

UNIVERSIDADE SANTO AMARO – UNISA

Curso: Tecnologia em Serviços Jurídicos, Cartoriais e

Notariais

Ester Rody Strecht RA 4458036

Ingrid Indaiá Silva Souza RA 4532945

Luiz Ricardo Pereira Barbosa RA 4498038

Thiago Luiz dos Santos RA 3775470

**PROJETO INTEGRADOR EM SERVIÇOS JURÍDICOS
NOTARIAIS E CARTORIAIS II INOVAÇÃO E
EMPREENDEDORISMO**

São Paulo

2021

UNIVERSIDADE SANTO AMARO – UNISA

**Curso: Tecnologia em Serviços Jurídicos, Cartoriais e
Notariais**

Ester Rody Strecht RA 4458036

Ingrid Indaiá Silva Souza RA 4532945

Luiz Ricardo Pereira Barbosa RA 4498038

Thiago Luiz dos Santos RA 3775470

**PROJETO INTEGRADOR EM SERVIÇOS JURÍDICOS
NOTARIAIS E CARTORIAIS II INOVAÇÃO E
EMPREENDEDORISMO**

Trabalho do curso de Tecnologia em Serviços Jurídicos, Cartoriais e Notariais da Universidade Santo Amaro – Unisa, como requisito parcial para aprovação da disciplina Projeto Integrador em Serviços Jurídicos II, sob a orientação do Prof. Jaldo Jones Silva Fortes.

São Paulo

2021

Dedicamos esta pesquisa a todos que de alguma forma nos apoiaram para a realização dela, e em especial a cada um de nossos familiares pela compreensão, apoio e carinho incondicionais com que nos têm agraciado.

AGRADECIMENTOS

Somos gratos à instituição de ensino Universidade Santo Amaro – UNISA, que de várias formas contribuiu para o nosso desenvolvimento acadêmico.

Agradecemos a todos os professores da disciplina Projeto Integrador em Serviços Jurídicos, que tem nos auxiliado com todo o carinho e dedicação, no desenvolvimento do nosso projeto.

Agradecemos ao coordenador do Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ), o senhor João Paulo Gunutzmann, o qual prontamente atendeu ao nosso pedido para esclarecimento de algumas questões a respeito da referida organização, objeto de nosso estudo, contribuindo de forma primordial no enriquecimento de nossa pesquisa.

Agradecemos ao senhor Orestes Peres Junior, líder administrativo do campus da UNISA situado em Guarulhos – S.P, por sua disposição em nos orientar e esclarecer nossas dúvidas com todo o seu conhecimento.

Igualmente somos gratos ao senhor Jacio Soares de Farias, supervisor de segurança do campus II da UNISA, situado em Santo Amaro, por ter nos fornecido os contatos dos colaboradores, sem os quais não conseguiríamos as informações imprescindíveis à elaboração desta pesquisa.

*“Só engrandecemos o nosso direito à
vida cumprindo o nosso dever de
cidadãos do mundo.”*

RESUMO

Esta pesquisa trata de um estudo feito sobre o problema encontrado no NPJ – Núcleo de Práticas Jurídicas – modelo organizacional que atua dentro da Universidade Santo Amaro – UNISA, cujo propósito é o de proporcionar práticas jurídicas aos alunos do curso de Direito. Nesse sentido verificamos falho a forma que o NPJ efetua os agendamentos da população, uma vez que os usuários desse serviço precisam se deslocar até a unidade para efetuar um simples agendamento como forma de triagem para atendimento. Sendo assim o objetivo central desta pesquisa é poder apresentar uma solução, que por mais simples que seja, venha trazer maior acessibilidade à população mais vulnerável, como por exemplo, os idosos, pessoas com deficiência, população de baixa renda e pessoas semianalfabetas. Propõe-se, assim, a criação de uma central de atendimento 0800 automatizada a qual proporcionaria a essa população, uma forma mais eficaz e rápida de atender às suas necessidades jurídicas.

Palavras-chaves: Núcleo de Práticas Jurídicas; Atendimento jurídico à comunidade carente; Prática Jurídica para alunos de direito.

SUMÁRIO

1) INTRODUÇÃO	8
2) HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO	9
3) PROJETO ESTRATÉGICO DE SERVIÇOS JURÍDICOS, CARTORIAIS E NOTARIAS.....	10
3.1) [Obj] Identificação do Problema.....	10
3.2) [Obj] Proposta inovadora e empreendedora	10
3.3) [Obj] Software automatizado central de atendimento 0800.....	12
3.3.1) Organograma de atendimento 0800	13
3.4) [Obj] Estrutura Organizacional.....	14
3.4.1) Organograma	14
3.5) [Obj] Conclusão	14
4. CRONOGRAMA.....	16
5. REFERÊNCIAS	17

1) INTRODUÇÃO

Ao se falar sobre o presente trabalho nosso grupo discorrera sobre o Núcleo de Práticas Jurídicas da Universidade Santo Amaro (UNISA), criado em 1997 com fulcro na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), a partir das indicações fornecidas pelo Parecer nº 776/97 da Câmara de Educação Superior (CES) do Conselho Nacional de Educação (CNE) e pelo Edital nº 4/97 da SESU/MEC, sistematizam, com base na Portaria nº 1.886, de 30 de dezembro de 1994.

O NPJ age na parte do direito da família, com o Escritório de Práticas Jurídicas (EPJ) no Campus II – Santo Amaro, em São Paulo. Trata-se de atendimentos gratuitos em ações de divórcio, alimentos, execuções de prestação alimentícia, reconhecimento de paternidade, alvarás, entre outras medidas que visam a proteção jurídica daquela população sem renda para a contratação de um advogado, dando oportunidade de estágio para os alunos do sétimo período do curso de direito.

Após análise de problemas relacionados no NPJ, identificamos que o principal desafio é o que se refere ao agendamento dos atendimentos ao público. Esse agendamento ocorria, até então somente de forma presencial, acarretando desconforto a população, principalmente a mais idosa. Nesse sentido com o intuito de minimizar esse desconforto propusemos a criação de uma central de atendimento 0800 automatizado, a qual facilitaria que essa população mais carente, idosa e pessoas semianalfabetas tivesse fácil acesso e maior facilidade para agendar esses atendimentos de forma mais prática.

2) HISTÓRICO DA ORGANIZAÇÃO

A UNISA tem uma tradição de mais de cinquenta anos, com diversos cursos e no ano de 1996 teve início o curso de Direito e sua primeira turma. Com a entrada em vigor da Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996, foi criado o Núcleo de Práticas Jurídicas (NPJ) em 1997, que começou como um escritório de práticas jurídicas para atendimento da comunidade mais carente, na região de Santo Amaro, onde alunos/estagiários, supervisionados por seus professores atendiam às demandas da área de Direito da Família em suas ações como: pedidos de divórcio; pedidos de alimentos; reconhecimento de paternidade entre outras ações de pequenas causas.

Com o passar dos anos, da experiência e credibilidade adquiridas, hoje o NPJ conta com um anexo do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, e tem O Juizado Especial Cível que atende causas da área cível de menor valor econômico (até 20 salários-mínimos) e causas de menor complexidade, sendo que sua abrangência é regida pela lei 9099/95, popularmente denominado “pequenas causas”. Seu atendimento decorre das 12h30 às 17h00, de segunda à sexta-feira, já o escritório de práticas jurídicas (EPJ) atende com um horário mais amplo, que compreende das 13:00h às 22:00h.

Fachada do Campus II- Unisa, Santo Amaro, SP



Fonte: <https://www.noticiasdaregiao.com.br/unisa-com-inscricoes-abertas-para-o-seuvestibular/>

3) PROJETO ESTRATÉGICO DE SERVIÇOS JURÍDICOS, CARTORIAIS E NOTARIAS

3.1) Identificação do Problema

Ao se falar sobre a identificação do problema ocorrido no núcleo de prática jurídica (NPJ) da UNISA – Universidade de Sto Amaro, denota-se que uma das grandes dificuldades está relacionado ao agendamento do atendimento ao público, que basicamente para um primeiro atendimento era necessário que a pessoa se dirija ao núcleo para simplesmente retirar uma senha para somente depois ser atendido. Acarretando dessa forma significativo transtorno a população que precisa desse serviço, principalmente quando se fala da população mais carente e idosa, sobrecarregando assim os prestadores de serviços do npj.

3.2) Proposta inovadora e empreendedora

O termo “empreendedor” (derivado da palavra francesa entrepreneur) foi usado pela primeira vez em 1725 pelo economista Richard Cantillon, que dizia ser entrepreneur um indivíduo que assume riscos. Em 1824, o economista francês Jean-Baptiste Say (1767-1832) usou a palavra para identificar o indivíduo que transfere recursos econômicos de um setor de produtividade baixa para um setor de produtividade mais elevado. Say enfatizou a importância do empreendedor para o bom funcionamento do sistema econômico. Em 1871, Carl Menger, economista austríaco, definiu o empreendedor como "aquele que antecipa necessidades futuras".

Em 1949, o economista austríaco Ludwig von Mises afirma que o "empreendedor é o tomador de decisões". E Friedrich von Hayek (1959), economista austríaco afirmava que o empreendedorismo envolve não apenas risco, mas, sobretudo, conduz a um processo de descoberta das condições produtivas e das oportunidades de mercado por parte dos próprios atores sociais (CHIAVENATO, 2012).

Para Chiavenato (2012) o conceito de empreendedor é:

“O empreendedor consegue fazer as coisas acontecerem por ser dotado de sensibilidade para

os negócios, tino financeiro e capacidade de identificar e aproveitar oportunidades, nem sempre claras e definidas. Com esse arsenal, transforma ideias em realidade para benefício próprio e para o benefício da sociedade e da comunidade''

Outras características do empreendedor são citadas como: a visão do empreendedor é geralmente apoiada por um conjunto interligado de ideias próprias e específicas não disponíveis no mercado; sua abordagem geral para realizar a visão é clara, embora os detalhes sejam incompletos, flexíveis e que emergem com a prática; os empreendedores promovem sua visão com paixão e entusiasmo; o empreendedor tem uma visão entusiástica e constitui a força impulsionadora da empresa; o empreendedor desenvolve estratégias com persistência e determinação para transformar sua visão em realidade; os empreendedores assumem a responsabilidade inicial, a qual permite que sua visão venha a ser um sucesso; os empreendedores assumem riscos com prudência, avaliam custos e necessidades de mercado/clientes e persuadem os outros a juntar-se a eles e a ajudar no empreendimento; um empreendedor é geralmente um pensador positivo e um tomador de decisões; a um empreendedor são necessárias inspiração, motivação e sensibilidade (CHIAVENATO, 2012).

A palavra inovação, deriva dos termos latinos in e novare e significa fazer algo novo ou renovar. Segundo Drucker inovação é a habilidade de transformar algo já existente em um recurso que gere riqueza. "[...] Qualquer mudança no potencial produtor-de-riqueza de recursos já inexistentes constitui inovação..." (DRUCKER, 1987, p. 40).

Não seria possível falar de empreendedorismo, sem citar a inovação, pois esta é peça chave para o nascimento e manutenção de um empreendimento "os empreendedores inovam. A inovação é o instrumento específico do empreendedor" (DRUCKER, 1987, p. 39).

Empreender e inovar envolve lidar com todos os riscos sobre a ideia, para tanto, inovação se baseia na capacidade que a invenção tenha de gerar receita, Drucker (1987), ressalta que "ideias brilhantes" não representam inovação em sua grande

maioria, pois na maior parte das vezes a receita não ultrapassa os custos de criação ou implantação do referido “invento”.

A Gestão da inovação é a busca pela compreensão dos fatores que podem determinar o sucesso ou fracasso de um empreendimento, dentre eles quatro temas centrais, segundo Bessant e Tidd (2009):

- Compreender o que se tenta gerenciar.
- Compreender o como.
- Compreender o quê, o porquê e o quando da atividade de inovação.
- Compreender que isso é um alvo móvel.

Bessant e Tidd (2009) afirmam que a inovação assume muitas formas diferentes, mas pode ser resumida em quatro diferentes tipos, a saber:

- Inovação de produtos
- Inovação de processos
- Inovação de posição
- Inovação de paradigma

3.3) Software automatizado central de atendimento 0800

Com o intuito de proporcionar um melhor atendimento à população mais carente, e idosa no NJP bem como acelerar processos internos, sugerimos como solução inovadora a criação de uma central de atendimento (0800) automatizado, a qual facilitaria o primeiro contato com essa parte da população mais vulnerável. Diante disso, de acordo com pesquisa recente realizada pela empresa de desenvolvimento de software Dinamarquesa (Zendesk), da qual também retiramos as informações presentes para o desenvolvimento do atual projeto, 67% dos entrevistados disseram que preferem usar o autoatendimento e falar com um representante. Já 91% declararam que usaram a base de conhecimento online de uma empresa para atender às suas necessidades de atendimento ao cliente.

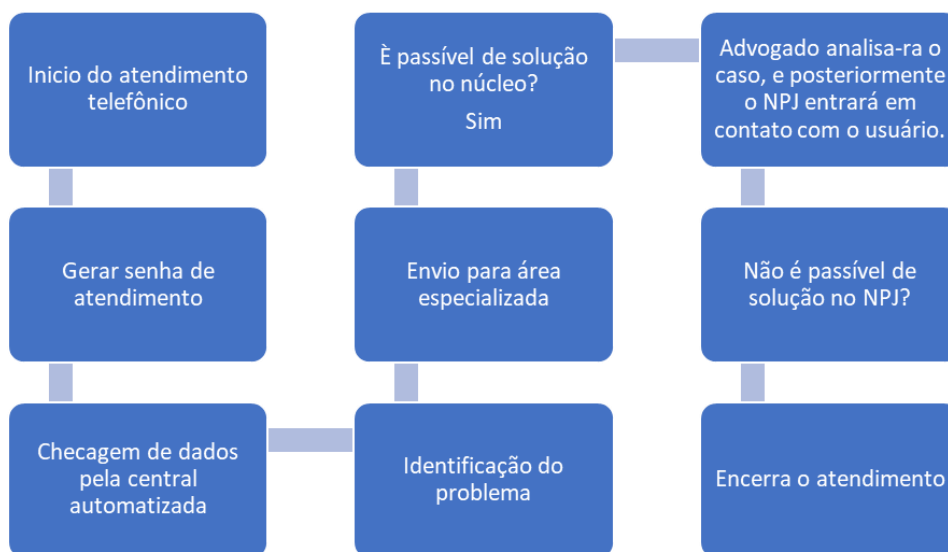
Nesse sentido a criação deste central de atendimento traria inúmeros benefícios para o NPJ, dentre eles, o aumento da satisfação do usuário, os quais teriam suas necessidades atendidas através do autoatendimento, redução de custos como, transporte, combustível, e aumento da eficiência, eliminando as despesas contínuas, de modo que os agentes possam se concentrar em tarefas mais estratégicas. Assim a

população mais vulnerável (idosos, deficientes) resolveriam suas demandas sem precisar se deslocar de suas casas, evitando assim, filas intermináveis, bem como aglomerações, devido ao momento de pandêmico que estamos enfrentando atualmente.

É importante destacar também, a mensuração do desempenho da central de ajuda como um dos pontos chaves, pois haveria o acompanhamento de tópicos como: estatísticas de análise da comunidade, tempo para resolução de tickets, porcentagem de problemas resolvidos pela equipe em comparação aos resolvidos pela central de ajuda. Assim isso ajudaria a entender se a central de ajuda é eficiente e reportaria quais áreas precisam ser melhoradas.

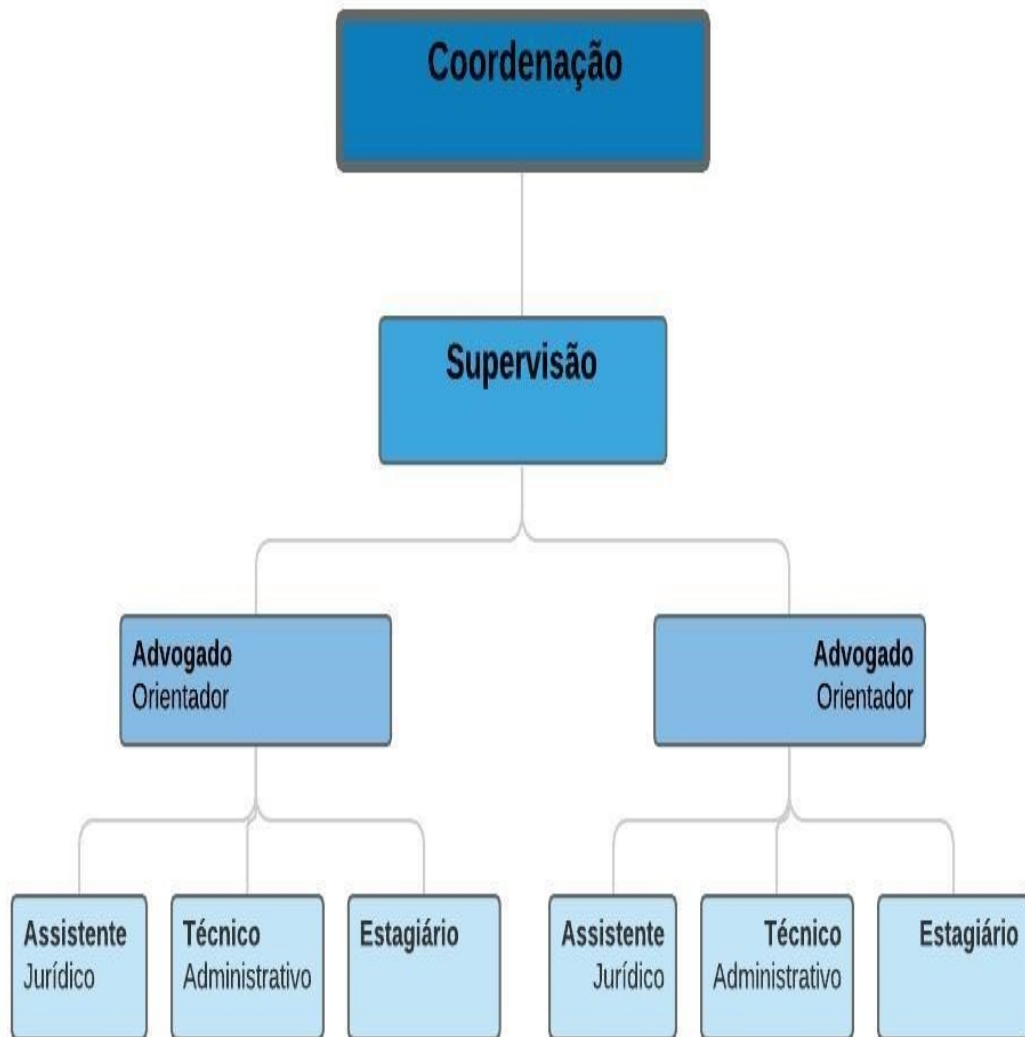
Portanto, cabe frisar que o intuito não é o desenvolvimento de uma nova ferramenta, pois sabemos que essa ferramenta já existe no mercado, mas que ajudaria muito o NPJ a estar mais próximo da população e assim, entregar um serviço de maior acessibilidade à comunidade. Atualmente sabemos que o sucesso de uma empresa se resume na pesquisa de satisfação dos usuários, e esse termo também seria selecionado nessa central a fim de proporcionar maior diálogo com os usuários do núcleo de práticas jurídicas.

3.3.1) Organograma de atendimento 0800



3.4) Estrutura Organizacional

3.4.1) Organograma



3.5) Conclusão

Podemos concluir com esta pesquisa, a importância da existência do núcleo de práticas jurídicas - NPJ da UNISA, tanto para o estagiário, aluno do curso de direito, quanto para a sociedade mais carente.

Observamos também, que o NPJ, juntamente com toda a universidade UNISA busca empregar a devida importância no que diz respeito à sustentabilidade e à ética, desenvolvendo práticas de reciclagem e projetos sociais voltados para a responsabilidade ambiental.

Por se tratar de um departamento necessário, não tem muito o que se falar em relação à diminuição de custos, visto que sua existência independe de questão financeira, lucro ou resultados.

Nos preocupa o fato de que, devido à pandemia do covid-19, todos os atendimentos tiveram que passar a ser feitos à distância, ou seja, on-line, e assim, os colaboradores estão trabalhando em home office. Portanto, quem tiver a necessidade de consultar um advogado ou entrar com uma ação jurídica através do NPJ, necessitará fazer tal solicitação de forma remota por meio de aplicativos. E como sabemos, nem todas as pessoas têm acesso a estes meios, e aqueles que têm nem sempre conseguem fazê-lo corretamente, podendo ocorrer problemas nos envios de dados, ou até mesmo dificuldades no momento de anexar documentos.

Portanto, com a existência definitiva desta central de atendimento consideramos relevante melhoria nos atendimentos e de forma gradual, a satisfação dos usuários no atendimento de excelência da central automatizada do NPJ.

4. CRONOGRAMA

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	MÊS 1	MÊS 2	MÊS 3	MÊS 4	TOTAL CH
ORIENTAÇÃO DO PROJETO INTEGRADOR	5 h				5 h
PESQUISA DE EMPRESAS	5 h				5 h
ABORDAGEM EM EMPRESA	4 h				4 h
COLETA DE DADOS E INFORMAÇÕES		5 h			5 h
ANÁLISE DE DADOS E INFORMAÇÕES		5 h			5 h
CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS		5 h			5 h
APRESENTAÇÃO ESCRITA DA PESQUISA			10 h		10 h
APRESENTAÇÃO GRÁFICA DA PESQUISA			5 h		5 h
CONCLUSÕES			1 h		1 h
FORMATÇÃO DO TRABALHO				2 h	2 h
PREPARAÇÃO PARA A ENTREGA				2 h	2 h
PREENCHIMENTO DA FICHA DE IDENTIFICAÇÃO				1 h	1 h
ENTREGA DO PROJETO INTEGRADOR				X	-
TOTAL DE HORAS DESTINADAS AO PROJETO	14 h	15 h	16 h	5 h	50 h

5. REFERÊNCIAS

UNIVERSIDADE SANTO AMARO (UNISA), Brazilian: UNIVERSIDADE SANTO AMARO (Brasil). **UMA ANÁLISE JURÍDICA SOBRE O SISTEMA DOS JUIZADOS ESPECIAIS** [SANTO AMARO,SP]. Âmbito jurídico especiais disponível em:

<<https://amp.ambitojuridico.com.br/cadernos/direito-constitucional/umaanalise-sobre-osistema-dos-juizados-especias-constituicao-federal-e-as-leis-n9-099-1995-2001-e121532009/>>. Acesso em: 01 de novembro de 2013.

UNIVERSIDADE SANTO AMARO (UNISA). **INAUGURA PRÁTICA JURÍDICA**. UNIVERSIDADE SANTO AMARO, disponível em:

<<http://www.unisa.br/AUNISA/Noticias>>. Acesso em: 05 de setembro de 2019.

UNIVERSIDADE SANTO AMARO (UNISA). **CLÍNICAS E ASSESSORIAS**.

Disponível em: <<http://www.unisa.br/Unidades/Clinicas-e-Assessorias-26>>. Acesso em: 06 de maio de 2021.

CHIAVENATO, I. **Empreendedorismo: dando asas ao espírito empreendedor**. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2012.

DRUKER, P. F. **Inovação e espírito empreendedor**. Editora Pioneira, 1987.

ZENDESK, Inc. **Empresa de desenvolvimento de software Dinamarquesa**, São Francisco, Califórnia, EUA, fundada em 2007.