

Da Desnecessária Judicialização de Pequenos Casos

Deste caótico e efervescente contexto, vivido em um país que leva as cortes até mesmo sua própria sorte, surge o desafio de gestores jurídicos em controlar milhares de processos, obtendo resultados favoráveis ao negócio e principalmente resguardando a imagem das empresas.

05/09/2016 15:38:14

Por *Rafael Olimpio de Azevedo, advogado sócio do Olimpio de Azevedo Advogados

Atualmente as rígidas estruturas empresariais e o evidente medo de delegar-se alguma decisão aos que tratam diretamente com os consumidores, fizeram da equipe de linha de frente, em especial o SAC, verdadeiro robô, com pouco ou nenhum poder de decisão e com manual a ser seguido. O que não permite nenhuma margem de manobra exceto o uso excessivo do gerúndio e a maior arma deste sistema: a desistência dos interessados em resolver as pequenas pendências. Em que pese é claro existirem exceções, muitas vezes o óbvio não é solucionado.

Se a postura pacífica e conformada do brasileiro era o padrão nos anos 80, atualmente a sociedade clama por atitude, restando o conformismo cada vez mais raro. Somam-se ao fato as ferramentas de acesso ao Judiciário que foram conquistadas nas últimas décadas de liberdade e que atualmente já fazem parte do dia a dia do brasileiro, além da facilidade ao acesso à informação trazida pela era digital. Neste contexto surgem milhões de pequenos casos a entupir todo o sistema.

Por outra banda, os departamentos jurídicos das grandes empresas vêm evoluindo nas últimas décadas passando de simples áreas de contenção de despesas para núcleos de negócios, com ferramentas sofisticadas de controle e parceiros preparados para patrocinar milhares de casos.

Deste caótico e efervescente contexto, vivido em um país que leva as cortes até mesmo sua própria sorte, surge o desafio de gestores jurídicos em controlar milhares de processos, obtendo resultados favoráveis ao negócio e principalmente resguardando a imagem das empresas.

Sabemos que as condições adversas geram oportunidades, e estas sempre vem acompanhadas de riscos e muita resistência. Dentro dos próprios departamentos e escritórios de advocacia não é rara a ideia que se houver diminuição de processos haverá menos oportunidades de crescimento, o que

é uma falácia, mesmo porque a mudança urge e a tomada de decisão restringe-se a quem vai se adiantar. O Judiciário está cada vez mais claudicante, a sociedade clama por mudanças, os custos não permitem mais manter o ilógico fluxo estabelecido de judicialização de questões de baixa complexidade e valor envolvido.

Resta evidente que os casos devem ser fulminados antes de ingressarem na atual lógica onde tudo se resolve somente com juiz. A nosso ver, um foco tridimensional da questão pode trazer excelentes resultados: prevenção, contenção e gestão. Prevenção: Além de prever e solucionar reclamações e falhas no âmbito operacional e via SAC, a utilização das câmaras de conciliação é a atitude mais inteligente a nosso ver, posto que propicia ao consumidor uma alternativa rápida e por outra banda preserva a marca da demandada, evitando a judicialização da pequena controvérsia.

A utilização deste recurso deve vir acompanhada de profissionais treinados e com alçada para tomada de decisão, sob pena de criar-se um ambiente ainda mais hostil nas fases subseqüente de negociação. Esta ferramenta pacifica a questão, muitas vezes inclusive recolocando o cliente insatisfeito em situação confortável evitando que busque a concorrência em próxima compra.

Contenção: nos casos em que a conciliação prévia não for possível, é de se utilizar a ferramenta de monitoramento pré-citação, buscando a composição antes da citação, o que resulta em menos desgaste para o consumidor e acordos mais vantajosos, nesta hipótese o processo é liquidado antes mesmo de audiência.

Gestão: através de corpo jurídico inteligente, o qual mantém base de dados e informações atualizada é fundamental mapear os casos com baixa chance de êxito e neles buscar a exaustão a conciliação, restando na carteira apenas às demandas com chance de vitória.

Para que seja alcançada a excelência na gestão, é necessária uma movimentação, no sentido de investir em profissionais qualificados, aptos a atender o anseio dos mais modernos e competitivos polos de negócio, treinando e confiando aos gestores jurídicos presença e voz ativa na tomada de grandes decisões para o negócio, inclusive no que tange a contratação de parceiros competentes e que principalmente entendam a dinâmica do negócio.

Para se quebrar o paradigma é necessário vontade e acima de tudo coragem.

Rafael Olimpio Silva de Azevedo*É sócio do Olimpio de Azevedo Advogados e possui experiência nas áreas do Direito Empresarial e ampla atuação com os problemas do dia a dia com foco em Direito Civil em Contratos, Responsabilidade Contratual e Extra-Contratual, Direito Comercial que envolve Contratos Empresariais, Direito Bancário, Securitário e Consumidor. Pela larga experiência em Seguros, o advogado também tem atuação junto a Superintendência de Seguros Privados.