam dimensionado o seu *back Office* baseado em premissas equivocadas, pois tomavam por base o passado, e não a curva ascendente, ou seja, o futuro.

Muitas companhias tiveram a impressão de que havia se instaurado uma “ditadura do consumidor”, pois não vislumbravam em seus planos de negócios a necessidade de se aparelhar internamente para receber, analisar e responder adequadamente à demanda judicial que ingressava. Bem como, a rechaçar a tentativa de alguns de transformarem este canal legítimo de acesso à Justiça em lucrativa fonte de renda, buscando utilizar de forma temerária o Poder Judiciário.

Porém empresas, e seus respectivos advogados estão, cada vez mais, se estruturando corretamente, buscando assim não só a proteção dos seus direitos, como também um melhor esclarecimento acerca dos respectivos procedimentos e da legislação a que estão submetidas, sejam nas próprias audiências judiciais ou através de cursos e seminários. Tal necessidade surge, pois muitas vezes, por não serem plenamente compreendidas, eventuais insatisfações são potencializadas e, conseqüentemente acabam em demandas judiciais que poderiam ser evitadas.

Tem-se notícia de que vários departamentos jurídicos estão utilizando ferramentas de gestão para adequar os seus procedimentos internos e controles, e para suportar a carga de trabalho crescente de



ações judiciais. Essa nova estruturação tem se mostrado extremamente eficaz para as empresas, alcançando resultados positivos em curto espaço de tempo.

Chama a atenção o fato que vários departamentos jurídicos têm buscado e obtido a certificação de qualidade ISO 9001:2000.

Analisando o desempenho de empresas cuja área já se estruturou e conseguiu obter o selo de qualidade (em relação aos seus métodos e macro processos internos), percebe-se que os frutos desta estruturação justificam a sua implementação, pois, apenas a título de exemplo, pode-se citar a empresa que em menos de dois anos deixou de ser a segunda mais demandada no estado do Rio de Janeiro e caiu para a quinta posição, além de ver seus custos com condenações despencar na mesma proporção.

Não obstante às reduções obtidas com a certificação, o maior benefício obtido por estas empresas é intangível: trata-se da transparência com que se apresentam perante a sociedade, tornando-se mais respeitadas por todos, inclusive pelo Poder Judiciário.

Date Created

10/08/2008