CENTRO JUDICIÁRIO
DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

Guia prático

Postos de Atendimento Pré-Processual (PAPREs)

Orientações sobre o funcionamento e gestão dos Postos de Atendimento Pré-Processual



TJMG
Tribunal de Justiça do
Estado de Minas Gerais

Descentralizar a Justiça e ampliar o acesso

Fundamentados no artigo 7º, inciso VI, da Resolução CNJ nº 125/2010, os Postos de Atendimento Pré-Processual (PAPREs) consolidam-se como instrumentos essenciais de descentralização da Justiça, ao fomentar parcerias com entidades públicas e privadas para a disseminação da conciliação e da mediação de conflitos, com significativa ampliação do público atendido.

Esta cartilha reúne orientações sobre o funcionamento dessas unidades, seus fluxos de atendimento, os tipos de demandas atendidas e os procedimentos administrativos.

Resolver o conflito antes que ele se torne um processo: mais acesso, mais diálogo, menos litígio.

Sumário

01 O que é o PAPRE 04

02 Tipos de serviços prestados 11

03 Audiências 13

04 PAPREs especializados 15

05 Informações importantes 17

06 Acesso aos sistemas 19

07 Distribuição da reclamação 21

01

Capítulo um

O que é o Posto de Atendimento Pré-Processual

NESTE CAPÍTULO

O que são os Postos de Atendimento Pré-Processual (PAPREs) e quais os tipos de parcerias possíveis

Uma porta de entrada para o consenso

O Posto de Atendimento Pré-Processual (PAPRE) é uma unidade vinculada ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), implementada por meio de instrumento de cooperação técnica celebrado entre o Tribunal e instituições parceiras, para a realização de atividades de conciliação e mediação no âmbito pré-processual.

Nesse sentido, o PAPRE funciona como uma extensão descentralizada do setor pré-processual do CEJUSC, ao qual permanece vinculado para fins de orientação, supervisão e homologação dos acordos celebrados.

Possíveis parceiros para a criação de um PAPRE



Prefeituras



PROCONs



Universidades



Associações Comerciais



Outras instituições públicas ou privadas



Mantidos pelas instituições parceiras

Os Postos de Atendimento Pré-Processual (PAPREs) são mantidos com recursos das instituições parceiras, responsáveis por disponibilizar a estrutura necessária ao seu funcionamento, incluindo espaço físico, mobiliário, equipamentos, acesso à internet e pessoal de apoio. Sua principal finalidade é ampliar o acesso aos métodos consensuais de solução de conflitos, especialmente a conciliação e a mediação, buscando a composição das controvérsias antes do ajuizamento de processos judiciais.

Saiba mais

Relação dos Postos de Atendimento Pré-Processual — acessar →

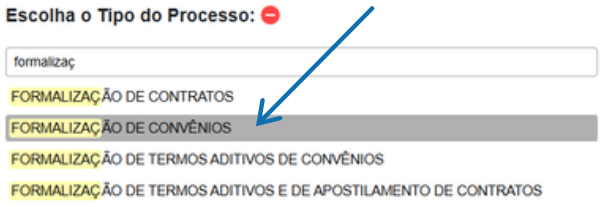
Como implantar um PAPRE

A formalização da parceria para instalação do Posto de Atendimento Pré-Processual (PAPRE) ocorre mediante a instauração de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), observando o procedimento a seguir.

Passo a passo no SEI

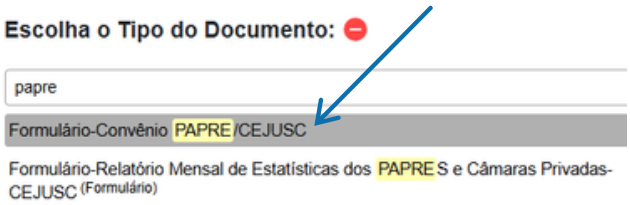
1 Selecionar o tipo de processo

Inicie no SEI um processo do tipo "Formalização de Convênios".



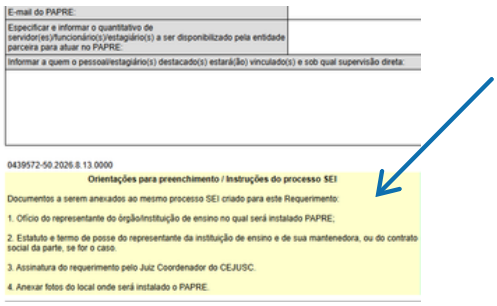
2 Preencher o formulário

Insira e preencha o formulário "Formulário-Convênio PAPRE/CEJUSC".



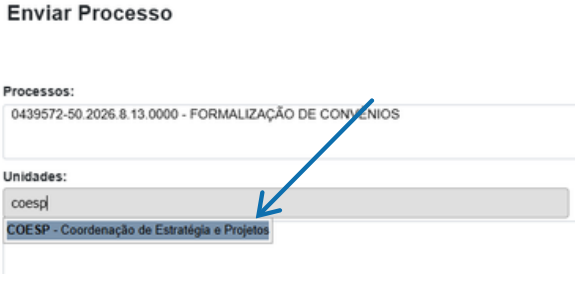
3 Incluir documentos e assinatura

Inclua os documentos obrigatórios e colha a assinatura do Juiz Coordenador do CEJUSC no requerimento.



4 Remeter à COESP

Envie o processo devidamente instruído à COESP, para continuidade dos trâmites de formalização da parceria.



Documentação necessária

Reúna os documentos abaixo antes de instaurar o processo no SEI. Eles compõem a instrução do pedido de formalização da parceria.

Ofício do representante do parceiro

Documento em que o parceiro assume o compromisso de disponibilizar a estrutura e a equipe de atendimento do posto (itens ao final desta página).

Documentação institucional

Instituição de ensino: estatuto, termo de posse do representante e documentos da mantenedora, incluindo contrato social, quando aplicável.

Órgão público: termo de posse do representante.

Informações de contato

E-mail e telefone do representante da instituição ou do órgão público, necessários ao cadastro como usuário externo no SEI do TJMG e à posterior assinatura eletrônica do instrumento de cooperação.

Fotografias do local

Imagens do espaço previsto para a instalação do PAPRE, para avaliação das condições de funcionamento do posto.

O que o parceiro se compromete a disponibilizar

- Espaço físico
- Mobiliário
- Material de escritório
- Computadores
- Acesso à internet
- Certificado digital (eproc pré-processual)
- Equipe de atendimento

ATENÇÃO

Ao menos um integrante da equipe de atendimento deverá estar habilitado ou capacitado para utilizar o eproc.

Solenidade de inauguração do PAPRE

Facultativa

A solenidade é facultativa e constitui iniciativa do parceiro, que deverá articular com o Juiz Coordenador do CEJUSC.

Organização e custos

A organização, a execução e os custos do evento são do parceiro, incluindo data, horário, local e envio dos convites.

Placa de inauguração

O TJMG poderá disponibilizar modelo institucional de placa. A confecção e o custeio são de responsabilidade do parceiro.



Inauguração do PAPRE em Carangola

Papre foi instalado no Instituto Ensinar Brasil Doctum, em 21/08/2024. Confira a notícia aqui.



Inauguração do PAPRE em Itaú de Minas

Papre foi instalado na Câmara Municipal, em 14/08/2026. Confira a notícia aqui.

PAPRE Superendividamento

O PAPRE Superendividamento é formalizado exclusivamente em parceria com o Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON), mediante Acordo de Cooperação Técnica (ACT) e respectivo Termo de Adesão. Devem ser observados os procedimentos de formalização do PAPRE, com a inclusão adicional do formulário "Adesão ao PAPRE Superendividamento".

Formulário "Adesão ao PAPRE Superendividamento"

- Comarca
- Endereço de funcionamento
- Dados do responsável
- Contatos
- Horário de atendimento
- Quantitativo de pessoal

Assinaturas: responsável pelo PROCON e Juiz Coordenador do CEJUSC.

PAPRE Empresarial

A formalização ocorre por meio de Acordo de Cooperação Técnica (ACT) celebrado entre o TJMG e a Federação das Associações Comerciais e Empresariais do Estado de Minas Gerais (FEDERAMINAS).



1. **Manifestação de interesse**
   A Associação Comercial e Empresarial interessada em aderir ao ACT manifesta seu interesse perante a FEDERAMINAS.

2. **FEDERAMINAS conduz os trâmites**
   A FEDERAMINAS encaminha ofício à Terceira Vice-Presidência do TJMG.

3. **Anuência do Juiz Coordenador**
   A Terceira Vice-Presidência solicita a anuência do Juiz Coordenador do CEJUSC da comarca onde se pretende instalar o posto.

4. **Adesão ao ACT**
   Com a anuência, prossegue o procedimento de adesão.

Resumo: como cada modalidade é formalizada

	PAPRE	Superendividamento	Empresarial
Instrumento	Processo SEI "Formalização de Convênios"	ACT e Termo de Adesão	ACT TJMG–FEDERAMINAS
Parceiro	Instituição de ensino ou órgão público	PROCON	Associação Comercial e Empresarial
Documento adicional	Formulário-Convênio PAPRE/CEJUSC	Formulário "Adesão ao PAPRE Superendividamento"	Ofício da FEDERAMINAS à 3ª Vice-Presidência
Assinatura/ anuência	Juiz Coordenador do CEJUSC (requerimento)	PROCON e Juiz Coordenador do CEJUSC	Anuência do Juiz Coordenador do CEJUSC

SAIBA MAIS
Após a formalização, o funcionamento dos postos especializados segue o **Capítulo 04 · PAPREs especializados**.

02

Capítulo dois

Tipos de serviços prestados

NESTE CAPÍTULO

Quais são as competências dos PAPREs

O que pode ser levado ao PAPRE

Os PAPREs possuem competência ampla para o atendimento de reclamações no âmbito pré-processual, observados os mesmos limites aplicáveis aos CEJUSCs. Assim, podem tratar de questões de qualquer natureza, exceto aquelas que envolvam direitos indisponíveis não transacionáveis ou matérias que não sejam de competência da Justiça Estadual, nos termos da Orientação nº 7/2022 do NUPEMEC:

> *Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs do Estado de Minas Gerais tratarão de questões de qualquer natureza no setor pré-processual, exceto aquelas que versem sobre direitos indisponíveis não transacionáveis ou que não sejam de competência da Justiça Estadual.*

Exemplos de demandas atendidas

Direito do Consumidor

Demandas envolvendo falha na prestação de serviços, vício do produto e revisões contratuais.

Direito de Família

Procedimentos consensuais de divórcio, dissolução de união estável, guarda, regime de convivência e alimentos.

Direito das Obrigações

Cobranças, descumprimento de contratos civis e conflitos de vizinhança.

03

Capítulo três

Audiências

NESTE CAPÍTULO

Passo a passo para a realização de audiências nos PAPREs

Como acontece uma audiência

Triagem e agendamento

1

Triagem e acolhimento

A equipe acolhe as partes, escuta a demanda e organiza as informações do atendimento.



2

Análise da demanda e designação da sessão

A natureza da controvérsia e a viabilidade da solução autocompositiva são analisadas inicialmente. Sendo possível a composição, poderá ser designada sessão de conciliação ou mediação, com a expedição de carta-convite à outra parte.



3

Entrega da carta-convite

A parte reclamante é responsável pela entrega da carta-convite à parte reclamada, que poderá ocorrer por e-mail, telefone, correio ou outro meio idôneo de comunicação.



4

Realização da sessão

Na data designada, é realizada a sessão de conciliação ou mediação e confeccionada a respectiva ata. Não havendo acordo ou em caso de desistência, o procedimento é arquivado no PAPRE. Havendo acordo, o termo é encaminhado para homologação pelo(a) juiz(a) coordenador(a) do respectivo CEJUSC.



5

Homologação do acordo

Os documentos produzidos no procedimento pré-processual deverão ser protocolados no eproc para homologação pelo(a) juiz(a) coordenador(a) do respectivo CEJUSC, utilizando-se a classe “11875 - Reclamação Pré-processual”.



O protocolo no eproc ocorre apenas em caso de acordo. Antes dessa fase, os atos e documentos são controlados internamente pelo PAPRE.

04

Capítulo quatro

PAPREs especializados

NESTE CAPÍTULO

PAPREs Empresariais e PAPREs Superendividamento

Postos com foco temático

PAPREs Empresariais

Unidades resultantes da parceria entre o TJMG e as Associações Comerciais e Empresariais (ACEs) locais, destinadas à conciliação e à mediação de demandas empresariais antes do ajuizamento de ações. A adesão da Associação é realizada por intermédio da Federaminas.

PAPREs Superendividamento

Unidades resultantes da parceria entre o TJMG e os PROCONs, destinadas ao atendimento de consumidores superendividados, com realização de sessões de conciliação, elaboração de plano de pagamento junto aos credores e posterior homologação do acordo pelo(a) juiz(a) coordenador(a) do CEJUSC. O CEJUSC pode articular a parceria com o PROCON local e, havendo interesse, solicitar sua formalização.

Relação dos postos especializados

PAPREs Empresariais	acessar →
PAPREs Superendividamento	acessar →

05

Capítulo cinco

Informações importantes

NESTE CAPÍTULO

Materiais gráficos, modelos de atas, capacitação, supervisão e o envio das estatísticas mensais.

O dia a dia do posto

Materiais gráficos

A 3ª Vice-Presidência disponibiliza materiais gráficos específicos para divulgação dos serviços dos PAPREs, encaminhados no momento da adesão. A solicitação de novos materiais pode ser feita à COTAC, pelo e-mail nupemec@tjmg.jus.br. Os materiais são enviados ao CEJUSC, responsável pelo repasse aos respectivos PAPREs.

Modelos de atas

Após a formalização do termo de cooperação, a COTAC disponibiliza aos CEJUSCs os modelos de atas e de carta-convite, para repasse aos PAPREs. Os materiais também estão disponíveis em: Rede TJMG ›Ações e Programas ›Conciliação ›Materiais CEJUSC.

Capacitação

A EJEF e a 3ª Vice-Presidência ofertam capacitações em métodos autocompositivos. A equipe do CEJUSC acompanha as ofertas encaminhadas ao(à) juiz(a) coordenador(a) e indica os interessados, conforme as orientações de cada capacitação.

Supervisão do PAPRE

A EJEF e a 3ª Vice-Presidência ofertam capacitações em métodos autocompositivos. As ofertas são encaminhadas ao(à) juiz(a) coordenador(a) do CEJUSC, responsável por indicar os participantes, inclusive os integrantes dos PAPREs a ele vinculados, conforme as orientações de cada capacitação.

Envio de estatísticas

O PAPRE deve encaminhar mensalmente ao CEJUSC suas estatísticas de atendimento, que serão posteriormente remetidas à COTAC para apuração. Para isso, o posto deve manter controle interno dos dados abaixo.

	SESSÕES AGENDADAS	SESSÕES REALIZADAS	SESSÕES COM ACORDO	VALOR ACORDADO
CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL				
MEDIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL				

06

Capítulo seis

Acesso aos sistemas

NESTE CAPÍTULO

Certificado digital A3 e passo a passo para abrir o chamado de cadastro no eproc

Habilitação do posto nos sistemas

Certificado digital A3

O acesso ocorre mediante certificado digital ICP-Brasil, modelo A3, expedido em nome de pessoa física e adquirido pelo próprio PAPRE, em qualquer autoridade certificadora da ICP-Brasil. Se um responsável já possui certificado/token, não é preciso adquirir outro para este fim.

Passo a passo para solicitar o acesso

- Abra um chamado no Portal de Serviços de Informática;
- No primeiro acesso, faça o autocadastro pelo link “clique aqui”;
- Em “Cadastrar Novo Usuário”, preencha o formulário e conclua;
- Faça login e selecione “Registrar Chamado”.

Opções do chamado

Área	**ADV, Atendimento ao E-proc**
Categoria	**Cadastro e Acesso**
Classificação	**1ª Instância**
Subclassificação	**Cadastrar partes**
Tipo de cadastro	**Outro / Não listado**

Preencha os demais campos, descreva o pedido com clareza, anexe o formulário de solicitação e envie. O chamado gera um número acompanhável pelo próprio portal.

Formulário de solicitação

Acesse o formulário de cadastro de acesso — acessar →

07

Capítulo sete

Distribuição da reclamação pré-processual

NESTE CAPÍTULO

Passo a passo para realizar a distribuição de reclamação pré-processual no eproc

Distribuição da reclamação pré-processual

Os procedimentos de distribuição da Reclamação Pré-processual no eproc estão detalhados nos vídeo-tutoriais abaixo, no perfil de Unidade Externa (PAPREs).

1. Distribuição do procedimento
Vídeo-tutorial · 02:42:13 — assistir →

2. Dar ciência no procedimento
Vídeo-tutorial · 02:38:11 — assistir →

3. Incluir lembrete no procedimento
Vídeo-tutorial · 02:21:48 — assistir →

4. Baixa do procedimento
Vídeo-tutorial · 01:08:02 — assistir →

Dica

Os tempos indicados apontam o trecho exato de cada tutorial no vídeo. Salve os links nos favoritos da equipe do posto para consulta rápida.



Assista, na íntegra, à live da EJEF:
"Eproc em Foco: Boas Práticas para PAPREs".
www.youtube.com/watch?v=nKlzRv9J3oE

EXPEDIENTE

DIREÇÃO

Desembargador Vicente de Oliveira Silva
Presidente

Desembargador Márcio Idalmo Santos Miranda
1º Vice-Presidente

Desembargador Manoel dos Reis Morais
2º Vice-Presidente

Desembargadora Shirley Fenzi Bertão
3ª Vice-Presidente

Desembargador Raimundo Messias Júnior
Corregedor-Geral

Desembargador Leopoldo Mameluque
Vice-Corregedor-Geral

GESTÃO

Matheus Moura Matias Miranda
Juiz Auxiliar da 3ª Vice-Presidência

Mariana Horta Petrillo
Diretora Executiva da 3ª Vice-Presidência

Jade Moreira Ribeiro
Gerente de Tratamento Adequado de Conflitos

Márcia de Oliveira Silva Montalvão
Gerente de Estratégia e Projetos

Estevam Pessôa Carneiro
Coordenador de Estratégia e Projetos

Samuel Duarte dos Santos
Coordenador de Tratamento Adequado de Conflitos

APOIO

Nataniane Levindo de Souza
Assistente de Direção Superior (COTAC)

Giovanna Lyssa Morais Corrêia
Assistente Executiva (COTAC)



CENTRO JUDICIÁRIO
DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

3ª Vice-Presidência do TJMG
Coordenação de Apoio ao Tratamento Adequado de Conflitos (COTAC)

Telefones
(31) 3237-5141

E-mail
nupemec@tjmg.jus.br