



UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA
EM REDE NACIONAL

FRANSKRAN NUNES GOMES

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA
JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA: instrumento efetivo da política pública de
acesso à justiça consensual?

SOUSA

2024

FRANSKRAN NUNES GOMES

**CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA
JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA: instrumento efetivo da política pública de
acesso à justiça consensual?**

Dissertação apresentada à Universidade Federal de Campina Grande, como exigência do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre na área da Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Erivaldo Moreira Barbosa.

SOUSA

2024

FICHA CATALOGRÁFICA

G633c Gomes, Franskran Nunes.
Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Justiça Federal em João Pessoa: instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça consensual? / Franskran Nunes Gomes - Sousa, 2024.

162 f. : il. Col.

Dissertação (Mestrado em Administração Pública - PROFIAP) – Centro de Ciências Jurídicas e Sociais, Universidade Federal de Campina Grande, 2024.

Orientador: Prof. Dr. Erivaldo Moreira Barbosa

1. Solução de conflitos. 2. Conciliação e mediação. 3. Acesso à justiça. 4. Justiça consensual. 5. Ações de cidadania. I. Título.

CCJS - UFCG

CDU 347.925(043.2)

FRANSKRAN NUNES GOMES

**CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA
JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA:** instrumento efetivo da política pública de
acesso à justiça consensual?

Dissertação apresentada à Universidade Federal de
Campina Grande, como exigência do Programa de
Mestrado Profissional em Administração Pública
em Rede Nacional (PROFIAP), como requisito
parcial para a obtenção do título de Mestre na área
da Administração Pública.

Orientador: Prof. Dr. Erivaldo Moreira Barbosa.

Aprovada em ____/____/2024.

Prof. Dr. Erivaldo Moreira Barbosa
Orientador e presidente da banca examinadora – PROFIAP/UFCG

Prof. Dr. Carlos Alano Soares de Almeida
Examinador interno – PROFIAP/UFERSA

Prof. Dr. Márcio Flávio Lins de Albuquerque e Souto
Examinador externo – PPGCJ/UFPB

AGRADECIMENTOS

Primeiro, com todo o meu coração, agradeço a Ti, Nosso Senhor Jesus, e a Ti, Nossa Senhora de Nazaré (Nazinha, como aprendi a chamar com meus amigos paraenses), por todo o amor, pela graça de me conduzir, e pela misericórdia com minhas faltas cotidianas.

Em toda a minha caminhada, dos primeiros passos até o hoje, eu sempre tive a ajuda de pessoas, instrumentos de Deus na minha vida. Com elas, eu aprendi tudo de bom que carrego em mim, e, sem elas, eu sei que meu espírito seria pobre e que nenhuma ou poucas conquistas eu teria. Dentre elas, eu destaco: a minha mãe (minha rainha), Lúcia; o meu pai, Francisco (*in memoriam*); os meus irmãos (meus príncipes), Kaio e Lúcio; os meus avós, Maria, Manoel, Zuleide e José Gomes (todos *in memoriam*); as minhas tias, representadas por Socorro, Lourdes, Célia, Celinete e Carlinda; os meus tios, representados por Airton; a minha sobrinha e afilhada, Dudinha (*“my princess of love”*); os meus primos e primas, representados por Leila (minha alma gêmea); e a minha cunhadinha, Aninha. A vocês, o meu mais profundo reconhecimento e gratidão.

Agradeço aos amigos que carrego na lembrança e no peito, de ontem e de hoje, de perto e de longe, com destaque especial para André, que está comigo em todos os momentos; para Italaney e Ionara, amigas queridas desde a infância; e para Silvia Karina, minha colega de mestrado que se tornou uma grande amiga e a quem eu declaro meu carinho, minha admiração e torcida constantes.

Agradeço também a minhas professoras da educação básica, Carleusa e Edileny, que sempre permeiam a minha memória (elas não imaginam que sejam lembranças tão marcantes na minha vida), e a meus professores da graduação, Matilde, Giorggia, Ozael e Pereira. Dirijo ainda os meus agradecimentos aos membros das bancas de defesa do projeto e do trabalho final pelas importantes contribuições: o meu orientador, o Prof. Dr. Erivaldo, sempre atencioso e gentil, o Prof. Dr. Elano, a Prof.^a Dr.^a Lenilma, e o Prof. Dr. Márcio Flávio.

Agradeço igualmente aos idealizadores da Rede PROFIAP, aos coordenadores locais (a Prof.^a Dr.^a Edjane e o Prof. Dr. José Ribamar), aos professores da turma 2022, como também aos servidores técnico-administrativos (Giseuda e Marli) pelos esforços constantes para tornar este programa de mestrado ainda mais qualificado; e agradeço aos meus colegas de turma pela ajuda mútua e pelos momentos de descontração.

Por fim, minha gratidão à Juíza Federal Adriana Nóbrega, aos servidores Marconi, Dirce e Rejane, e aos conciliadores e mediadores que unem esforços para o fortalecimento

institucional do Cejusc e, conseqüentemente, para a efetivação da Justiça consensual. Agradeço também à servidora Juliana Rocha, do Setor de Comunicação Judicial.

Um abraço em cada um de vocês e um cheiro especial no meus familiares e amigos, inclusive para ti, painho (na espiritualidade)!

RESUMO

Na esteira da tradicional política de solução dos conflitos, baseada na imposição da vontade da lei por meio da atuação de um juiz ou tribunal, o Poder Judiciário não consegue dar uma resposta satisfatória e em tempo razoável a todos os casos que lhe são submetidos, deixando, por conseguinte, de cumprir com o dever constitucional de prestação de uma tutela jurisdicional efetiva. Por essa razão, a conciliação e a mediação foram alçadas a categorias especiais de solução de conflitos pela Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), e, posteriormente, pelo Código de Processo Civil, de 16 de março de 2015. Esses diplomas legais igualmente contemplaram a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejuscs) com a função precípua de disseminarem a cultura da paz por meio da realização ou gestão de sessões e audiências de conciliação e mediação a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. É neste contexto que a presente pesquisa objetiva analisar a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios. Para atingir esse objetivo, optou-se por realizar uma pesquisa aplicada, exploratório-descritiva, com a aplicação do método dedutivo, e que utilizou dados documentais, bibliográficos e de levantamento (questionário) submetidos a uma abordagem qualitativa. A análise dos principais dados evidenciou: a) a importância da Reclamação Pré-Processual (RPP) no tratamento dos conflitos não-processuais em razão da simplicidade procedimental, do acesso facilitado, da gratuidade e de sua duração; b) que os resultados alcançados pelo Cejusc com a autocomposição (acordos), tanto nas RPPs como nos processos judiciais que lhe foram remetidos pelas varas federais, superaram, em termos percentuais, aqueles alcançados por essas varas na jurisdição tradicional contenciosa (heterocomposição) no período de 2021 a 2023, em uma clara demonstração de efetividade; c) o papel das ações de cidadania para a conscientização da sociedade civil quanto à importância do exercício de práticas de solução consensual dos conflitos em todos os espaços de convivência; d) e a percepção amplamente positiva que os conciliadores e mediadores participantes da pesquisa têm quanto à capacidade do Cejusc em mediar conflitos e de ser resolutivo. Ao final, embora tenham sido identificadas algumas áreas que necessitam de melhoramentos, foi possível concluir seguramente que o Cejusc vem consolidando-se como instrumento efetivo da política pública de justiça consensual, abraçando tanto os sujeitos inseridos nas situações de conflito (judicializadas ou não), como também a sociedade civil que é atingida por suas ações cidadãs.

Palavras-chave: Conflito. Acesso à justiça. Conciliação e mediação. Cejusc.

ABSTRACT

In the wake of the traditional conflict resolution policy, based on the imposition of the will of the law through the actions of a judge or court, the Judiciary is unable to provide a satisfactory response within a reasonable time to all cases submitted to it, leaving, therefore, to comply with the constitutional duty to provide effective judicial protection. For this reason, conciliation and mediation were elevated to special categories of conflict resolution by Resolution No. 125, of November 29, 2010, of the National Council of Justice (CNJ), and, later, by the Code of Civil Procedure, of March 16, 2015. These legal diplomas also included the creation of Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (Cejuscs) with the primary function of disseminating the culture of peace through the holding or management of conciliation and mediation sessions and hearings to role as conciliators and mediators, as well as providing assistance and guidance to citizens. It is in this context that this research aims to analyze the performance of the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship of the Federal Court in João Pessoa as an instrument of public policy for access to justice from the perspective of resolving and preventing disputes. To achieve this objective, it was decided to carry out applied, exploratory-descriptive research, applying the deductive method, and using documentary, bibliographic and survey data (questionnaire) submitted to a qualitative approach. The analysis of the main data highlighted: a) the importance of the Pre-Procedural Complaint (RPP) in the treatment of non-procedural conflicts due to procedural simplicity, easy access, free of charge and its duration; b) that the results achieved by Cejusc with self-composition (agreements), both in the RPPs and in the legal proceedings sent to it by the federal courts, exceeded, in percentage terms, those achieved by these courts in the traditional contentious jurisdiction (heterocomposition) in the period from 2021 to 2023, in a clear demonstration of effectiveness; c) the role of citizenship actions in raising awareness among civil society regarding the importance of practicing consensual conflict resolution practices in all living spaces; d) and the largely positive perception that the conciliators and mediators participating in the research have regarding Cejusc's ability to mediate conflicts and be resolute. In the end, although some areas in need of improvement were identified, it was possible to safely conclude that Cejusc has been consolidating itself as an effective instrument of public policy of consensual justice, embracing both subjects involved in conflict situations (judicialized or not), as well as civil society that is affected by its citizen actions.

Keywords: Conflict. Access to justice. Conciliation and mediation. Cejusc.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURAS

Figura 1 – Resumo do procedimento comum do novo CPC.....	63
Figura 2 – Resumo do procedimento da RPP no Cejusc.....	64
Figura 3 – Primeira parte da página de consulta ao DataJud.....	68
Figura 4 – Segunda parte da página de consulta ao DataJud com referência ao Cejusc.....	68
Figura 5 – Cordel da Conciliação.....	74
Figura 6 – Biblioteca Viva.....	74
Figura 7 – Brinquedoteca.....	75
Figura 8 – Revista Turma do Justino.....	75
Figura 9 – Projeto Conciliador Mirim.....	76
Figura 10 – Pesquisa de Satisfação.....	78

GRÁFICOS

Gráfico 1 – Estrutura física.....	83
Gráfico 2 – Estrutura de pessoal.....	83
Gráfico 3 – Percepção de influência <i>versus</i> satisfação das partes.....	84
Gráfico 4 – Percepção sobre a equanimidade dos acordos.....	87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Resultados do Cejusc no conflitos pré-processuais e processuais no período de 01/2018 a 12/2023.....	66
Tabela 2 – Quantitativo de processos que deram entrada e saída, e pendentes, de 2020 a 2023..	69
Tabela 3 – Autocomposição versus heterocomposição de 2021 e 2023.....	73
Tabela 4 – Perfil dos participantes da pesquisa.....	80
Tabela 5 – Formação e aperfeiçoamento dos participantes.....	81
Tabela 6 – A importância de ser obrigatória a assistência das partes por advogado.....	89
Tabela 7 – A importância de <i>não</i> ser obrigatória a assistência das partes por advogado.....	89
Tabela 8 – A importância da remuneração para o desempenho funcional.....	92
Tabela 9 – A indiferença da remuneração para o desempenho funcional.....	92
Tabela 10 – Pontos positivos da conciliação e mediação.....	95
Tabela 11 – Pontos negativos da conciliação e mediação.....	96
Tabela 12 – O que dá certo no dia a dia da conciliação/mediação no Cejusc.....	98
Tabela 13 – O que dá errado no dia a dia da conciliação/mediação no Cejusc.....	99
Tabela 14 – Elogios.....	103
Tabela 15 – Reclamações.....	103
Tabela 16 – Sugestões.....	104

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

art.	artigo
Centro ou Cejusc	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa
Centros ou Cejusc	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CF	Constituição Federal de 1988
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
DataJud	Base Nacional de Dados do Poder Judiciário
JFPB	Justiça Federal na Paraíba
LINDB	Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro
PJe	Processo judicial eletrônico
RPP	Reclamação pré-processual
STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TRF5	Tribunal Regional Federal da 5ª Região

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	14
1.1	Problema de pesquisa	16
1.2	Objetivos	17
1.2.1	Objetivo geral.....	17
1.2.2	Objetivos específicos	17
1.3	Justificativa	17
2	REFERENCIAL TEÓRICO	21
2.1	A autotutela e a jurisdição estatal	21
2.2	O princípio do acesso à justiça	29
2.3	A Conciliação, a mediação e os Cejusc	41
3	PERCURSO METODOLÓGICO	52
3.1	Método, natureza e abordagem	52
3.2	Estratégia da pesquisa	53
3.3	Objeto de estudo e sujeitos participantes da pesquisa	53
3.4	Processo de coleta e análise dos dados	54
3.4.1	Coleta documental	55
3.4.2	Coleta bibliográfica	56
3.4.3	Questionário.....	56
3.4.4	Análise dos dados.....	57
3.5	Procedimento ético	58
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	60
4.1	Interpretação das normas jurídicas que disciplinam a conciliação e a mediação e que regulamentam a atuação do Cejusc	60
4.2	Procedimentos adotados e resultados obtidos pelo Cejusc: relação entre os conflitos pré-processuais e processuais no que diz respeito à autocomposição e à prevenção de litígios	60
4.3	Percepção dos conciliadores e dos mediadores quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo	79
4.4	Relatório técnico com diagnóstico de problemas e recomendações de intervenção que contribuem para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados	104

5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	105
	REFERÊNCIAS.....	108
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CONCILIADORES E MEDIADORES PARTICIPANTES DA PESQUISA.....	118
	APÊNDICE B – RELATÓRIO TÉCNICO COM ANÁLISE/DIAGNÓSTICO DAS SITUAÇÕES-PROBLEMA E RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO.....	123
	ANEXO A – TERMO DE ANUÊNCIA INSTITUCIONAL.....	146
	ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO.....	147
	ANEXO C – TEMPO MÉDIO ENTRE O INÍCIO DO PROCESSO E O PRIMEIRO JULGAMENTO – DATAJUD/CNJ.....	150
	ANEXO D – DADOS DO CEJUSC ENTRE 2018 E 2020 – PORTAL DA CONCILIAÇÃO/TRF5.....	151
	ANEXO E – AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS NA JFPB, EM JOÃO PESSOA, ENTRE 2020 E 2023 – DATAJUD/CNJ.....	153
	ANEXO F – QUANTITATIVO DE PROCESSOS QUE DERAM ENTRADA E SAÍDA, ESTAVAM PENDENTES E FORAM JULGADOS, NA JFPB, EM JOÃO PESSOA, ENTRE 2020 E 2023 – DATAJUD/CNJ.....	155
	ANEXO G – QUANTITATIVO DE PROCESSOS QUE DERAM ENTRADA EM TODA A JUSTIÇA BRASILEIRA EM 2023 - DATAJUD/CNJ.....	159
	ANEXO H – QUESTIONÁRIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA SUGERIDO PARA ADAPTAÇÃO E APLICAÇÃO NO CEJUSC.....	160

1 INTRODUÇÃO

A vida em sociedade é complexa, porquanto diferentes são todos os seres humanos, cada qual com sua personalidade, suas pretensões e expectativas, seus objetivos, suas experiências e dificuldades, suas frustrações e seus problemas.

Todas essas elementares, que tornam única cada pessoa no meio em que vive, muitas vezes ensejam disputas pelos mais variados bens da vida. Os bens são compreendidos como tudo aquilo que é material ou imaterial, apreciável ou não economicamente, e que tem utilidade para o ser humano (Theodoro Júnior, 2023).

Tecnicamente, essas disputas recebem o nome de litígios que, numa concepção jurídica, são definidos como conflitos de interesses qualificados por pretensões insatisfeitas (Carnelluti, 1936 *apud* Marques, 2001). Didaticamente, o litígio surge quando uma pessoa deseja um bem cujo alcance é obstaculizado por outrem.

Nos primórdios, essas disputas eram resolvidas normalmente pela sobreposição do mais forte sobre o mais fraco; isto é, imperava o uso ilimitado da força, então justificada pela ausência ou insuficiência do Estado. O uso da força para subjugar o interesse do outro é chamado autotutela (Neves, 2023).

No entanto, em um mundo civilizado não é possível resolver os conflitos da vida pela força, salvo em situações excepcionais taxativamente autorizadas em lei (Câmara, 2014). Em suma, a barbárie não é permitida! Assim, se a autotutela, em regra, não é autorizada, como resolver os conflitos à falta de consenso entre os sujeitos envolvidos?

A resposta – especialmente a partir do desenvolvimento do Estado Moderno que marcou a transição do absolutismo para o estado constitucional (Wacheleski, 2007) –, esteve quase que exclusivamente na judicialização das disputas, ou seja, na intervenção do Poder Judiciário por meio de um processo contencioso (marcado pelo enfrentamento entre os sujeitos do conflito) resolvido pela aplicação impositiva do direito ao caso concreto, e pela adoção de técnicas e meios adequados a sua satisfação. Nessas situações, o protagonismo é do Estado que atua por meio de um seus agentes (juiz ou tribunal).

No entanto, o processo judicial pode ter custos altos, ser demorado e não apresentar a melhor solução segundo aquilo que esperam as partes interessadas. Isso significa que o fim maior da intervenção do Poder Judiciário nos litígios, que é a promoção da pacificação social com justiça (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2020), pode não ser obtido no tempo e com o alcance

e contentamento que eventualmente ocorreriam se houvesse uma solução que resultasse do consenso dos próprios litigantes, e não da vontade unilateral e impositiva de um terceiro (juiz ou tribunal).

Sob esse prisma é que, no Brasil, as formas consensuais de solução de conflitos (também chamadas alternativas ou adequadas)¹ recentemente tomaram corpo e primazia no âmbito do Poder Judiciário, notadamente com a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, com destaque para a conciliação e a mediação, por ela consideradas instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios.

Em que pese o revogado Código de Processo Civil (CPC) de 1973 ter previsto uma etapa conciliatória no processo judicial antes do julgamento da causa pelo juiz ou tribunal, ela se dava de forma muito tímida e não tanto prestigiada pelas partes, e mesmo pelos operadores do direito (juízes, procuradores, promotores, advogados públicos e privados, etc.) em comparação com a disciplina da Resolução/CNJ nº 125/2010 e com o Código de Processo Civil de 2015 (o novo CPC), que visivelmente optaram por abandonar a cultura do enfrentamento (ainda tão marcante naquele diploma e não tão menos na sociedade) para prestigiarem a solução consensual do conflito antes mesmo de ele chegar a júízo.

Para tanto, a exemplo do já que havia ocorrido nos microssistemas dos juizados especiais estaduais (Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995) e dos juizados especiais federais (Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001) – voltados essencialmente à solução de casos de baixo valor econômico, de reduzida complexidade e de menor potencial ofensivo – a conciliação e a mediação foram alçadas a categorias especialíssimas de solução adequada de conflitos também no contexto macro do sistema judiciário como previsto na parágrafo único do art. 1º da Resolução/CNJ nº 125/2010.

Nesse sentido, Resolução/CNJ nº 125/2010 contemplou a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs) como unidades do Poder Judiciário responsáveis pela realização ou gestão de sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. Igual previsão sobreveio com o Código de Processo Civil de 2015.

¹ “O termo ‘métodos adequados de solução de conflitos’ tem sido utilizado na literatura moderna para designar os ‘métodos alternativos de solução de conflitos’. O uso da palavra ‘adequados’ tem o intuito de indicar uma escolha consciente por um dos vários métodos possíveis de solução de conflitos” (Watanabe, 2017, p. 24).

Esses Centros, então, passaram a assumir a relevante tarefa de promoverem uma mudança substancial na mentalidade da sociedade, de modo que a cultura do litígio possa ser progressivamente substituída pela cultura da pacificação por meio da solução amigável dos conflitos. Sobremaneira, servem a esse propósito a conciliação e a mediação, qualificadas como instrumentos efetivos de pacificação social à medida que atribuem aos cidadãos o poder de resolverem consensualmente os seus próprios conflitos.

Está-se, portanto, diante de mecanismos que priorizam a justiça coexistencial (consensual, conciliativa ou autocompositiva) em lugar da justiça adversarial.

É nesse contexto, portanto, que a presente pesquisa propõe-se a analisar a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios.

1.1 Problema de pesquisa

Nos moldes da Resolução/CNJ nº 125/2010, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania têm seu foco na solução consensual das controvérsias. Para isso, a resolução expressamente elege a conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de solução e prevenção de litígios.

No mesmo norte, o novo CPC, já em suas normas fundamentais (art. 3º, §§ 2º e 3º), dispõe que “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e que “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (Brasil, 2015a, n. p.).

Esses atos normativos, de natureza infraconstitucional, reafirmam a opção do Estado brasileiro pela cultura da pacificação social em alinhamento com a cidadania e a dignidade da pessoa humana, fundamentos da República Federativa do Brasil (art. 1º, I e II, da CF), e também com o objetivo de construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I, da CF). Por conseguinte, esses atos ampliam o acesso à justiça, também qualificado como direito fundamental pela Constituição Federal (art. 5º, XXXV).

Na perspectiva de que a solução consensual dos conflitos deve ser priorizada pelo Poder Judiciário, porque, ao tempo em que é direito dos cidadãos, também consubstancia dever do Estado, é que esta pesquisa propõe-se a responder à seguinte questão: O Centro Judiciário de

Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa constitui instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios?

Com os resultados da pesquisa será possível conhecer o impacto e o alcance do órgão na realização da política pública de acesso à justiça junto a seus jurisdicionados, ou seja, perante aqueles que são os destinatários de seus serviços (usuários) e, com isso, contribuir com sugestões para a correção de eventuais problemas e para o aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos.

1.2 Objetivos de pesquisa

1.2.1 Objetivo geral

Analisar a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios.

1.2.2 Objetivos específicos

- a) interpretar as normas jurídicas que disciplinam a conciliação e a mediação e que regulamentam a atuação do Cejusc;
- b) descrever os procedimentos adotados e os resultados obtidos pelo Cejusc, avaliando a relação entre os conflitos pré-processuais e processuais no que diz respeito à autocomposição e à prevenção de litígios;
- c) investigar a percepção dos conciliadores e dos mediadores quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo;
- d) elaborar um relatório técnico com diagnóstico de eventuais problemas e recomendações de intervenção que contribuam para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

1.3 Justificativa

O acesso à justiça, como direito fundamental previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, vai, na perspectiva de uma ordem jurídica justa, para além do contato com estruturas

físicas ou eletrônicas do Poder Judiciário para apresentar uma demanda visando à solução de uma crise jurídica (Goto, 2022). O acesso abrange precipuamente a concretização/satisfação dos direitos dos cidadãos mediante uma tutela jurisdicional que seja efetiva e prestada em tempo razoável, e, ainda, a oferta e o fomento de meios judiciais e extrajudiciais de solução adequada das controvérsias, com destaque para os métodos consensuais como a conciliação e a mediação (Melo *et al.*, 2020; Pinho, 2019; Watanabe, 2017, 2019).

Sob esse enfoque, Watanabe assevera que:

Vem se entendendo que o papel do Judiciário não se deve limitar à solução dos conflitos de interesses, em atitude passiva e pelo clássico método da adjudicação por meio de sentença, cabendo-lhe utilizar todos os métodos adequados de solução das controvérsias, em especial os métodos de solução consensual, e de forma ativa, com organização e oferta de serviços de qualidade para esse fim (2017, p. 24).

E ele continua:

A esse direito corresponde a obrigação do Estado de organizar e oferecer todos esses serviços, inclusive os chamados métodos alternativos de solução amigável de conflitos. Isso não somente na solução dos conflitos judicializados, como também na solução das controvérsias na fase pré-processual, evitando-se, por essa forma, a judicialização excessiva e, muitas vezes, desnecessária dos conflitos de interesses (2017, p. 25).

Nesse contexto, destacam-se os Cejuscs que, nos termos da Resolução/CNJ nº 125/2010, são as unidades que integram a estrutura do Poder Judiciário e, nessa condição, estão incumbidas de levar aos cidadãos e às instituições que contendem entre si a solução consensual das disputas do cotidiano e de lhes oferecer orientação jurídica.

Essa atividade, embora possa parecer simples à primeira vista, é, na verdade, carregada de complexidade e de relevantíssimo papel, porque, além de promover a orientação jurídica e de cidadania aos jurisdicionados, exige dos colaboradores (juízes, servidores, conciliadores, mediadores, dentre outros) o conhecimento de técnicas de escuta, de diálogo e de estabelecimento de confiança que despertem no cidadão, com respeito profundo à sua autonomia, a convicção de que ele está no lugar e caminho certos para a pacificação.

É nessa perspectiva que:

[...] os CEJUSCs são as “células” de funcionamento da Política Pública, nas quais atuam os grandes responsáveis pelo seu sucesso, suas “peças-chave”, que são os conciliadores, mediadores e demais facilitadores de solução de conflitos, bem como os servidores do Judiciário, aos quais cabe a triagem dos casos e a prestação de

informação e orientação aos jurisdicionados para garantia do legítimo direito ao acesso à ordem jurídica justa (Brasil, 2017a, p. 13).

No âmbito da Justiça Federal em João Pessoa, o Cejusc foi instituído pela Portaria da Direção do Foro nº 43, de 29 de julho de 2016, e a sua inauguração ocorreu em 30 de janeiro de 2017, ou seja, após quase sete anos da previsão contida na Resolução/CNJ nº 125/2010.

É grande o seu âmbito de atuação à medida que abrange os 36 municípios que integram à jurisdição das sete varas federais instaladas em João Pessoa, a saber: Alhandra, Baía da Traição, Bayeux, Caaporã, Cabedelo, Caldas Brandão, Capim, Conde, Cruz do Espírito Santo, Cuité de Mamanguape, Curral de Cima, Gurinhém, Itabaiana, Itapororoca, Jacaraú, João Pessoa, Juripiranga, Lucena, Mamanguape, Marcação, Mari, Mataraca, Mogeiro, Natuba, Pedras de Fogo, Pedro Régis, Pilar, Pitimbu, Riachão do Poço, Rio Tinto, Salgado de São Félix, Santa Rita, São José dos Ramos, São Miguel de Taipu, Sapé e Sobrado.

Nesses pouco mais de sete anos em funcionamento e, principalmente em razão de sua grande abrangência, é importante não apenas para o Poder Judiciário, mas também para os operadores do direito no âmbito da Justiça Federal em João Pessoa, para os estudiosos da área como um todo e, especialmente, para toda a comunidade local, ter um diagnóstico do desempenho do Cejusc da Justiça Federal em João Pessoa, haja vista os propósitos jurídico, político e social que fomentaram a sua criação e que se resumem na intenção de que o órgão se mostre e se afirme como instrumento efetivo de política pública de acesso à justiça para a coletividade a que serve, notadamente na prevenção e na solução consensual de conflitos.

Ao se mencionar esses propósitos, quer-se assim dizer:

- Jurídico, porque a Constituição Federal expressamente consagra o acesso à justiça como direito fundamental (art. 5º, XXXV) e, de outro lado, como um dever do Estado, e estabelece, dentre os seus objetivos, aquele de construir uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I). A concretização desses valores (liberdade, justiça e solidariedade) passa prioritariamente pela solução consensual dos conflitos de que se encarrega o Cejusc, principalmente no que diz respeito à autonomia e ao empoderamento das pessoas envolvidas no litígio.
- Político, porque o Estado é um “instrumento de ação coletiva por excelência da sociedade politicamente organizada” (Bresser-Pereira, 2010). E, para que se legitime como instituição mantenedora da ordem para a garantia da paz social, deve mostrar-se fomentador da justiça, dando as condições para que o Poder Judiciário cumpra, junto à

sociedade, as funções que lhe são atribuídas constitucionalmente, dentre as quais a de pacificá-la. Mais uma vez, o Cejusc, de acordo com sua finalidade, apresenta-se como um dos instrumentos materiais postos à satisfação desse dever.

- Social e prático, porque a sociedade é a destinatária de todas as políticas públicas. No caso particular do acesso à justiça, os cidadãos buscam o Poder Judiciário para a solução de seus problemas, ou seja, para as situações em face das quais há obstáculos à satisfação de seus interesses. É o Cejusc que, em regra, mantém (ou deveria manter) o primeiro contato com o cidadão antes mesmo da instauração de um processo. Assim, ao tempo em que uma solução consensual é mais rápida e garante maior satisfação pessoal, promove também o descongestionamento dos juízos (varas), notoriamente conhecidos pelo grande acúmulo de processos e pela morosidade no julgamento deles. Ao passo em que novas demandas não chegam às varas ou delas são retiradas, porque resolvidas pela consensualidade no âmbito do Cejusc, esses mesmos juízos podem dar uma resposta mais rápida e de melhor qualidade para os processos que de fato necessitam da intervenção judicial.

Logo, são esses propósitos que de início justificam e dão relevância ao presente estudo à medida que a resposta ao problema da pesquisa permitirá dizer se o órgão é efetivo na prevenção e na solução dos conflitos junto aos jurisdicionados de sua localidade, e dará a esta pesquisa a oportunidade de contribuir com um relatório técnico com diagnóstico de eventuais problemas e recomendações de intervenção que contribuam para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

Por fim, mas não menos importante é a relevância científica desta pesquisa, uma vez que ainda é recente o debate que envolve a justiça consensual, de modo que a universidade é o ambiente natural para fomentar discussões que visem ao melhoramento teórico e prático desse sistema. Assim, esta pesquisa contribui com a graduação, no sentido que desperta a universidade para a necessidade de formar profissionais comprometidos com a pacificação social nos mais diversos âmbitos de atuação; como também colabora com a pós-graduação, nos segmentos acadêmico e profissional, ao incentivar pesquisas futuras que venham a confirmar ou mesmo contestar os resultados deste estudo, ou ainda a lhe complementar em áreas por ele não investigadas.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, são abordadas as principais contribuições teóricas que fundamentam este estudo e que, por consequência, subsidiarão a análise crítica dos dados coletados para a apresentação de resposta ao problema da pesquisa.

2.1 A autotutela e a jurisdição estatal²

Primitivamente, o ser humano resolvia os seus problemas prioritariamente pelo uso da força (Marinoni; Arenhart, 2011; Neves, 2023). Não havia as leis e a figura do Estado com o “poder de dizer aquele que tem razão em face do caso conflitivo concreto, ou o poder de dizer o direito” (Marinoni; Arenhart, 2011, p. 31). Os conflitos, portanto, eram resolvidos por meio da autotutela.

Para Didier Jr. (2023, p. 225), a autotutela “Trata-se de solução do conflito de interesses que se dá pela imposição da vontade de um deles, com o sacrifício do interesse do outro”, ou seja, é uma “Solução egoísta e parcial do litígio” em que uma das partes envolvidas é o juiz da própria causa.

Como, na autotutela, há o predomínio do mais forte sobre o mais fraco, a consensualidade inexistente, e, do mesmo modo, não há preocupação com justiça.

É natural que, ao se tratar do tema, pense-se apenas na força sob a sua feição física. Afinal, era por meio dela que as disputas normalmente se resolviam antigamente. No entanto, embora seja essa a sua face mais comum, a força, principalmente nos conflitos da modernidade, mostra-se também sob outros aspectos, como o afetivo, o econômico, o religioso, dentre outros (Neves, 2023). Na complexidade das sociedades atuais, por exemplo, é comum se falar de assédio moral, assédio sexual, estelionato afetivo, estelionato eleitoral, alienação parental etc. Em todas essas situações, alguém, mais forte sob algum daqueles aspectos, impõe-se sobre outrem, mais fraco, e, aí, a autotutela está presente.

² Esta construção teórica não tem a pretensão de esgotamento do tema. Sua preocupação consiste em trazer à tona os principais teóricos, conceitos, fundamentos e características dessas categorias jurídicas que importam para o desenvolvimento do presente estudo. Também por isso, foge do propósito da pesquisa discorrer sobre a jurisdição não estatal, pelo que é denominada a arbitragem, regulada pela Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Nesse particular, embora ainda subsista debate na doutrina a respeito de sua natureza, a corrente majoritária sustenta o caráter jurisdicional da arbitragem (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2020), tal como também o faz a jurisprudência pacificada do Superior Tribunal de Justiça (Brasil, 2018).

Sabidamente, hoje a autotutela não é o meio ordinário de resolução dos conflitos da vida. Em regra, ela é proibida pelos ordenamentos jurídicos modernos (Didier Jr., 2023). No Brasil, por exemplo, o art. 345 do Código Penal tipifica-a como o crime de exercício arbitrário das próprias razões (Brasil, 1940).

No entanto, há situações excepcionais em que a lei autoriza a autodefesa. Geralmente, é em razão da impossibilidade do comparecimento do Estado no exato momento em que o mal ocorre (Cintra; Grinover; Dinamarco, 2020) ou em virtude de privilégios que o poder público detém, a exemplo do poder de polícia (Carvalho, 2023). Exemplificando, podem ser citados: o direito de greve (art. 9º da Constituição Federal); a legítima defesa; o direito de retenção; o estado de necessidade; o exercício regular de um direito; o estrito cumprimento do dever legal (arts. 188, I, do Código Civil, e 23, do Código Penal); o desforço imediato no esbulho (art. 1.210, § 1º, do Código Civil); a prerrogativa que o poder público tem de executar os seus próprios atos (autoexecutoriedade); e a guerra (Pinheiro; Silva; Mendes, 2010; Didier Jr., 2023).

Nesse cenário, uma pergunta se impõe: como resolver os conflitos da vida à falta de consenso entre os sujeitos envolvidos se a autotutela, em regra, não é permitida no mundo civilizado?

Conforme Wambier e Talamini (2022), a solução para o problema veio com o surgimento do Estado que, no exercício de seu poder soberano, trouxe para si mesmo a função de resolver os conflitos da vida. De início, o processo deu-se de modo inquisitorial em que o governante decidia conforme sua própria vontade, sem a observância de direitos do réu ou acusado, como os direitos de defesa e ao contraditório (Estado absolutista). E, numa fase bem mais desenvolvida, adotou-se uma estrutura independente caracterizada pela presença de um órgão imparcial e pelo respeito aos direitos fundamentais do cidadão, por meio do exercício de uma função que se denominou jurisdição. Este novo modelo é elemento marcante do Estado de Direito e, mais modernamente, do Estado Democrático de Direito. Partindo dessa linha de pensamento é que Teixeira (2012, p. 10) afirma que:

O Estado, na sua concepção moderna e democrática, pode ser interpretado com uma autoridade soberana que nasceu simultaneamente ao processo de organização da sociedade e se destina a garantir que as relações sociais sejam baseadas em regras preestabelecidas, independentemente de qualquer força, física ou econômica, origem étnica ou crença religiosa.

É importante não deixar passar sem ser notada a circunstância de que o Estado, quando decide no exercício da jurisdição, fá-lo mesmo contra a vontade dos litigantes, ou seja, só ele –

o Estado-juiz – é legitimado a usar a força para promover a pacificação social. Aos particulares não é conferida essa prerrogativa, salvo diante das exceções previstas em lei, como alhures mencionado. É óbvio, no entanto, que a atuação estatal encontra limites no texto constitucional, notadamente nos direitos fundamentais.

Para que se possa falar a respeito da jurisdição, é preciso, primeiro, compreender as funções estatais, sem perder de vista o alerta de Câmara (2014, p. 75) no sentido de que “O poder do Estado é uno e indivisível, mas o exercício desse poder pode se dar por três diferentes manifestações, que costumam ser designadas de funções do Estado”, cada qual atribuída precipuamente a um poder segundo a clássica tripartição de Montesquieu (2000).

Assim, no exercício de seus poderes estruturais, o Estado desempenha a função legislativa (típica do Poder Legislativo), de elaborar as leis; a função administrativa (típica do Poder Executivo), responsável pela execução delas, isto é, por colocar em prática todas as políticas e programas voltados à satisfação direta, concreta e imediata das necessidades dos cidadãos, como educação, cultura, saúde, assistência social, serviços públicos e realização de obras; e, por último, a função jurisdicional (típica do Poder Judiciário), que se incumbe de pacificar os conflitos pela aplicação do direito ao caso concreto (Carvalho, 2023; Mello, 2018).

O conceito clássico de jurisdição parte dos juristas italianos Chiovenda e Carnelluti. Para o primeiro, a jurisdição consiste na substituição da vontade dos particulares, ou também de entes públicos, pela atuação do Estado imparcial, encarregado de aplicar a vontade da lei. Segundo ele, embora genérica e abstrata, a lei teria solução para todos os problemas do cotidiano. Para o segundo, a jurisdição baseia-se na solução justa do conflito submetido ao Estado, por ele cunhado de lide. Logo, para Carnelluti, a vontade da lei para o caso concreto somente seria alcançada com a decisão judicial (Câmara, 2014).

Em uma concepção moderna, vários autores procuram conciliar as duas correntes.

Para Pinho (2019, p. 247), “A função jurisdicional representa o dever estatal de dirimir conflitos, abarcando as modalidades chiovendiana, de atividade substitutiva, e carnellutiana, de resolução de conflitos”.

Neves (2023), seguindo a linha de outros autores que vieram antes dele, a exemplo de Cintra, Grinover e Dinamarco (2020), afirma que a jurisdição deve ser compreendida sob a ótica de poder, função e atividade. Poder, porque é emanção da soberania do Estado, de modo que possui a capacidade de impor as suas decisões imperativamente. Função, pois é atribuída a órgãos estatais que têm o objetivo de promover a pacificação social. Atividade, porque é

exercida por meio de uma série de atos ordenados praticados por agentes do Estado. Assim, o autor conclui a jurisdição como a aplicação, pelo Estado, do direito objetivo ao caso concreto, promovendo a pacificação social com a resolução de conflitos com definitividade (Neves, 2023).

Câmara (2014) diz que a jurisdição é a atuação estatal voltada à declaração e realização prática do direito.

Wambier e Talamini (2022) afirmam que a jurisdição é função estatal que se dedica prioritariamente à solução de conflitos por meio de uma das opções postas pelo ordenamento jurídico, promovendo a paz social.

Lopes Jr. (2021), de sua parte, compreende a jurisdição sob a ótica do poder-dever que tem o Estado de, pela aplicação do direito, dar uma resposta célere, efetiva e justa os conflitos da vida. Essa é a mesma visão de Rodrigues (2003) ao conceber a jurisdição sob o enfoque de um poder-dever-função.

Para Didier Jr. (2023, p. 207):

A jurisdição é a função atribuída a terceiro imparcial (a) de realizar o Direito de modo imperativo (b) e criativo (reconstrutivo) (c), reconhecendo/efetivando/protégendo situações jurídicas (d) concretamente deduzidas (e), em decisão insuscetível de controle externo (f) e com aptidão para tornar-se indiscutível (g).

Todas essas definições permitem aferir que o Estado – nesse particular chamado Estado-juiz (Poder Judiciário) – persegue, por meio da jurisdição, quatro principais objetivos: jurídico, político, educacional e social (Neves, 2023).

O escopo jurídico diz respeito à aplicação da lei ao caso concreto. Isso ocorre por meio de um processo de interpretação em que o juiz, amparado em valores constitucionais, descobre o sentido e o alcance da norma abstrata e genérica para criar a norma jurídica do caso concreto (Neves, 2023).

É interessante observar que esse objetivo guarda certa proximidade com o conceito de jurisdição esposado por Chiovenda (Câmara, 2014), mas dele se particulariza. A uma, o ponto de coincidência está exatamente na compreensão de que a jurisdição consiste na aplicação da lei ao caso *sub judice*. A duas, a distinção está no processo de aplicação da lei, pois a teoria de Chiovenda não atribui à jurisdição a função criativa que resulta do processo hermenêutico aplicado pelo julgador e que é expressamente apontado no conceito empregado por Didier Jr. (2023).

Nesse sentido, para além de um mero aplicador da norma-regra, a jurisdição reserva ao julgador a busca da vontade concreta do direito (e não apenas da lei) por meio de uma exegese que também considera os princípios fundamentais, os princípios gerais, a analogia, os costumes e a equidade, ou seja, todas as possibilidades que são oferecidas para a aplicação e integração (preenchimento de lacunas) do ordenamento jurídico. Essa conclusão decorre dos arts. 4º e 5º, da Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro (LINDB), e do art. 140, do novo CPC, que, de um lado, estabelecem a proibição de o juiz abster-se de decidir sob o argumento de inexistência de solução na lei para o caso concreto (Brasil, 2015a) – princípio do *non liquet* (Farias; Netto; Rosenvald, 2023) – e, de outro, contempla os elementos de integração da norma e prescreve a necessidade de um julgamento que seja orientado pelos fins sociais a que a lei se destina e pelas exigências do bem comum (Brasil, 1942).

O escopo político consiste na afirmação do poder estatal, na proteção das liberdades públicas e na participação dos cidadãos nos rumos da nação e do próprio Estado (Câmara, 2014; Marinoni; Arenhart, 2011; Neves, 2023). Em suma, esse objetivo tem a ver diretamente com a legitimidade do Estado que resulta da credibilidade e confiança que desperta junto a seus cidadãos.

Um Estado fraco não interessa a nenhuma sociedade organizada, independentemente do sistema político e da ideologia que o definam. Se a mão do Estado é notoriamente pesada nos sistemas totalitários, diferentemente não pode ocorrer nos sistemas democráticos, porquanto não há paz sem que o Estado se afirme como ente soberano e ordenador. Mas há uma importante ressalva: nos sistemas democráticos as regras do Estado valem tanto para os particulares como para ele mesmo; e o seu poder não é irrestrito, haja vista a prevalência dos direitos fundamentais (Lenza, 2017).

Exemplo bastante atual de realização desse escopo no Brasil, com o objetivo de fortalecimento do Estado, diz respeito à repressão aos responsáveis pelos eventos que ocorreram em Brasília (Capital Federal) em 8 de janeiro de 2023, e ficaram conhecidos em todo o mundo como o 8 de Janeiro (G1, 2023).

Esse dia foi marcado por invasões e depredações simultâneas às instituições representativas dos Três Poderes da República (Palácio do Planalto, Senado Federal, Câmara dos Deputados e Supremo Tribunal Federal) em protesto ao resultado das eleições de outubro de 2022, que proclamou a vitória do então candidato Luiz Inácio Lula da Silva, do Partido dos Trabalhadores, à Presidência da República (EBC, 2023).

Em resposta a esses eventos, o Supremo Tribunal Federal (STF), no exercício de sua função jurisdicional, adotou uma série de medidas corretivas e repressivas, a exemplo do afastamento do governador do Distrito Federal (após a decretação da intervenção na Segurança Pública desse ente federado pelo Poder Executivo e a sua subsequente ratificação pelo Congresso Nacional), da prisão provisória de vários suspeitos (incluídos agentes do próprio Estado), do bloqueio de bens, da expedição de mandados de busca e apreensão etc. (EBC, 2023). As investigações ainda seguem e, até o momento, o STF formou maioria para tornar réus 1.175 envolvidos pela prática de diversos crimes, a exemplo de associação criminosa armada, abolição violenta do Estado Democrático de Direito, golpe de Estado, dano qualificado contra o patrimônio da União e deterioração de patrimônio tombado (Machado, 2023; UOL, 2023).

Ao invés do que os envolvidos esperavam, várias autoridades, instituições governamentais e da sociedade civil, a exemplo da Presidência da República, do Parlamento brasileiro, do STF, do Tribunal de Contas da União, da Ordem dos Advogados do Brasil e de outros conselhos profissionais, de universidades públicas e privadas, da Organização dos Estados Americanos, de chefias de estado e de governo, e parlamentos de vários países do mundo, sindicatos, associações, dentre inúmeras outras entidades e personalidades, mencionaram o apoio irrestrito à democracia brasileira e constataram o seu fortalecimento após os eventos de 8 de Janeiro (Medeiros, 2023; OAB, 2023; Oliveira, 2023).

Nesse sentido, merecerem registro as palavras da então da Presidente do Supremo Tribunal Federal, Ministra Rosa Weber, que, na abertura do Ano Judiciário, em 1º de fevereiro de 2023, expressamente consignou:

Há três semanas o emblemático prédio histórico onde nos encontramos, as instalações do Congresso Nacional e o Palácio do Planalto, sedes dos três pilares da democracia brasileira, foram alvo de ataque golpista e ignóbil, dirigido com maior virulência contra esta Suprema Corte seguramente porque ela, ao fazer prevalecer em sua atuação jurisdicional a autoridade da Constituição, se contrapõe a toda sorte de pretensões autocráticas.

[...].

Frustrado restou o real objetivo dos que assaltaram as instituições democráticas: o ultraje só poderia resultar, como resultou, no enaltecimento da dignidade da Justiça, e no fortalecimento do valor insubstituível do princípio democrático, jamais no aviltamento do Poder Judiciário.

[...].

E se alguma dúvida, ou dificuldade de compreensão, acaso esteja a pairar neste momento sobre o sentido do que estou a dizer, assevero, em nome do Supremo Tribunal Federal, que, uma vez erguida da justiça a clava forte sobre a violência cometida em oito de janeiro, os que a conceberam, os que a praticaram, os que a insuflaram e os que a financiaram serão responsabilizados com o rigor da lei nas diferentes esferas. Só assim se estará a reafirmar a ordem constitucional, sempre com

observância ao devido processo legal, resguardadas, a todos os envolvidos, as garantias do contraditório e da ampla defesa, como exige e prevê o processo penal de índole democrática (O Globo, 2023).

No plano internacional, fato semelhante ocorreu nos Estados Unidos da América, em 6 de janeiro de 2021, em decorrência da invasão do Capitólio, estrutura que abriga o Congresso Nacional estadunidense. Em consequência, houve o indiciamento de mais de 700 pessoas de quase todos os estados desse país (Tortella, 2022).

A resposta institucional a esses fatos exemplificam bem o papel da jurisdição na afirmação da autoridade estatal para ordenar e fazer cumprir as regras necessárias à garantia da ordem pública e da paz social. Além disso, pela alta simbologia, fatos dessa natureza devem ser repetidamente lembrados, hoje e em todos os tempos que virão, para a garantia das liberdades públicas e da democracia que, para além da forma de governo adotada no Brasil, é concebida como direito fundamental de quarta geração (Bonavides, 2020).

A jurisdição, por meio de seu escopo político, também se preocupa com o culto às liberdades públicas, pelo que também são denominados os direitos e as garantias fundamentais (Câmara, 2014). Não poderia ser diferente!

Um estado democrático necessariamente se autolimita. O limite ao poder de interferência do Estado na vida dos cidadãos e da coletividade em geral é estabelecido pelos direitos fundamentais³.

Conforme enunciam Araújo e Nunes Júnior (2005, p. 109-110):

Os direitos fundamentais podem ser conceituados como a categoria jurídica instituída com a finalidade de proteger a dignidade humana em todas as dimensões. Por isso, tal qual o ser humano, tem natureza polifacética, buscando resguardar o homem na sua liberdade (direitos individuais), nas suas necessidades (direitos sociais, econômicos e culturais) e na sua preservação (direitos relacionados à fraternidade e à solidariedade).

Embora a Constituição Federal reserve apenas o título II aos direitos e garantias fundamentais – abrangendo, por conseguinte, os direitos e deveres individuais e coletivos, os direitos sociais, os direitos da nacionalidade, os direitos políticos e os partidos políticos, dentre os quais notoriamente são mais conhecidos aqueles previstos no art. 5º –, é importante ter em mente que o leque dessas prerrogativas cidadãs é muito mais abrangente à medida que a própria

³ Está-se, aqui, a se referir à eficácia vertical dos direitos fundamentais, ou seja, à sua implicação na proteção do indivíduo e da sociedade em face do Estado. Esse alerta permite saber que os direitos fundamentais também possuem uma eficácia horizontal quando aplicados nas relações entre os particulares (Brasil, 2005).

Carta (art. 5º, § 2º) afirma que esses direitos e garantias não “excluem outros decorrentes do regime e dos princípios por ela adotados, ou dos tratados internacionais em que a República Federativa do Brasil seja parte” (Brasil, 1988, n. p.). Logo, não há taxatividade na previsão dessa categoria constitucional, havendo, assim, um rol meramente exemplificativo (Mendes; Branco, 2022).

Nessa temática, percebe-se que a Constituição Federal estabelece um Estado de tipo aberto que não apenas abre seus braços para os novos direitos – quer decorram da ordem interna, quer da ordem internacional –, mas que também atribui a si mesmo um compromisso-dever de atualização permanente desse sistema protetivo, que é fundante da ordem constitucional vigente e que não admite retrocessos (Carvalho, 2022).

Além disso, o escopo político consubstancia a garantia democrática de participação da sociedade nos rumos do Estado, tanto por processos individuais, como também coletivos (Neves, 2023). Nesse sentido, Marinoni e Arenhart (2011, p. 34-35) asseveram que:

[...] o Estado brasileiro é uma forma de democracia representativa, com temperos de princípios e institutos de participação direta dos cidadãos no poder de decisão do governo (democracia participativa; por exemplo, o referendo), e existem mecanismos que viabilizam essa participação direta por meio da jurisdição, é necessário incentivar o seu uso.
A participação do cidadão via ação popular, meio da qual é possível apontar desvio na gestão do bem comum, assim como a participação através dos legitimados à ação de inconstitucionalidade e às ações coletivas, configuram participação no processo decisório do Estado e, portanto, uma participação que não fica limitada ao momento em que, nas chamadas “eleições”, escolhe-se um representante para governar (democracia representativa).

Não há como falar em um Estado Democrático de Direito se não são disponibilizados meios de participação da sociedade na construção de seu destino, inclusive com atuação perante o Judiciário (Câmara, 2014), que é um poder contramajoritário no sentido de que os seus membros não são eleitos pelo povo, mas legitimados através de um rígido processo de seleção e de meios de controle previstos constitucionalmente. Essa qualidade é facilmente constatada na atuação da jurisdição em proteção das minorias com a afirmação de uma democracia verdadeiramente constitucional, em contraponto à noção equivocada de democracia majoritária cuja vontade política é muitas vezes apenas ocasional (Sgarbossa *et al.*, 2012).

Para Neves (2023), o escopo educativo diz respeito ao papel que o Poder Judiciário desempenha dentro e para além dos processos que lhe são submetidos, criando o que Pinho (2019, p. 242) chama de “vínculo de confiança com o Poder Judiciário”.

Nessa linha de raciocínio, por meio da jurisdição, o Estado, no processo, educa as partes quando as esclarece sobre os seus direitos e suas obrigações, de acordo com os limites de cada um deles. Para fora do processo, as decisões judiciais são publicizadas pelos mais variados meios de comunicação e, assim, alcançam inúmeras pessoas e instituições que, a partir de então, são esclarecidas sobre ônus, deveres, obrigações, faculdades e direitos. Logo, por meio dessa ampla divulgação, muitos são incentivados ou desencorajados a acionar o Judiciário, evitando, por conseguinte, a propositura de demandas inúteis (Neves, 2023). Numa sociedade digital, a Rede Nacional de Rádio e os canais oficiais das instituições de justiça no *instagram*, *facebook* e *youtube*, e a imprensa em geral cumprem o papel de colaboradores do objetivo educativo da jurisdição.

Por fim, o escopo social objetiva promover a pacificação social com justiça (Câmara, 2014; Cintra; Grinover; Dinamarco, 2020; Neves, 2023).

Para Neves (2023), esse objetivo é alcançado em duas frentes. Na primeira, com a solução da lide jurídica; ou seja, o conflito deduzido perante o Poder Judiciário é resolvido por meio do processo onde criada uma decisão impositiva em interpretação ao direito posto. Neste caso, é irrelevante a concordância das partes envolvidas. Na segunda, com a solução da lide sociológica que consiste na prolação de uma decisão que consiga desarmar as partes no mundo dos fatos, ou seja, para um campo além do processo. Exemplo claro de realização desse objetivo é o incentivo aos meios consensuais de solução dos conflitos dos quais a conciliação e a mediação são os mais proeminentes.

É preciso deixar claro que, como poder estatal que é a jurisdição, os seus objetivos variam segundo a essência de cada Estado (Marinoni; Arenhart, 2011). Logo, é normal que a jurisdição apresente-se de forma bastante distinta, inclusive com características diametralmente opostas, entre estados democráticos e não democráticos, liberais e sociais, absolutistas, nazistas, teocráticos, fascistas, comunistas etc.

Assim, adotando o Brasil um modelo democrático-social, a sua jurisdição tem por interesse a salvaguarda dos valores previstos nos arts. 1º e 3º da Constituição Federal (Marinoni; Arenhart, 2011).

2.2 O princípio do acesso à justiça

No senso comum – não apenas da comunidade jurídica, mas também da sociedade em geral –, quase sempre a ideia de norma jurídica é remetida à noção de lei em sentido estrito, ou

seja, uma regra de conduta escrita, geral e abstrata, emanada do poder competente (em regra o Poder Legislativo) e que autoriza, na hipótese de seu descumprimento, a exigência de sua obediência e a reparação pelo dano causado (Gonçalves, 2022).

Essa compreensão geral é fruto de uma consciência jurídica coletiva que perdurou por longas décadas e que atribuía eficácia normativa apenas às leis (positivismo jurídico), desprezando a normatividade dos princípios e os valores da ética e da moral (Barroso, 2005) inseridos, expressa ou implicitamente, em uma constituição escrita (Lopes Jr., 2021).

Segundo Barroso (2005), esse modelo – iniciado no final do século XIX e que havia abandonado a ideia de direitos universalmente válidos e inatos ao ser humano (jusnaturalismo) que motivaram as revoluções liberais de séculos anteriores, como a Francesa de 1789 – teve seu declínio após a Segunda Guerra Mundial com a derrota de regimes que se utilizaram das leis (sentido estrito) para justificar suas decisões e atos contra a humanidade, a exemplo do nazismo e do fascismo, de que o maior mal, talvez ainda hoje, seja o holocausto⁴.

Esses modelos autocráticos, desastrosos para o mundo e para toda a humanidade, permitiram um novo olhar sobre o direito (fase do pós-positivismo ou neoconstitucionalismo). Conforme melhor esclarece Barroso (2005, p. 4-5):

A superação histórica do jusnaturalismo e o fracasso político do positivismo abriram caminho para um conjunto amplo e ainda inacabado de reflexões acerca do Direito, sua função social e sua interpretação. O pós-positivismo busca ir além da legalidade estrita, mas não despreza o direito posto; procura empreender uma leitura moral do Direito, mas sem recorrer a categorias metafísicas. A interpretação e aplicação do ordenamento jurídico não de ser inspiradas por uma teoria de justiça, mas não podem comportar voluntarismos ou personalismos, sobretudo os judiciais. No conjunto de ideias ricas e heterogêneas que procuram abrigo nesse paradigma em construção incluem-se a atribuição de normatividade aos princípios e a definição de suas relações com valores e regras; a reabilitação da razão prática e da argumentação jurídica; a formação de uma nova hermenêutica constitucional; e o desenvolvimento de uma teoria dos direitos fundamentais edificada sobre o fundamento da dignidade humana. Nesse ambiente, promove-se uma reaproximação entre o Direito e a filosofia.

A partir desse novo paradigma instaurado pelo neoconstitucionalismo, abandonou-se a posição equivocada de outrora, de que a lei era basicamente a única fonte do direito, para compreender que o ordenamento jurídico é um espaço amplo e complexo de inter-relação e debate entre realidade social, princípios, leis, ética, moral e valores, onde o ponto de partida é,

⁴ “O Holocausto foi a perseguição sistemática e o assassinato de 6 milhões de judeus europeus pelo regime nazista alemão, seus aliados e colaboradores. O Holocausto foi um processo contínuo que ocorreu por toda a Europa entre os anos de 1933 a 1945” (Museu Memorial do Holocausto dos Estados Unidos, [2023]).

e sempre dever ser, a constituição com a sua indiscutível superioridade, centralidade, força normativa e preocupação constante com a concretização dos direitos fundamentais.

É nessa linha de pensamento que atualmente vige e cada vez mais toma maior corpo – notadamente em razão da expansão da jurisdição constitucional e da força normativa da constituição, pregadas pelo neoconstitucionalismo –, o conceito de constituição total, compreendida no sentido de que ela engloba aspectos políticos, jurídicos, sociológicos e econômicos de toda a sociedade, revelando-se como um “conjunto de normas fundamentais, condicionadas pela Cultura total, e ao mesmo tempo condicionantes desta, emanadas da vontade existencial da unidade política, e reguladora da existência, estrutura e fins do Estado e do modo de exercício e limites do poder político” (Teixeira, 1991, p. 77-78 *apud* Lenza, 2017, p. 85).

Assim, se de um lado a constituição determina os rumos da sociedade, obrigando-a a observá-la (força normativa), de outro lado a sociedade a influencia num processo de adaptação contínua à realidade que não lhe permite envelhecer, mas, ao contrário, dá-lhe condições de se manter sempre atual e pujante. É o que Ulysses Guimarães, então presidente da Assembleia Nacional Constituinte, afirmou ao discursar por ocasião da promulgação da Carta Política de 1988 (Senado Notícias, 2008): “Não é a Constituição perfeita, mas será útil, pioneira, desbravadora, será luz ainda que de lamparina na noite dos desgraçados”. E ainda disse: “A Constituição certamente não é perfeita [insistiu ele]. Ela própria o confessa ao admitir a reforma. Quanto a ela, discordar, sim. Divergir, sim. Descumprir, jamais. Afrontá-la, nunca”.

O neoconstitucionalismo, portanto, reavivou a importância dos princípios no sistema jurídico, compreendidos como normas jurídicas de alta abstração (porque, ao contrário das leis, não possuem hipótese de incidência expressamente definida, exigindo do intérprete, em consequência, um maior trabalho argumentativo), que podem ou não ser expressos, mas que informam todo o ordenamento jurídico, orientando a criação e a aplicação das leis tendo em vista a sua eficácia normativa (Farias; Netto; Rosendal, 2023; Wambier; Talamini, 2022).

Tecidas essas considerações, que são relevantes para a compreensão do tema ora tratado, é possível compreender que as normas jurídicas são o gênero de que as regras e os princípios são suas espécies. Desse modo, têm-se a norma-regra (a lei, anteriormente definida) e a norma-princípio, cada qual com sua densidade normativa (Farias; Netto; Rosendal, 2023).

Na linha da problemática estabelecida pela presente pesquisa, apresenta-se o princípio do acesso à justiça ou da inafastabilidade da jurisdição, de envergadura constitucional segundo a previsão do art. 5º, XXXV, da Constituição Federal, e extraído da seguinte redação: “a lei não

excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988, n. p.). O princípio foi renovado com redação semelhante pelo art. 3º, cabeça, do novo CPC, do seguinte modo: “Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito” (Brasil, 2015a, n. p.).

Ao discorrer sobre o princípio do acesso à justiça, Didier Jr. (2023) chama a atenção para as seguintes elementares que ajudam na definição de seu sentido e alcance: conteúdo, destinatários e qualidade da resposta.

Os legisladores, constituinte e infraconstitucional, são claros ao mencionar a *lesão* ou a *ameaça* a direito como justificantes para a provocação da função jurisdicional (Brasil, 1988, 2015a).

Na verdade, a norma quer referir-se à *alegação* que o interessado articula sobre a ameaça ou a lesão mencionada. Assim, a função jurisdicional, para ser provocada, não exige a existência (procedência) do direito reclamado em juízo, mas apenas a afirmação dele por aquele que invoca a atuação do Poder Judiciário (Didier Jr., 2023).

Tampouco a norma se restringe à invocação de direitos individuais apenas. Ao contrário, coloca-se igualmente a favor da tutela dos direitos transindividuais de que são espécies os direitos individuais homogêneos, os direitos difusos, e os direitos coletivos em sentido estrito, a exemplo dos direitos ao meio ambiente equilibrado, à saúde, à segurança pública, das pessoas com deficiência, do consumidor etc., tutelados especialmente pelo Ministério Público e pela Defensoria Pública (Andrade; Masson; Andrade, 2021; Didier Jr., 2023; Toffoli, 2019).

Além disso, a norma-princípio destina-se tanto ao legislador, como ao órgão jurisdicional.

Ao primeiro, porque impede a criação de barreiras que obstaculizem (impeçam ou restrinjam) o exercício do direito pelo interessado, especialmente porque previsto como cláusula pétrea pelo art. 60, § 4º, da Constituição Federal. Nesse particular, existem algumas exceções legítimas de acesso ao Poder Judiciário, a exemplo daquelas que são contempladas pela própria Constituição, como a que exige o esgotamento das instâncias administrativas da justiça desportiva para o exame das controvérsias relativas à disciplina e às competições desportivas (art. 217, § 1º), e daquela que reserva ao Senado Federal (art. 52, I e II), no exercício atípico da função jurisdicional, a prerrogativa de julgamento de autoridades do Estado pela prática de crimes de responsabilidade (Brasil, 1988; Câmara, 2014; Didier Jr., 2023).

Falar da impossibilidade de afastar ou de restringir do cidadão a garantia do acesso à justiça não significa dizer que o interessado seja obrigado a procurar refúgio no Judiciário sempre que se depare com uma situação conflituosa. O que o direito lhe assegura é a faculdade de fazê-lo. Assim, em respeito à autonomia da vontade, constitucionalmente é admissível o recurso a outros meios de solução de conflitos, estatais e não estatais, como a arbitragem, a conciliação e a mediação, respeitados, obviamente, os limites legalmente estabelecidos em função de cada uma dessas alternativas. Por exemplo, questões que envolvam direitos indisponíveis que não admitam transação, ou que exijam a prática de atos materiais (executivos), somente poderão ser discutidas no âmbito do Poder Judiciário (Lopes Jr., 2021).

Ao segundo, porque o acesso ao Judiciário deve garantir ao interessado uma tutela jurisdicional adequada, seja preventiva (diante da ameaça) ou repressiva (à vista da lesão), tanto quando declara a existência de um direito, como também para satisfazê-lo por meio da alteração no mundo dos fatos (Câmara, 2014).

Essas características permitem compreender que o acesso à justiça não se restringe a um aspecto meramente formal, relativo ao acesso do cidadão às estruturas do Poder Judiciário por meio de uma petição (Goto, 2022; Melo *et al.*, 2020; Watanabe, 2017, 2019). Para além do simples peticionamento, essa garantia fundamental traz consigo um aspecto material que, por meio de uma “interpretação alargada” (Toffoli, 2019, p. 14) ou evolutiva, revisita o seu conceito para compreendê-lo modernamente como o “direito de acesso a ordem jurídica justa” (Watanabe, 2017, p. 24), na perspectiva de que todos têm o direito à “obtenção de soluções adequadas para os conflitos, tendo em vista o alcance da efetiva pacificação social” (Toffoli, 2019, p. 14).

No modelo de Watanabe (1988 *apud* Pinho, 2019, p. 245), amplamente mencionado pelos estudiosos do tema, o direito de acesso à justiça contempla:

- (a) o direito à informação e perfeito conhecimento do direito substancial e à organização de pesquisa permanente, a cargo de especialistas, orientada à aferição constante da adequação entre a ordem jurídica e a realidade sócio-econômica do País;
- (b) direito de acesso à justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo de realização da ordem jurídica justa;
- (c) direito à pré-ordenação dos instrumentos processuais capazes de promover a efetiva tutela de direitos;
- (d) direito à remoção de todos os obstáculos que se antepõem ao acesso efetivo à justiça com tais características.

Esses elementos constitutivos do conceito atualizado (evolutivo) de acesso à justiça refletem o desenvolvimento científico desse princípio fundamental – iniciado na Itália após a

Segunda Guerra Mundial, e discutido por Cappelletti e Garth em conferência internacional sobre garantias fundamentais ocorrida em Florença – a partir da problematização da temática em razão dos obstáculos experimentados frente à concepção até então vigente do direito (Cappelletti; Garth, 1978 *apud* Pinho, 2019).

A problematização apresentada por Cappelletti e Garth consistia em identificar e discutir os obstáculos à efetivação do acesso à justiça, bem como em apontar soluções práticas para a superação de cada um deles. Esse debate, cunhado de ondas renovatórias de acesso à justiça, evoluiu e ainda permanece atual tendo em vista não apenas a persistência daquelas barreiras, como também o surgimento de outras dificuldades que a elas se foram somando ano a ano (Cappelletti; Garth, 1988 *apud* Lopes Jr., 2021).

Pinho (2019), Lopes Jr. (2021) e Neves (2023), por exemplo, discorrem sobre cada uma das ondas renovatórias do acesso à justiça⁵.

A primeira onda refere-se aos aspectos econômico e geográfico, e aos direitos transindividuais⁶.

O Brasil é um país continental com muitas regiões de difícil acesso, ou mesmos inacessíveis, a exemplo de “aldeias, terras e reservas indígenas, seringais, comunidades quilombolas, assentamentos e regiões ribeirinhas amazônicas ou litorâneas” (TSE, 2022). Além disso, o país tem cerca de 29,4% de sua população abaixo da linha da pobreza, ou seja, vivendo com menos de R\$ 16,20 por dia, segundo dados do IBGE em 2021 (UOL, 2022).

É perceptível que pessoas que estão submetidas a essas condições têm grande dificuldade de conhecerem seus direitos, de se deslocarem a instalações do Poder Judiciário, em regra existentes em centros urbanos de grande e médio portes, e também de arcar com os custos de um processo caro que, além de custas processuais, envolve outras despesas como honorários advocatícios contratuais, sucumbenciais e periciais.

Como afirma Sadek (2017, p. 41-42):

⁵ O presente referencial debruça-se sobre esses aspectos a partir de soluções experimentadas à luz do ordenamento jurídico brasileiro. É importante consignar também que a bibliografia consultada não demonstra haver preocupação dos autores em estabelecer uma ordem cronológica ou de importância entre cada uma das etapas de desenvolvimento do direito. Ao que parece, eventual preocupação nesse sentido seria irrelevante à medida que, conforme Cappelletti e Garth (1988, p. 29), “Muitos problemas de acesso são inter-relacionados, e as mudanças tendentes a melhorar o acesso por um lado podem exacerbar barreiras por outro”. Pinho (2019, p. 246) também afirma que “Não se pode perder de vista [...] que as barreiras suscitadas não se mostram autônomas e incomunicáveis. Pelo contrário, elas têm íntima relação, e qualquer solução aventada deve tratar de todos os problemas em conjunto”.

⁶ Em sua discussão original, Cappelletti e Garth enquadravam a questão relativa aos direitos transindividuais na segunda onda (Cappelletti; Garth, 1988; Pinho, 2019).

No que se refere à desigualdade socioeconômica, estudos mostram que sociedades marcadas por elevados índices de desigualdade econômica e social apresentam alta probabilidade de que amplas camadas de sua população desconheçam tanto seus direitos como as possibilidades de reclamá-los. Essa característica compromete a universalização do acesso à justiça e, conseqüentemente, a inclusão.

Há também violações que atingem um número indeterminado (ou determinável) de pessoas para que o sistema de tutela individual de direitos mostra-se insuficiente, exigindo instrumentos que permitam garantir uma proteção de abrangência coletiva.

Em resposta a esses problemas, evidenciados pela primeira onda, podem ser citadas as seguintes estratégias adotadas pelo sistema de justiça no Brasil: a gratuidade judiciária prevista na Lei nº 1.060/1950, no novo CPC, e no primeiro grau dos juizados especiais (Leis nºs 9.099/1995 e 10.259/2001); os juizados itinerantes que percorrem principalmente as regiões de difícil acesso do país; a criação da Defensoria Pública, incumbida de prestar assistência jurídica aos necessitados de acordo com a Constituição Federal; o processo eletrônico; as audiências por teleconferência; o fortalecimento do Ministério Público; e a proteção coletiva dos direitos transindividuais pela ação civil pública (Lei nº 7.347/1985), pelo código de defesa do consumidor (Lei nº 8.078/1990) e pela lei de improbidade administrativa (Lei nº 8.429/1990), dentre outros diplomas legais.

A segunda onda diz respeito ao devido processo legal.

A Constituição Federal, no art. 5º, LIV, assegura que “ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem o devido processo legal” (Brasil, 1988, n. p.).

Cuida-se de um princípio-base ou de um superprincípio do ordenamento jurídico que, na sua essência, contempla todos os outros aplicáveis ao processo (contraditório, ampla defesa, juiz natural, cooperação, boa-fé, lealdade, economia, razoável duração etc.), observado tanto no âmbito público quanto nas relações privadas, tendo em vista a eficácia horizontal dos direitos fundamentais (Neves, 2023).

Nesse sentido, a noção atual do devido processo legal corrobora essa extensão epistemológica segundo a qual o processo devido é o processo efetivo, ou seja, é aquele “justo, tempestivo, proporcional, dialético, isonômico às partes, desenvolvido perante o juiz natural da causa mediante amplo contraditório de forma leal e cooperativa” (Lopes Jr., 2021, p. 72). Conforme lembra Didier Jr. (2023), é um conceito inacabado que se desenvolve continuamente.

O devido processo legal é entendido sob um aspecto formal ou procedimental, e outro substancial ou material (Câmara, 2014).

O aspecto formal diz respeito à observância de todas as normas procedimentais que determinam o passo a passo da prestação da tutela jurisdicional.

Nessa concepção, sobleva-se cada vez mais a participação democrática na formação da decisão judicial por meio de um contraditório que seja participativo e efetivo (Neves, 2023). Quer-se com isso dizer que um processo devido não se contenta apenas com a atividade de informar as partes dos atos processuais e de possibilitá-las reagir às alegações, aos pedidos e às provas produzidas pelo adversário.

Atualmente, a observância do contraditório passa também pela real possibilidade de as partes influenciarem o convencimento judicial, de modo que as suas alegações sejam conhecidas e analisadas pelo órgão jurisdicional na formação da decisão. Assim, o juiz ou tribunal não lhes pode ser indiferente a ponto de proferir decisões baseadas em fatos ou fundamentos a respeito dos quais as partes não tiveram a oportunidade de se pronunciar (art. 10 do novo CPC) – evitando, desse modo, as chamadas decisões-surpresa –, nem pode também, de outro lado, decidir a causa com base em fundamentos genéricos que não enfrentam os fatos alegados e que podem ser aplicados indistintamente para justificar os mais variados casos (Brasil, 2015a).

Por essa razão, a Constituição Federal pune as decisões sem fundamentação com a pena de nulidade (art. 93, IX), consideradas como tais aquelas que: limitam-se à indicação, à reprodução ou à paráfrase de ato normativo, sem explicar sua relação com a causa ou a questão decidida; empregam conceitos jurídicos indeterminados, sem explicar o motivo concreto de sua incidência no caso; invocam motivos que se prestariam a justificar qualquer outra decisão; não enfrentam todos os argumentos deduzidos no processo capazes de, em tese, infirmar a conclusão adotada pelo julgador; limitam-se a invocar precedente ou enunciado de súmula, sem identificar seus fundamentos determinantes nem demonstrar que o caso sob julgamento se ajusta àqueles fundamentos; e deixam de seguir enunciado de súmula, jurisprudência ou precedente invocado pela parte, sem demonstrar a existência de distinção no caso em julgamento ou a superação do entendimento (Brasil, 2015a).

Nesse norte, para Comoglio e Ferri (1998 *apud* Pinho, 2019, p. 243):

O processo justo, em um ambiente democrático e constitucional, não pode perder de vista que o procedimento é uma estrutura de formação de decisões. Por isso, é necessário que o ambiente processual seja de intenso e verdadeiro debate, sem que se imponha a superioridade do Estado-juiz. Dessa forma, o cidadão deve ser visto como participante, não apenas o destinatário do exercício da função estatal, aplicando-se o princípio da igualdade.

E Pinho (2019, p. 243) complementa:

É imperioso, destarte, que o magistrado aja para assegurar, na formação da decisão, uma efetiva participação e influência de todos os sujeitos processuais. Apenas dessa forma, o processo também poderá ser considerado justo em seu aspecto coparticipativo e policêntrico.

Neves (2023) corrobora as vantagens desse sistema participativo. Para ele, quanto mais ampla for a participação das partes, mais subsídios o julgador terá para embasar a sua decisão, além de que maior será a probabilidade de convencê-las do acerto do pronunciamento judicial, inclusive para aquela parte que foi derrotada em sua pretensão, pois ela terá a certeza de que, se tudo fez em sua defesa e, no caso, não logrou êxito, a causa do insucesso deve mesmo estar na impertinência de sua pretensão.

Portanto, ao se falar de um contraditório efetivo, quer referir-se àquele que envolve a informação, que oportuniza a reação e que garante o poder de influenciar de modo legítimo o convencimento do julgador na criação da decisão judicial.

É preciso dizer que essa influência democrática na atividade jurisdicional não é exclusiva das partes do processo, mas, em alguns casos, também de terceiros que espontaneamente se apresentam aos feitos ou que são convidados para deles participarem, tal como ocorre com as audiências públicas em demandas que envolvem grande complexidade e altíssima relevância social.

Por meio delas, autoridades, *experts*, representantes do poder público e da sociedade civil contribuem com informações técnicas, econômicas, políticas e até mesmo jurídicas sobre os temas em grande debate no Poder Judiciário. A título de exemplificação, podem ser citadas as audiências públicas realizadas no âmbito do Supremo Tribunal Federal (Brasil, 2023a) que culminaram em permissão de pesquisa científica com células-tronco embrionárias com enfoque na Lei nº 11.105/2005 (ADI nº 3510/DF); na descriminalização da interrupção da gravidez de fetos anencéfalos (ADPF nº 54/DF); e na discussão das regras do marco civil da internet de que cuida a Lei nº 12.965/2014 (RE nº 1037396/SP e RE 1057258/RJ, ambos ainda em tramitação).

No seu aspecto substancial, o devido processo legal implica vedação à atividade legislativa que imponha deveres, ônus e obrigações excessivas, exorbitando daquilo que no senso comum se define como razoável e proporcional (Câmara, 2014). Por exemplo, o Supremo Tribunal Federal, com base nessa dimensão do devido processo legal, firmou entendimento pela impossibilidade de o legislador ordinário criar situações de imprescritibilidade penal para além

daqueles crimes previstos na Constituição Federal (Brasil, 2020a). É sob esse aspecto do princípio que também se espera que, dentre as várias interpretações possíveis, o Poder Judiciário adote aquela que seja mais justa para todos os que litigam no caso concreto submetido à sua apreciação (Melo *et al.*, 2020; Neves, 2023).

A terceira onda é aquela que se debruça sobre a decisão com justiça. Mas, o que é justiça?

Antes da resposta à pergunta, é preciso, primeiro, estar ciente de que essa é uma indagação filosófica infundável que, por isso mesmo, não abriga resposta imune a questionamentos.

Se, para ela, não é possível obter uma resposta absoluta – até porque a filosofia e o direito (ele comumente) não admitem o absoluto – algumas proposições podem satisfazer a indagação em alguma medida e, conseqüentemente, atender ao propósito de compreender a justiça da decisão segundo um nível razoável de coerência baseado na consciência coletiva e tendo em vista os parâmetros e valores contemplados no ordenamento jurídico, com especial atenção para a dignidade da pessoa humana.

Na compreensão de Aristóteles (1991, p. 94), a justiça é “Aquela disposição de caráter que torna as pessoas propensas a fazer o que é justo, que as faz agir justamente e desejar o que é justo; e do mesmo modo, por injustiça se entende a disposição que as leva a agir injustamente e a desejar o que é injusto”.

Por sua vez, o justo, na visão de Tomás de Aquino (*apud* Cabral, 2013), é o ato de dar a cada um aquilo que é seu, que lhe é devido.

José Geraldo de Sousa Júnior (CPI..., 2023, 19min1s) – citando João Mangabeira em depoimento prestado à Comissão Parlamentar de Inquérito do Movimento dos Trabalhadores Sem Terra, na Câmara dos Deputados, em 14 de junho de 2023 – controverte a esse respeito. Segundo ele:

João Mangabeira trouxe a tese de que justiça não é dar a cada um o que é seu, porque nós damos ao pobre a pobreza, ao rico a riqueza, ao miserável a miséria, ao sem-terra a exclusão e ao proprietário o acesso a tudo que é de bem a eles. A justiça não é o *suum cuique tribuere*. A justiça é poder construir uma consideração de que se realiza quando se tem de cada um conforme o seu trabalho e se atribui a cada um conforme a sua necessidade.

Ao contrário do que se pode pensar num primeiro momento, esses pensamentos não se excluem. A combinação entre eles é possível para emprestar ao mundo jurídico a compreensão

de que a decisão com justiça é aquela que concede à pessoa, no plano da realidade, exatamente aquilo que o ordenamento jurídico lhe atribui como sujeito de direitos e em sua plena dignidade. Não há como dissociar a interpretação e a aplicação do direito da teoria de justiça (Barroso, 2005).

É evidente que o conceito de decisão justa contempla também a eficácia da decisão, porque de nada vale a decisão que declare o direito, mas que não encontre formas de concretizá-lo na vida de seu titular, especialmente por meios materiais (Neves, 2023). Cappelletti e Garth (1988, p. 11-12) já afirmavam que “a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação”.

Em suma, além de a decisão judicial declarar à parte o bem da vida que o ordenamento jurídico lhe reconhece como titular, é indispensável que ela tempestivamente proporcione a entrega dele pelos meios que o ordenamento jurídico dispõe para essa finalidade. A decisão justa não se conforma com o ditado popular ganhou, mas não levou. É preciso ganhar e, de fato, levar!

Nesse sentido, as tutelas provisórias de urgência e de evidência, os meios de execução direta (sub-rogação) e indireta (coerção psicológica), e as sanções processuais exemplificam bem a preocupação da ordem jurídica com a eficácia da decisão (Neves, 2023). Afinal, o novo CPC (art. 4º) expressamente assegura que “As partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa” (Brasil, 2015a, n.p.).

Embora esse seja o cenário ideal e que deve ser plenamente garantido pelo Estado aos seus cidadãos em qualquer circunstância, o aparato judicial é limitado e nem sempre é possível responder a tempo e a contento à legítima insatisfação do cidadão.

Apesar de todas as mudanças havidas na legislação, como se demonstrou ao discorrer sobre a primeira e a segunda onda renovatórias do acesso à justiça, a realidade ainda é severa. Ela evidencia que o processo judicial continua moroso⁷, em que não raro a morte do litigante se antecede à decisão judicial; que muitos operadores do direito – em grande parte formados por juízes egressos das classes média e média alta – estão dissociados da dura realidade econômica que atinge a maior parte da sociedade brasileira, têm uma visão estritamente legalista do direito, e se mostram apegados a um formalismo excessivo e a uma linguagem

⁷ O processo moroso é aquele com dilações indevidas. À exceção de causas que envolvam matéria exclusivamente de direito, cada processo é único, como singular é cada pessoa. Logo, há um tempo certo para cada processo. Esse tempo envolve a natureza da matéria, a complexidade dos fatos e a cooperação entre as partes, e entre elas e o juiz. O processo impulsionado sem observância das fases devidas é tão prejudicial quanto o processo moroso (LOPES JR., 2021; NEVES, 2023).

inacessível à pessoa comum; e que, nos estados onde já implantadas as defensorias públicas, grande parte delas ainda não estão consolidadas com apoios humanos e materiais suficientes. São esses apenas alguns exemplos trazidos por Melo *et al.* (2020) e Patriota (2022) e que constituem, ainda hoje, obstáculos à obtenção de uma decisão justa.

Toffoli (2019, p. 17) ecoa preocupação com essa realidade ao afirmar:

No que tange à busca por um processo judicial efetivo, revela-se pertinente a observação de Ada Pellegrini Grinover de que “ao extraordinário progresso científico do direito processual não correspondeu o aperfeiçoamento do aparelho judiciário e da administração da Justiça”. De fato, não obstante todos os esforços no sentido de se imprimir maior efetividade e celeridade ao processo judicial – por meio do aperfeiçoamento dos institutos do direito processual, seguido da incorporação dessas soluções na legislação e nas políticas públicas para o Poder Judiciário –, ainda há muito a se avançar.

Baseado no que foi dito até aqui, é possível afirmar, em linhas gerais, que a decisão justa é aquela que decorre de um processo igualmente justo, ou seja, ambos – processo e decisão –, como instrumento e resultado, estão imbricados de tal modo que ela, tal como ele, deve ser tempestiva, proporcional, dialética, isonômica, decorrente de um contraditório leal e efetivo, e da cooperação entre as partes e destas com o juiz natural da causa (Lopes Jr., 2021).

De um ponto de vista material, mais próximo do cotidiano e da fácil compreensão coletiva, a decisão justa – tomando os ensinamentos de Tomás de Aquino (*apud* Cabral, 2013) e de João Mangabeira quando citado por José Geraldo de Sousa Júnior (CPI..., 2023), e agora também com a contribuição de Pinho (2019) – é aquela que consegue realizar em tempo razoável, na vida de cada pessoa, tudo aquilo que o ordenamento jurídico lhe reconhece em dignidade como titular.

Frente à preocupação com a justiça da decisão e considerados todos os obstáculos que cotidianamente são enfrentados para proporcioná-la, é necessário ter a consciência responsável de que as dificuldades são múltiplas e se renovavam constantemente, e que, por isso, nem sempre o intento é alcançado.

Esse grau de maturidade científica e, inclusive, cívica, permite à sociedade e ao Estado, a partir do reconhecimento de suas próprias limitações, conscientizarem-se de que é recomendável e saudável para o fortalecimento institucional e para o bem-estar da coletividade que a solução de controvérsias possa ir para além do Poder Judiciário, atribuindo esse papel a outros atores, como serventias extrajudiciais, câmaras comunitárias, centros, conciliadores e mediadores extrajudiciais (Pinho, 2019).

Não é por outra razão que a Justiça brasileira (Brasil, 2022) há muito tempo vem exercendo um juízo crítico de autoavaliação para reconhecer expressamente o que ela chamou de “colapso do sistema jurisdicional clássico”, em razão da falta de condições necessárias para o tratamento adequado da massificação e da hiperjudicialização dos conflitos (cultura do litígio), cada vez mais complexos e multidisciplinares. Em contrapartida, ela entende que é exigida a instauração de um novo modelo, chamado pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) de Nova Jurisdição, baseado “em desjudicialização, extrajudicialização ou desestatização da solução dos conflitos” (Brasil, 2022, p. 1), a exemplo do que já ocorre com aqueles relacionados a inventário, divórcio e mudança de nome (realizados em cartórios extrajudiciais), e a exemplo também da criação dos Cejuscs, objetivando, então, a consolidação de um sistema de justiça multiportas e de meios alternativos de solução de conflitos.

É nessa perspectiva que o art. 3º do novo CPC, ao tempo que não exclui da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito, institui o dever de o Estado promover, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos por meio da conciliação, da mediação e de outros métodos consensuais (Brasil, 2015a).

Como esclarece Pinho (2019, p. 250):

[...] a via judicial deve estar sempre aberta, mas isso não significa que ela precise ser a primeira ou única solução. O sistema deve ser usado subsidiariamente, até para evitar sua sobrecarga, que impede a efetividade e a celeridade da prestação jurisdicional.

Não é compatível com as modernas teorias sobre o Estado Democrático de Direito a ideia de que o processo em juízo seja a forma preferencial de solução de controvérsias, nada obstante essa visão, quer seja pela tradição, ou mesmo pelo receio da perda de uma parcela de poder, mantenha-se em alguns seguimentos.

2.3 A Conciliação, a mediação e os Cejuscs

Toffoli (2019, p. 19) afirma que “não se deve atribuir ao método adversarial a condição de rota principal ou única de resolução das lides”.

Esse pensamento resume bem a realidade que evidencia que as pessoas estão habituadas a resolver os seus conflitos por meio de uma disputa. Ou seja, a litigiosidade social ainda é tamanha na vida moderna e quase sempre ela deságua no Poder Judiciário, que tradicionalmente, ao acolher ou rejeitar um pedido, invariavelmente está a declarar uma parte vencedora e outra vencida. Com isso, ao menos a lide jurídica estará resolvida.

Mas, nesse particular, sobrevém um importante questionamento: a solução da lide jurídica implica, inequivocamente, a pacificação social plena? Ou seja, ela traz consigo também a solução da lide sociológica? As respostas virão mais adiante.

Pois bem, é fato que o espírito de contenda, quase beligerante, ainda está entremeado na sociedade.

A respeito dessa realidade de enfrentamento, Salomão (2017) comenta que não foi preocupação do Brasil cultivar uma cultura de solução negociada dos conflitos. Por exemplo, o país, com a instauração da República em 1889, aboliu previsões legislativas que, desde a época colonial, exigiam a etapa de conciliação prévia ao processo judicial (se, à época, ela não era implementada na prática, ao menos havia uma previsão formal). A conciliação somente retornou ao ordenamento jurídico pátrio em 1943, com o Decreto-Lei nº 5.452/1943, que aprovou a Consolidação das Leis do Trabalho (Toffoli, 2019).

A cultura do conflito, consolidada durante séculos, contribui decisivamente para a crise jurídica provocada por uma sociedade que criou “uma demanda por justiça muito superior à capacidade de pronta resposta pelo Poder Judiciário atual” (Toffoli, 2019, p. 19). De sua parte, com a estrutura que possui, o Judiciário enfrenta grande dificuldade no tratamento adequado da massificação, da complexidade e da intensa judicialização das disputas individuais e coletivas, e, por essa razão, produz grande insatisfação social, notadamente pela morosidade da resposta, o que desafia a independência e a eficácia do próprio Poder (Chacel; Loss, 2017; Mendes, 2017; Toffoli, 2019).

Santanna (2014, p. 84), com quem também concorda Lopes Jr. (2021), afirma que a cultura do enfrentamento prestigia “somente o meio judicial de solução de conflito, confinando o acesso à justiça às portas dos tribunais, que abarrotados de processos, não garantem uma prestação jurisdicional eficiente”.

Na visão de Salomão (2017), a solução para esse problema passa pela mudança na mentalidade da sociedade que necessita promover, em lugar do enfrentamento, uma cultura de pacificação, convencida pelos bons resultados que dela frutificam. Afinal, “só se procura aquilo que funciona, e que funciona bem”, e, “Quando notícias de problemas resolvidos de maneira simples e menos onerosa começarem a circular na sociedade, será natural que haja mais adesão de pessoas e de empresas” (Salomão, 2017, p. 20).

Essa nova mentalidade deve envolver o Estado e toda a sociedade civil naquilo que Watanabe (2017) chamou de *novo projeto*, de modo que “O foco não deve ser ganhar ou perder,

quem está certo e quem está errado, mas a pacificação do conflito da forma que melhor atenda aos interesses de todos os envolvidos” (Toffoli, 2019, p. 32).

Para Watanabe (2017, p. 29):

Da execução desse grande projeto, deverão participar a sociedade civil e o Poder Público, com o envolvimento de todos seus segmentos, não somente os da área jurídica quanto também das demais áreas, em especial a educacional, bem como todos os setores mais importantes, como indústria, comércio, serviços, instituições bancárias e financeiras, instituições de ensino, além de toda a mídia, desde a escrita, a falada, a televisionada, até a digital.

Somente com um movimento assim organizado, implementado e monitorado conseguiremos transformar a cultura da sentença, hoje predominante, em cultura da pacificação, da solução amigável dos conflitos de interesses.

“Nesse cenário, o desenvolvimento de métodos alternativos de resolução de conflitos afigura-se basilar – senão imprescindível – para conter a litigiosidade social e desburocratizar o sistema” (Mendes, 2017, p. 9), uma vez que “A simples edição de leis e monopolização do poder-dever de dizer o direito no caso concreto, pelo Estado, não foram suficientes para atingir a plena pacificação social” (Lopes Jr., 2021, p. 142).

É óbvio que:

Ainda que existam casos para os quais o processo judicial contencioso seja a única via de solução pacífica do litígio, há uma infinidade de outros em que este mecanismo se mostra inadequado, por não conseguir apreender toda a complexidade envolvida no fenômeno social (Toffoli, 2019, p. 21).

Logo, “se esses direitos puderem ser (mais bem) efetivados por outros mecanismos, não necessariamente por um processo judicial, estar-se-á, de todo modo, satisfeito o escopo do inciso XXXV do art. 5º” (Toffoli, 2019, p. 21).

Esses pensamentos têm base no conceito atualizado de acesso de justiça, no sentido de que a proteção a direitos que dele decorre não implica necessariamente na judicialização dos conflitos. Na verdade, a mudança de mentalidade e de cultura que se propõe deve priorizar a solução do conflito antes mesmo de ele ser levado a juízo (Neves, 2023; Salomão, 2017).

Para Sadek (2017, p. 46-47):

Como prescreve a Constituição Federal de 1988, a garantia de direitos e a pacificação não implicam necessariamente a judicialização. [...]. Trata-se, fundamentalmente, da busca da solução mais adequada para os conflitos de interesses, por meio da participação das partes na obtenção do resultado que as satisfaça, preservando o relacionamento e propiciando a justiça coexistencial. Trata-se de solução amigável, uma valorização de meios não adversariais.

Cappelletti (1992 *apud* Pinho, 2019), no século passado, já entoava a necessidade de se priorizar a justiça coexistencial em relação à justiça contenciosa.

É fato, ainda hoje, que o tema mantém-se atual em razão dos passos lentos que têm sido dados. No entanto, está-se caminhando para frente (Salomão, 2017).

O modelo de justiça coexistencial, amigável ou conciliativa, que é marca da Nova Jurisdição – para reprimir a expressão utilizada pelo STJ (Brasil, 2022) –, tem inspiração no *Multidoor Courthouse System* (Sistema de Portas Múltiplas), apresentado pelo professor da Faculdade de Direito de Harvard (Estados Unidos), Frank Sander, ainda na década de 1970, que propunha haver, para cada tipo de litígio, uma forma mais adequada de solução que não, necessariamente, aquela tradicional do Poder Judiciário, que decorre de um julgamento com o acolhimento ou rejeição dos pedidos das partes em conflito (jurisdição adversarial ou contenciosa).

Sander (1976, p. 112, tradução própria) afirmou:

Nós, advogados, temos sido muito obstinados quando se trata de resolução de conflitos. Tendemos a crer que os tribunais são os naturais e óbvios – e únicos – solucionadores de disputas. De fato, lá existe uma rica variedade de processos que podem resolver conflitos de forma mais efetiva. Por mais que a polícia tenha sido procurada para “resolver” questões raciais, escolares e de vizinhança, nós também temos feito exigências cada vez maiores aos tribunais para resolver disputas que costumavam ser tratadas por outras instituições da sociedade. Obviamente, os tribunais não podem continuar a responder eficazmente a todas as demandas que necessitam ser resolvidas de modo rápido. Torna-se essencial, portanto, examinar outras alternativas⁸.

Lessa Neto (2015, p. 439 *apud* Pinho, 2019, p. 253) descreveu, didática e objetivamente, o sistema multiportas. Segundo ele:

O modelo multiportas é essencialmente democrático e participativo. Ele parte da noção de empoderamento e de que o cidadão deve ser o principal ator da solução de seu conflito. No processo civil tradicional a parte é um sujeito passivo, que não se manifesta ou atua no processo. De modo geral, apenas fala através de seu advogado, por petições escritas. No modelo multiportas ela tem a chance de falar diretamente, de expor suas preocupações, objetivos e interesses, para que possa diretamente construir a solução de seu conflito. Adotar esse modelo é uma alteração na própria

⁸ We lawyers have been very stubborn when it comes to conflict resolution. We tend to believe that courts are the natural and obvious – and only – resolvers of disputes. In fact, there is a rich variety of processes that can resolve conflicts more effectively. As much as the police have been called upon to “resolve” racial, school, and neighborhood issues, we have also placed increasing demands on the courts to resolve disputes that used to be handled by other institutions in society. Obviously, the courts cannot continue to respond effectively to all demands that need to be resolved quickly. It is therefore essential to examine other alternatives.

lógica tradicional de atuação do Poder Judiciário perante a sociedade. As perspectivas que se descortinam têm sentido e alcance democrático.

Os princípios democrático e da autonomia da vontade (que decorre da dignidade da pessoa humana), presentes de modo marcante no sistema multiportas conforme a exposição acima, são fundamentos que, tanto quanto a concepção evolutiva do acesso à justiça, legitimam constitucionalmente o recurso aos métodos consensuais de solução dos litígios, seja antes do processo ou no curso dele (Didier Jr., 2023; Lopes Jr., 2021; Melo *et al.*, 2020; Neves, 2023), porquanto, mesmo quando judicializada a disputa, “O processo será tão mais efetivo quanto mais pacificadora for a solução por ele encontrada” (Toffoli, 2019, p. 14).

Nesse contexto de consensualidade, os cidadãos assumem participação ativa (protagonismo) na criação do direito por meios não estatais e legítimos de solução dos conflitos. Assim, eles são “capazes de resolver conflitos de forma amena, por meio de debate de ideias e mudanças de mentalidades” (Melo *et al.*, 2020, p. 182), exercendo, em consequência, o poder de resolver litígios (Didier Jr., 2023).

Assim, ao contrário do ocorre quando o próprio Estado se encarrega de resolver os conflitos com a imposição de uma decisão que muito geralmente agrada apenas a uma das partes em alguma medida, a justiça coexistencial permite a satisfação mútua dos conflitantes, promovendo uma pacificação plena, pois, além da lide jurídica, normaliza o conflito também sociologicamente, restabelecendo a convivência harmônica entre elas (Marinoni; Arenhart, 2011; Neves, 2023). Reforça isso a ideia de que, tendo a solução do litígio fundamento na vontade das próprias partes, é a decisão por elas criada que melhor reflete o senso comum de justiça do caso concreto (Melo *et al.*, 2020).

Eis, portanto, postas as respostas às indagações lançadas no início deste tópico⁹.

O novo CPC, no § 2º do art. 3º, previu que “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” (Brasil, 2015a, n. p.).

Tem-se uma escolha legislativa que elege, como prioridade, a solução amigável dos litígios (Watanabe, 2017, 2019), ou seja, o sistema enfaticamente estimula a autocomposição (Didier Jr., 2023). Na perspectiva da Constituição Federal (Brasil, 1988), essa nova diretriz tem amparo nos fundamentos da cidadania e da dignidade da pessoa humana (art. 1º, II e III), e também no objetivo de construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I).

⁹ A solução da lide jurídica implica, inequivocamente, a pacificação social plena? Ou seja, ela traz consigo também a solução da lide sociológica?

Há, no caso, a adoção explícita pelo modelo multiportas a que se referiu Sander (Lopes Jr., 2021). Nesse sentido, Salomão (2017, p. 16) afirma que “O CPC trouxe um momento novo de valorização de soluções diferentes daquela ditada pelo juiz [...] ao mostrar que a solução consensual é importante e deve ser buscada”.

Assim, o ordenamento jurídico brasileiro adotou o “princípio da adequação”, ou seja, para a solução dos litígios “Temos vários instrumentos ao nosso dispor. Numa determinada situação, vários ou pelo menos alguns deles podem ser acessíveis, instrumentais e efetivos, mas, normalmente, apenas um deles será o mais adequado para aquelas circunstâncias concretas” (Pinho, 2019, p. 262), com destaque, sempre que possível, para os métodos consensuais.

A autocomposição, como o próprio nome sugere, é o meio pelo que as partes envolvidas no conflito se autocompõem, ou seja, ajustam-se entre si para resolver o litígio com base numa decisão que tem fundamento exclusivamente em suas próprias vontades, e não na vontade impositiva de um terceiro. Por meio dela, segundo Lopes Jr. (2021), os conflitantes acordam fazer concessões recíprocas (transação) ou abrir mão totalmente do interesse próprio em favor do interesse do outro (submissão e renúncia). Nesse particular, reprisando o pensamento de Melo *et al.* (2020), é mais fácil enxergar justiça na solução de um conflito que foi construída pelo acordo das partes diretamente envolvidas.

Segundo Didier Jr. (2023), a autocomposição vem sendo incentivada no âmbito dos Três Poderes da República. Ele cita os seguintes exemplos: no Legislativo, com a iniciativa das Leis nºs 13.105/2015 (o novo CPC) e 13.140/2015; no Executivo, com os programas de parcelamento de débitos fiscais; e, no próprio Judiciário, com a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses de que cuida a Resolução nº 125/2010 do CNJ. Daí se falar no princípio do estímulo da solução do litígio por autocomposição (Didier Jr., 2023).

É nesse cenário, portanto, que despontam a conciliação e a mediação como principais métodos de solução consensual dos conflitos. De acordo com o § 3º do art. 3º do novo CPC, elas “deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (Brasil, 2015a, n. p.).

Notadamente no âmbito do Poder Judiciário, os principais aparatos legais que cuidam da conciliação e da mediação são a Resolução/CNJ nº 125/2010, a Lei nº 13.105/2015 (novo CPC) e a Lei nº 13.140/2015.

O CNJ, na qualidade de órgão constitucionalmente encarregado do controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário (Brasil, 1988), editou, em 25 de novembro de 2010, a Resolução nº 125.

Ela, em atenção aos objetivos estratégicos do Poder Judiciário (a eficiência operacional, o acesso à justiça e a responsabilidade social), instituiu a “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses”, uma política pública de caráter permanente que visa a assegurar a todos os cidadãos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade, com destaque para os métodos consensuais. Para tanto, a resolução elegeu expressamente a conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, tal como agora o novo CPC também o faz.

Segundo Toffoli (2019, p. 25), a Resolução/CNJ nº 125/2010 “reflete o movimento atual do Poder Judiciário brasileiro de buscar, cada vez mais, a consensualização e a autocomposição como solução prioritária para os conflitos de interesses”.

Sabido que a conciliação e a mediação são métodos consensuais de solução de conflitos, em que mais pontos elas se aproximam e quais são as diferenças que guardam entre si e com a justiça contenciosa?

A mediação e a conciliação são métodos que buscam a solução amigável do litígio pela atuação de um terceiro facilitador (conciliador ou mediador). O objetivo dele é apenas o de auxiliar as partes em conflito a celebrarem um acordo (Brasil, 2015a, 2015b; Lopes Jr., 2021). Em nenhuma dessas formas há a imposição de decisão por um terceiro (heterocomposição), seja um juiz, um tribunal, um árbitro, ou o próprio facilitador, o que quer dizer que, mesmo quando homologado o acordo pela autoridade judiciária, o litígio, sob o seu aspecto substancial, não é resolvido pela jurisdição, mas pela autocomposição (Neves, 2023).

A conciliação e a mediação podem ocorrer judicial ou extrajudicialmente, e também versar sobre direitos disponíveis ou direitos indisponíveis que admitam transação. Nesse último caso, há a necessidade de oitiva do Ministério Público e a homologação judicial (Brasil, 2015a, 2015b).

Conforme Melo *et al.* (2020, p. 191), “a mediação e a conciliação são meios alternativos de solucionar os conflitos sem o monopólio do poder estatal, de modo que as partes sejam empoderadas para resolver suas próprias questões de forma mais rápida, dialogal e consequentemente mais democrática”.

A conciliação é preferencialmente recomendada para os casos em que não existe um vínculo anterior entre as partes, de modo que o foco está diretamente na solução do conflito mediante a apresentação de propostas do conciliador. De outro lado, a mediação é indicada, em primeiro plano, para aqueles casos em que as partes possuem um vínculo continuado anterior ao conflito. Por essa razão, a mediação não está centralizada no conflito em si mesmo, mas em suas causas. O mediador, ao contrário do conciliar, não sugere, não apresenta soluções. Ele tem o papel de conduzir as partes ao restabelecimento da relação anterior mediante benefícios mútuos elididos por elas mesmas (Brasil, 2015a, 2015b; Toffoli, 2019; Didier Jr., 2023).

Ambos os métodos são informados pelos princípios da independência, da imparcialidade, da isonomia entre as partes, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade, da decisão informada, da competência, do respeito à ordem pública e às leis vigentes, do empoderamento, da validação, da busca do bom consenso, e da boa-fé (Brasil, 2010, 2015a, 2015b).

Esse arcabouço principiológico visa a promover condições que estimulem a solução livre e negociada do conflito à medida que garante, dentre outros aspectos: a liberdade de atuação do conciliador ou mediador na condição do procedimento, sem favoritismos, zelando pelo tratamento igualitário das partes; a liberdade plena das partes que sob nenhuma circunstância poderão ser constrangidas ou intimidadas para a celebração de um acordo; o sigilo sobre as informações obtidas nas sessões ou audiências; um ambiente sereno e confortável, com o emprego de linguagem simples e acessível, sem comportamentos ou procedimentos padronizados e com o prestígio à oralidade, afastando das partes a litigiosidade e a solenidade que caracterizam a jurisdição contenciosa; a exposição clara e integral às partes das circunstâncias fáticas e jurídicas que envolvem o conflito; a capacitação e qualificação periódica dos conciliadores e mediadores; a vedação de acordos que impliquem violações ao ordenamento jurídico; e a conscientização das partes sobre a importância de se enxergarem como merecedoras de atenção e com capacidade para resolverem os conflitos da vida de modo amigável a partir da realidade experimentada (Brasil, 2010, 2015a, 2015b).

Essas garantias são reforçadas pela equiparação dos conciliadores e dos mediadores à disciplina dos servidores públicos para efeitos penais, pela extensão das causas de impedimento e de suspeição aplicadas aos juízes, e pelas vedações que lhes são impostas de modo a impedi-los das seguintes tarefas: de advogarem nos órgãos e juízos onde atuam; de assessorarem, representarem ou patrocinarem, por tempo certo, qualquer das partes; e de funcionarem como

árbitros ou testemunhas em processos judiciais ou arbitrais relativos aos casos em que atuaram. Além disso, é prevista a exclusão de conciliadores e de mediadores que infrinjam as regras que lhe são impostas (Brasil, 2010, 2015a, 2015b).

É interessante observar que não há exigência de formação jurídica para o desempenho da conciliação e da mediação (Brasil, 2010, 2015a, 2015b). Essa opção legislativa parece sensível à realidade e ao propósito de uma solução amigável, haja vista que os conflitos da vida são complexos e, por isso, contemplam os mais variados conhecimentos – dentre os quais, também o jurídico –, de modo que é possível afirmar que a conciliação e a mediação são multidisciplinares e reclamam primordialmente por pessoas interessadas e comprometidas em pacificar (Neves, 2023).

No entanto, se a legislação não exige formação jurídica para o desempenho das funções de conciliador e de mediador, ela obriga os interessados a uma capacitação mínima certificada por meio de curso ministrado conforme os parâmetros curriculares do CNJ, em conjunto com o Ministério da Justiça. Nesse curso, são obrigatórios um módulo teórico, ligado às principais linhas técnico-metodológicas para a conciliação e mediação, e um módulo prático, destinado à aplicação do aprendizado em casos reais e mediante supervisão. Somente assim, será possível ao interessado inscrever-se nos cadastros dos tribunais para o desempenho das funções, voluntariamente ou por processo seletivo (com ou sem remuneração). Após a capacitação, os conciliadores e os mediadores dever-se-ão submeter a aperfeiçoamento permanente (Brasil, 2010, 2015a, 2015b).

As diferenças apontadas entre a conciliação e a mediação são muito sutis e se destacam apenas do ponto de vista conceitual e para fins meramente didáticos. No aspecto substancial, essas diferenças praticamente são inexistentes (Didier Jr., 2023), tanto que o legislador, ao mencionar seus campos de atuação, fá-lo apenas em caráter de preferência, e não de exclusividade (Brasil, 2015a). Ademais, ambos os mecanismos servem a um mesmo fim: a justiça coexistencial.

Está claro que o Estado brasileiro fez uma opção consciente e prioritária pela solução amigável dos conflitos, incorporando ao ordenamento jurídico o que Didier Jr. (2023) chamou de “princípio do estímulo da solução do litígio por autocomposição”.

É fato também que o Poder Judiciário, dentre os demais, foi o primeiro que despontou nesse sentido com a Resolução/CNJ nº 125/2010 que, ao instituir a Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, já impunha fosse oferecido ao cidadão, antes

de uma sentença, alternativas à solução adjudicada do conflito, notadamente por meio da conciliação e da mediação (Brasil, 2010).

Com o objetivo de assegurar a boa qualidade dos serviços e de difundir a cultura da pacificação social, a resolução previu a centralização das estruturas judiciárias encarregadas dessa função. Assim, contemplou a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – conhecidos por Cejuscs ou simplesmente Centros –, encarregados da realização das audiências e sessões de conciliação e mediação, e do atendimento e orientação ao cidadão (Brasil, 2010).

A centralização revela a ideia de que todas as etapas da solução negociada das controvérsias sejam realizadas no Cejusc, e não na sede do juízo onde tramita o processo (há concessão somente para situações excepcionais), especialmente em razão do grau de especialização dos servidores, facilitadores e demais colaboradores que atuam no órgão (Brasil, 2010).

Essa forma de concepção do órgão é mencionada por Neves (2023) que afirma haver duas importantes razões para a criação dos Cejuscs e para a centralização de suas atividades. Uma, microscópica, que se refere ao grau de especialização dos facilitadores, e a circunstância de ser afastado do julgador o risco eventual de pré-julgamento da causa em virtude de uma participação mais ativa que venha a ter no desenvolvimento das tratativas para o acordo. Outra, macroscópica, porque encarrega o órgão da construção, aprimoramento e aplicação de instrumentos que deem efetividade à política pública de solução consensual dos conflitos.

A gestão dos Cejuscs cabe a um juiz coordenador e, eventualmente, a um juiz adjunto, que serão responsáveis pela administração dos Centros, pela homologação dos acordos realizados, e pela supervisão dos conciliadores e mediadores. Internamente, cada Centro conta com três seções: uma, para o tratamento dos conflitos na fase pré-processual; outra, para a solução dos conflitos na fase processual, ou seja, para aqueles casos em que o conflito foi levado a juízo; e, por último, a seção destinada à prestação de informações e de orientação aos cidadãos em seus problemas (Brasil, 2010). Para Sadek (2017, p. 47), “Cabe ao setor de cidadania prestar informação, serviços psicológicos e de assistência social, orientação jurídica e emissão de documentos”.

Enfim, a Resolução/CNJ nº 125/2010, o novo CPC, e a Lei nº 13.140/2015 atribuem aos Cejuscs a relevante função de promoverem a solução consensual dos conflitos e de auxiliarem,

orientarem e estimularem a autocomposição por ações de cidadania que promovam a cultura da pacificação (Brasil, 2010, 2015a, 2015b).

Tem-se, portanto, estruturas organizadas que fazem com que a conciliação e a mediação deixem de ser faladas e pensadas apenas abstratamente, para, de fato, serem incorporadas no dia a dia do tratamento pré-processual e processual dos conflitos, inclusive no cotidiano de todas as relações, contribuindo para a realização da justiça coexistencial.

3. PERCURSO METODOLÓGICO

Nesta seção são apresentados os aspectos metodológicos que foram utilizados pela pesquisa a fim de atender a cada um de seus objetivos específicos para, conseqüentemente, satisfazer o objetivo geral e responder ao problema proposto. Nesse sentido, constam as particularidades inerentes ao método, à abordagem do estudo e às estratégias que foram empregadas, bem como ao processo de coleta e de análise dos dados.

3.1 Método, natureza e abordagem

Esta pesquisa analisou a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios.

Para tanto, foi aplicado o método dedutivo por meio de uma abordagem qualitativa.

Para Marconi e Lakatos (2021a), o dedutivismo consiste em uma cadeia de raciocínio descendente que parte da análise do geral para o caso específico, visando a alcançar, ao final, uma conclusão. Nesse aspecto, o marco teórico que delimitou a abrangência da pesquisa foi o princípio do acesso à justiça, compreendido sob o enfoque de acesso a todos os meios legítimos de pacificação social, sejam jurisdicionais ou extrajurisdicionais, de modo que a conciliação e a mediação, como formas consensuais de solução dos conflitos, inserem-se no desenvolvimento científico desse princípio e direito fundamental. Assim, a partir do aporte teórico e com base em dados específicos do Cejusc, relativos aos procedimentos adotados e aos resultados obtidos no período de 2017 a 2023, e ainda com base na percepção dos facilitadores (conciliadores e mediadores) quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo, foi possível demonstrar como a análise da realidade constatada respondeu ao objetivo geral e à problemática indicados desde o início dos trabalhos.

No que diz respeito à sua natureza, a pesquisa é aplicada, porque adotou o conhecimento obtido para sugerir propostas de solução prática dos problemas que foram identificados no Cejusc diante da missão institucional de realizar a justiça consensual.

3.2 Estratégia da pesquisa

Como se afirmou no início desta seção, a pesquisa analisou a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios.

Para a concretização desse propósito, a pesquisa, quanto aos seus objetivos, revelou-se exploratório-descritiva e utilizou-se dos seguintes procedimentos: documental, bibliográfico e de levantamento.

Foi exploratória, porque realizou uma investigação aprofundada da atuação do Cejusc que permitiu fazer um diagnóstico de seu desempenho nos sete primeiros anos de funcionamento (2017 a 2023) com foco na prevenção e solução de litígios, e também identificar alguns pontos que precisam ser melhorados para que não venham a comprometer a qualidade de sua missão. Isso ocorreu por meio da descrição, caracterização e sistematização dos procedimentos adotados e dos resultados obtidos, bem como da percepção dos conciliadores e mediadores quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo, razão pela qual a pesquisa também se mostrou descritiva. O objetivo foi conhecer para se aprofundar (Gil, 2008).

No que diz respeito aos procedimentos, a pesquisa exigiu a coleta de dados com base no exame de diplomas normativos (Códigos, leis, resoluções, portarias e relatórios) que disciplinam os princípios informadores e que caracterizam o Cejusc, especialmente no que diz respeito a seu funcionamento, procedimentos e resultados. Observou-se também a necessidade do auxílio do pensamento de teóricos que se debruçam sobre a temática central da pesquisa (o acesso à justiça), a exemplo daqueles que foram utilizados no referencial teórico e que constam nas referências bibliográficas. Por fim, foi aplicado um questionário aos conciliadores e mediadores que atuam no Centro com o objetivo de obter dados que revelassem a percepção que têm sobre a capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo.

3.3 Objeto de estudo e sujeitos participantes da pesquisa

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa foi instituído pela Portaria da Direção do Foro nº 43, de 29 de julho de 2016, e a sua inauguração ocorreu em 30 de janeiro de 2017. Ele está localizado na Rua João Teixeira de Carvalho, nº 480, bairro Pedro Gondim, em João Pessoa/PB.

O Centro conta com três seções: uma, para o tratamento dos conflitos na fase pré-processual; outra, para a solução dos conflitos na fase processual, ou seja, para aqueles casos em que o conflito foi levado a juízo; e, por último, a seção destinada à prestação de informações e de orientação aos cidadãos em seus problemas, que envolve o esclarecimento de dúvidas e a prestação de serviços psicológicos e de assistência social, orientação jurídica e emissão de documentos.

No aspecto humano, o Centro atualmente possui 40 (quarenta) colaboradores, sendo: uma juíza coordenadora, responsável pela administração, homologação de acordos realizados, e supervisão dos servidores, conciliadores e mediadores; quatro servidores efetivos (dentre os quais há um supervisor), que auxiliam a juíza coordenadora na administração do Centro; uma funcionária terceirizada, encarregada de recepcionar os usuários (jurisdicionados) e direcioná-la aos servidores; e trinta e um conciliadores/mediadores, que são os facilitadores de diálogo incumbidos da realização das sessões ou audiências de conciliação e mediação.

Foram selecionados para participar da pesquisa, por meio de questionário, os 31 conciliadores e mediadores em atividade no órgão. Eles foram escolhidos porque, dentre os demais colaboradores, são os que mais direta e intensamente atuam com os usuários que buscam os serviços do Cejusc, notadamente com aquela parte que necessita de um atendimento especializado para o tratamento dos conflitos que vivenciam.

Contou também para a escolha desses sujeitos o fato de possuírem conhecimento e experiência na busca da justiça consensual. No desenvolvimento de suas funções, nas sessões ou audiências de conciliação e mediação, eles aplicam técnicas de escuta e de diálogo com o objetivo de estabelecerem uma relação de intimidade com os sujeitos do conflito e de estimulá-los a um debate franco, respeitoso e aprofundado, que lhes permite desenvolver uma capacidade de troca cujo objetivo é a solução amigável do conflito por meio do acordo (autocomposição).

Daí, concluiu-se ser importante investigar a percepção dos conciliadores e dos mediadores quanto à capacidade do Cejusc em mediar conflitos e de ser resolutivo.

3.4 Processo de coleta e análise dos dados

Toda pesquisa necessariamente precisa passar pelas etapas de coleta e análise de dados. A coleta dos dados corresponde aos instrumentos utilizados pelo pesquisador para obter, na prática, as informações que subsidiam o estudo. A análise de dados, por sua vez, consiste no

processo de reflexão e discussão do pesquisador sobre as informações coletadas que resultará na conclusão da pesquisa (Marconi; Lakatos, 2021b).

Nesta pesquisa, em particular, foram utilizadas três técnicas para a coleta de dados: coleta documental, coleta bibliográfica e questionário.

3.4.1 Coleta documental

Os dados documentais foram obtidos a partir do exame de diversos tipos de documentos. Dentre eles, são destacados:

- a) a Constituição Federal de 1988, as Leis nºs 13.105/2015 e 13.140/2015, e a Resolução/CNJ nº 125/2010. Estes diplomas conferem normatividade aos princípios, regras, estruturas de poder, órgãos, institutos e categorias jurídicas utilizados nesta pesquisa. Neles estão previstos, por exemplo, o princípio de acesso à justiça, o Poder Judiciário, os centros judiciários de resolução de conflitos e cidadania, os procedimentos de resolução de disputas, e a conciliação e mediação, ou seja, os elementos-chave da pesquisa;
- b) as Portarias nºs 43/2016 e 112/2017, da Direção do Foro da Justiça Federal na Paraíba, que, na ordem, instituiu o Cejusc da Justiça Federal em João Pessoa e que regulamenta a apresentação e tramitação de RPPs (Reclamações Pré-Processuais) por meio do sistema processual eletrônico;
- c) os relatórios de produtividade do Cejusc e das varas federais no período de 2017 a 2023, que permitiram avaliar a produtividade do órgão e estabelecer a relação entre os conflitos pré-processuais e processuais;
- d) as notícias principais de interesse da pesquisa, relativas ao Cejusc, publicadas pela Setor de Comunicação Social da Justiça Federal na Paraíba.

O acesso a esse acervo documental é público, de modo que os documentos foram consultados por meio dos sítios eletrônicos da Presidência da República (<https://www.gov.br/planalto/pt-br>), do Conselho Nacional de Justiça (<https://www.cnj.jus.br/>; <https://justica-em-numeros.cnj.jus.br/painel-estatisticas/>), do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (<https://www.trf5.jus.br/>) e da Justiça Federal na Paraíba (<https://www.jfjb.jus.br/>), como também nas visitas presenciais realizadas ao Cejusc nos dias 04, 11 e 17/01/2024.

3.4.2 Coleta bibliográfica

Não há como iniciar, desenvolver e concluir uma pesquisa sem um aporte teórico que forneça subsídios para a argumentação sobre a temática de estudo e sobre o objeto investigado. Esse subsídio é dado pela contribuição de estudiosos que antecederam o pesquisador na pesquisa do tema, assunto ou problema de estudo e que estão consubstanciados em materiais elaborados e publicados, a exemplo de livros técnico-científicos, publicações periódicas como jornais e revistas, monografias, dissertações, teses, entre outros (Fonseca, 2002; Gil, 2008).

No presente caso, esta pesquisa trabalhou notadamente com o princípio constitucional de acesso à justiça, que é dotado de ampla carga de abstração, e que, por isso, precisou ter seu conceito, objeto, características e alcance muito bem definidos. Serviram a esse propósito a doutrina e a jurisprudência que, com base na Constituição, nas leis e na realidade social, dialogam entre si para a construção teórica do princípio e seus desdobramentos. O mesmo ocorreu com a conciliação e a mediação e, conseqüentemente, com o Cejusc, que também foram estudados com base nos recursos doutrinário e jurisprudencial.

Os dados bibliográficos que orientaram esta pesquisa têm suas fontes indicadas no decorrer de todo o seu referencial teórico e na discussão dos resultados. Essas fontes constituem o acervo particular do pesquisador (principalmente os livros) e foram consultadas também em bibliotecas físicas e por meio da internet, a exemplo da base de dados do *Google Acadêmico* e da *Scientific Eletronic Library Online (SciELO)*.

3.4.3 Questionário

O questionário é um instrumento de coleta de dados estruturado por uma sequência de perguntas fechadas e/ou abertas que são respondidas sem a presença do formulador, e que tem por objetivo captar as opiniões, os sentimentos, as expectativas e as vivências dos respondentes (Gil, 2008; Marconi; Lakatos, 2021b).

Nesta pesquisa, foi aplicado, por meio do *Google Forms*, um questionário aos 31 conciliadores e mediadores em atividade no Cejusc. Vinte deles, sob anonimato e confidencialidade, responderam a 18 perguntas fechadas e abertas. O objetivo do questionário consistiu em obter dados que revelassem, em última análise, a percepção dos facilitadores quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo. Assim, foram abordados

os seguintes aspectos: a) perfil dos participantes, como idade, identidade de gênero, formação e experiência profissionais na área da pesquisa e no Centro (quesitos 1, 2, 5, 6, 7 e 8); b) opinião sobre a estrutura física e de pessoal do Cejusc (quesitos 3 e 4); c) percepção acerca da capacidade de influência exercida sobre os sujeitos do conflito para a realização de acordos (quesito 9); d) opinião sobre a remuneração do trabalho voluntário (quesito 10); e) satisfação dos usuários com os acordos realizados (quesito 11); f) equilíbrio dos benefícios e vantagens contemplados nos acordos (quesitos 12 e 13); g) opinião sobre a obrigatoriedade (ou não) de assistência das partes por advogado (quesito 14); h) aspectos positivos e negativos da conciliação e mediação, além de opinião sobre aquilo que funciona bem e mal no dia a dia de trabalho no Cejusc (quesitos 15 e 16); i) nível de satisfação com o Cejusc (quesito 17); j) sugestões, elogios e reclamações para o órgão (quesito 18).

3.4.4 Análise dos dados

Como demonstrado, esta pesquisa envolveu a análise de dados documentais, bibliográficos e de questionário que permitiram alcançar resultados consistentes e uma resposta segura para o problema de pesquisa, com a apresentação de propostas de melhorias e sugestões para estudos futuros.

A análise documental foi realizada pela leitura cuidadosa e sistemática da legislação e dos documentos oficiais mencionados, relacionados à temática e ao objeto de estudo. Os dados pertinentes às regulamentações normativas foram interpretados conforme discorreram sobre os métodos consensuais de solução de litígios (conciliação e mediação), seus princípios informadores e sobre a abordagem institucional do Cejusc, notadamente no que diz respeito à estrutura, aos procedimentos, aos instrumentos de acesso e aos facilitadores. Os relatórios de produtividade do Cejusc e das varas federais permitiram realizar uma análise descritiva e comparativa de seus resultados e compreender o desempenho (variações de resultado em percentuais) da autocomposição no âmbito dos conflitos pré-processuais e processuais. As notícias do Setor de Comunicação da JFPB sobre a o Cejusc tiveram um papel subsidiário para essas análises.

Os dados coletados pelo questionário de perguntas fechadas e abertas permitiram descobrir a percepção que os conciliadores e mediadores que atuam no Cejusc têm sobre a capacidade dele em mediar conflitos e de ser resolutivo. Eles foram interpretados conforme o perfil e as opiniões que os respondentes manifestaram sobre a estrutura física e de pessoal do

órgão; a capacidade de influência exercida sobre os sujeitos do conflito para a realização de acordos; a remuneração do trabalho voluntário; a satisfação dos usuários com os acordos realizados; o equilíbrio dos benefícios e vantagens contemplados nos acordos; a obrigatoriedade (ou não) de assistência das partes por advogado; os aspectos positivos e negativos da conciliação e mediação; aquilo que funciona bem e mal no dia a dia de trabalho; e o nível de satisfação com o Cejusc. Foram também colhidas as sugestões, elogios e reclamações dos facilitadores. Os dados fornecidos pelas perguntas abertas foram codificados, categorizados, quantificados e interpretados segundo a técnica de análise de conteúdo temática de Laurence Bardin (Franco, 2018).

O processo de análise foi ainda auxiliado pelo conhecimento teórico que os estudiosos do assunto têm tornado público ao longo dos anos, notadamente quanto aos temas relacionados à jurisdição, ao acesso à justiça e à justiça coexistencial. Essa base teórica foi explorada e confrontada com os outros dados da pesquisa e ajudou na construção da argumentação sobre o caso investigado.

Portanto, todos os dados coletados foram submetidos a uma abordagem qualitativa, sob uma análise descritiva e interpretativa. Quer-se assim dizer que, para além do diagnóstico, foi necessário compreender e interpretar crítica e reflexivamente a realidade constatada, de modo a lançar luzes sobre o objeto de estudo a partir da experiência vivida pelo pesquisador, do diálogo estabelecido com os participantes e dos referenciais teóricos identificados. Para a organização e representação visual dos dados, foram utilizadas figuras, tabelas e gráficos com o auxílio da planilha Excel (2016).

3.5 Procedimento ético

Antes da aplicação do questionário, a pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais (CCJS) da UFCG por meio da Plataforma Brasil, que é uma base nacional e unificada de registros de pesquisas envolvendo seres humanos. A submissão avalia os princípios éticos aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais, de modo a salvaguardar os direitos e a dignidade dos sujeitos da pesquisa conforme a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, do Conselho Nacional de Saúde (CNS, 2016).

Esta pesquisa foi apreciada e aprovada em 29 de dezembro de 2023 pelo CEP/CCJS/UFCG em Parecer Consubstanciado nº 6.604.139, constante no Certificado de

Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) nº 74759223.1.0000.0205. Somente após a aprovação, a pesquisa teve início e o questionário foi aplicado.

Além da aprovação emanada do CEP/CCJS/UFCG, houve também o consentimento institucional do Cejusc para a realização da pesquisa nessa instituição por meio do Termo de Anuência Institucional (Anexo A), de modo a autorizar o acesso aos dados e informações utilizados na instrumentalização da pesquisa.

Junto ao questionário encaminhado via aplicativo de mensagens *whatsapp*, os facilitadores também receberam, como parte integrante dele, o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE – Anexo B), que garante ao participante da pesquisa o respeito aos seus direitos de anonimato, confidencialidade e de livre decisão em participar da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Esta seção apresenta os resultados do trabalho a partir da análise e discussão dos dados coletados com a finalidade de atender ao objetivo geral e de responder ao problema de pesquisa. Para isso, ela parte analisando cada um dos objetivos específicos propostos.

4.1 Interpretação das normas jurídicas que disciplinam a conciliação e a mediação e que regulamentam a atuação do Cejusc

De início, é importante consignar que o atendimento a este objetivo está demonstrado ao longo do tempo em que se discorre sobre cada um dos demais objetivos específicos, uma vez que é o sentido e o alcance do aparato normativo sobre o qual versam esses temas, assimilados com base nos suportes doutrinário e jurisprudencial citados, que permitem discutir e significar os dados coletados.

4.2 Procedimentos adotados e resultados obtidos pelo Cejusc: relação entre os conflitos pré-processuais e processuais no que diz respeito à autocomposição e à prevenção de litígios

O Cejusc possui a atribuição para a realização de sessões e audiências de conciliação e mediação em conflitos pré-processuais e processuais que envolvam direitos disponíveis ou direitos indisponíveis que admitam transação, bem como para a promoção de ações de cidadania (Brasil, 2010, 2015b).

O conflito pré-processual é aquele que ainda não chegou ao Poder Judiciário pela via tradicional da propositura de uma ação judicial, ou seja, ele ainda não foi submetido formalmente ao Poder Judiciário por meio do protocolamento de um requerimento, chamado petição inicial, em que se requer a um juiz uma providência em face de uma pessoa natural ou jurídica (Brasil, 2015a). Em sentido contrário, o conflito processual existe por ocasião do ajuizamento de uma ação judicial.

Os procedimentos adotados pelo Cejusc variam conforme essas duas categorias de conflitos (pré-processual e processual) e estão detalhados no sítio eletrônico da Justiça Federal na Paraíba (<https://www.jfpb.jus.br> → conciliação → cejusc/joão pessoa), que armazena a

ferramenta “Conciliar em Rede”, um acervo eletrônico gerencial de conciliação e práticas cidadãs do Cejusc lançado em 2019 (Brasil, 2020b) ¹⁰.

No âmbito dos conflitos processuais (em que presentes as figuras de autor/es e réu/s), as audiências são realizadas por conciliadores ou mediadores mediante o encaminhamento do processo judicial ao setor processual do Cejusc pelo juiz da vara federal em que ele tramita, de ofício ou a requerimento da parte. Nessa situação, o Centro funciona em auxílio à vara federal e o acordo eventualmente alcançado pelas partes poderá ser homologado pelo juiz coordenador do Centro ou pelo juiz natural da causa, conforme dispõe o art. 8, § 8º, II, da Res. nº 125/2010/CNJ (Brasil, 2010). Em não sendo exitosa a tentativa de acordo no âmbito do Cejusc, o processo retornará ao local de origem, onde deverá prosseguir com base no procedimento previsto em lei (procedimento comum ou procedimentos especiais – art. 308 do novo CPC). De acordo com os arts. 3º, §§ 2º e 3º, e 139, V, do novo CPC, não há impedimento para que se realizem novas tentativas de autocomposição, seja no juízo onde o processo tramita ou mesmo com nova(s) remessa(s) do feito ao Cejusc, haja vista que a composição amigável do conflito deve, a qualquer tempo, ter prioridade sobre a solução adjudicada pela sentença (Brasil, 2015a).

No conflito pré-processual, as audiências são realizadas como etapa de uma reclamação pré-processual (RPP). A RPP consiste em um pedido feito ao setor pré-processual do Cejusc para a designação de audiência a cargo de conciliadores ou mediadores com o objetivo de solucionar um conflito, ainda não judicializado, que envolva matéria abrangida pela competência da Justiça Federal e seja passível de autocomposição, à exceção daquelas de natureza criminal (Brasil, 2017b). No Cejusc, a RPP pode ser apresentada presencialmente pelo reclamante, ocasião em que o servidor responsável reduzirá o requerimento a termo, ou iniciada diretamente pelo sistema do processo judicial eletrônico (PJe) por meio de advogado em representação ao reclamante. Em não comparecendo a pessoa reclamada à audiência para a qual foi convidada, ou na hipótese de não ocorrência de acordo, a RPP será convertida numa ação judicial com distribuição à vara competente, desde que cumulativamente à alguma dessas circunstâncias tenha havido o requerimento do reclamante nesse sentido. Se inexistente essa solicitação, a RPP será arquivada definitivamente. Em havendo acordo, ele será homologado pelo juiz coordenador do Cejusc e valerá como título executivo judicial, de modo que,

¹⁰ Essa ferramenta teve destaque nacional na 10ª Edição do Prêmio Conciliar é Legal, do CNJ, em 2020. Disponível em: <https://www.jfjb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias/?id=323814> e <https://www.jfjb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias/?id=323447>. Acesso em: 9 fev. 2024.

cumprido, a RPP será arquivada, e, se violado, a RPP será convertida em um processo judicial de execução mediante pedido do reclamante (Brasil, 2010, 2017b).

Abaixo, estão a Figura 1, que descreve uma ação judicial que tramita pelo procedimento comum previsto no novo CPC, e a Figura 2, que descreve o procedimento de uma RPP.

Figura 1 – Resumo do procedimento comum do novo CPC

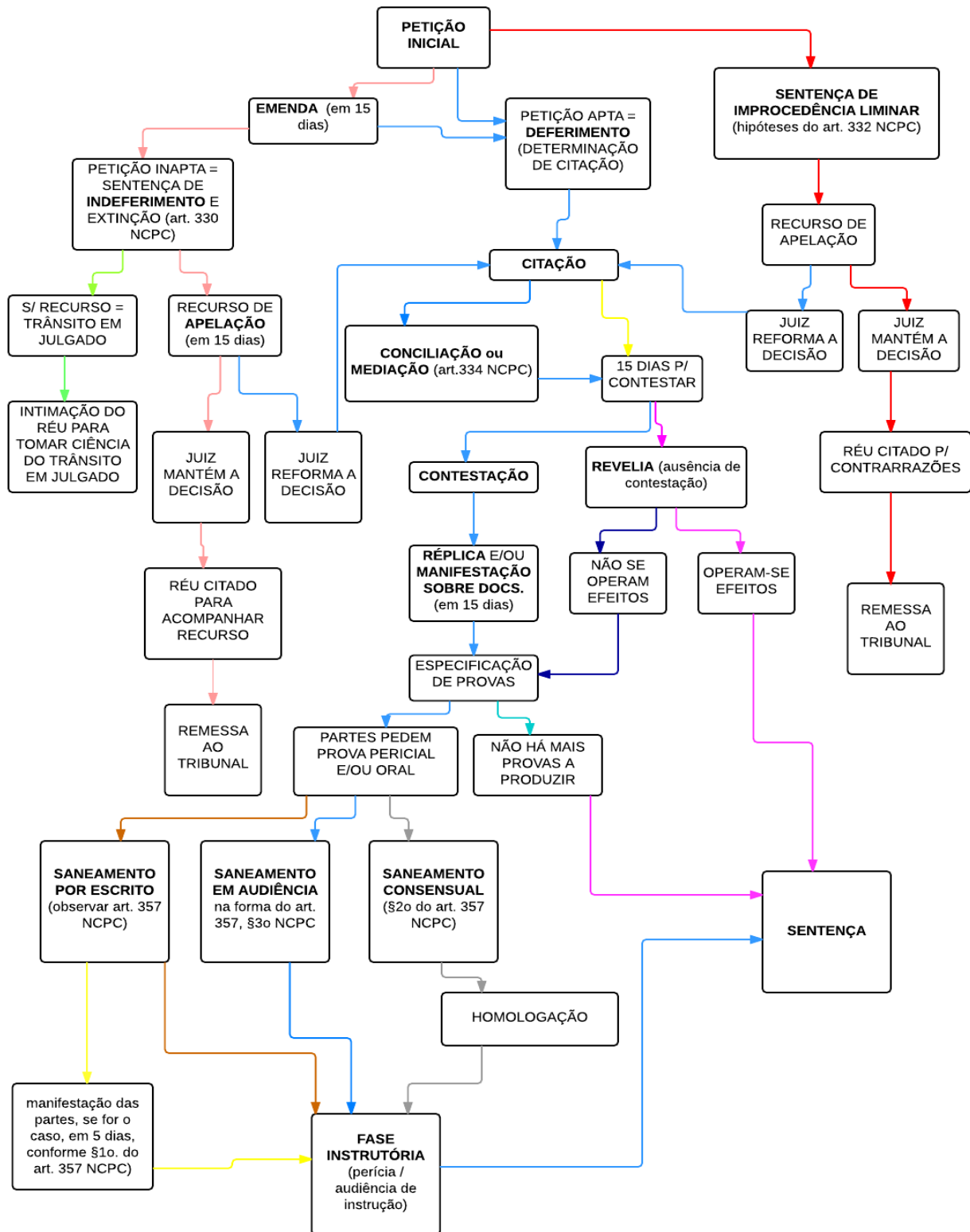
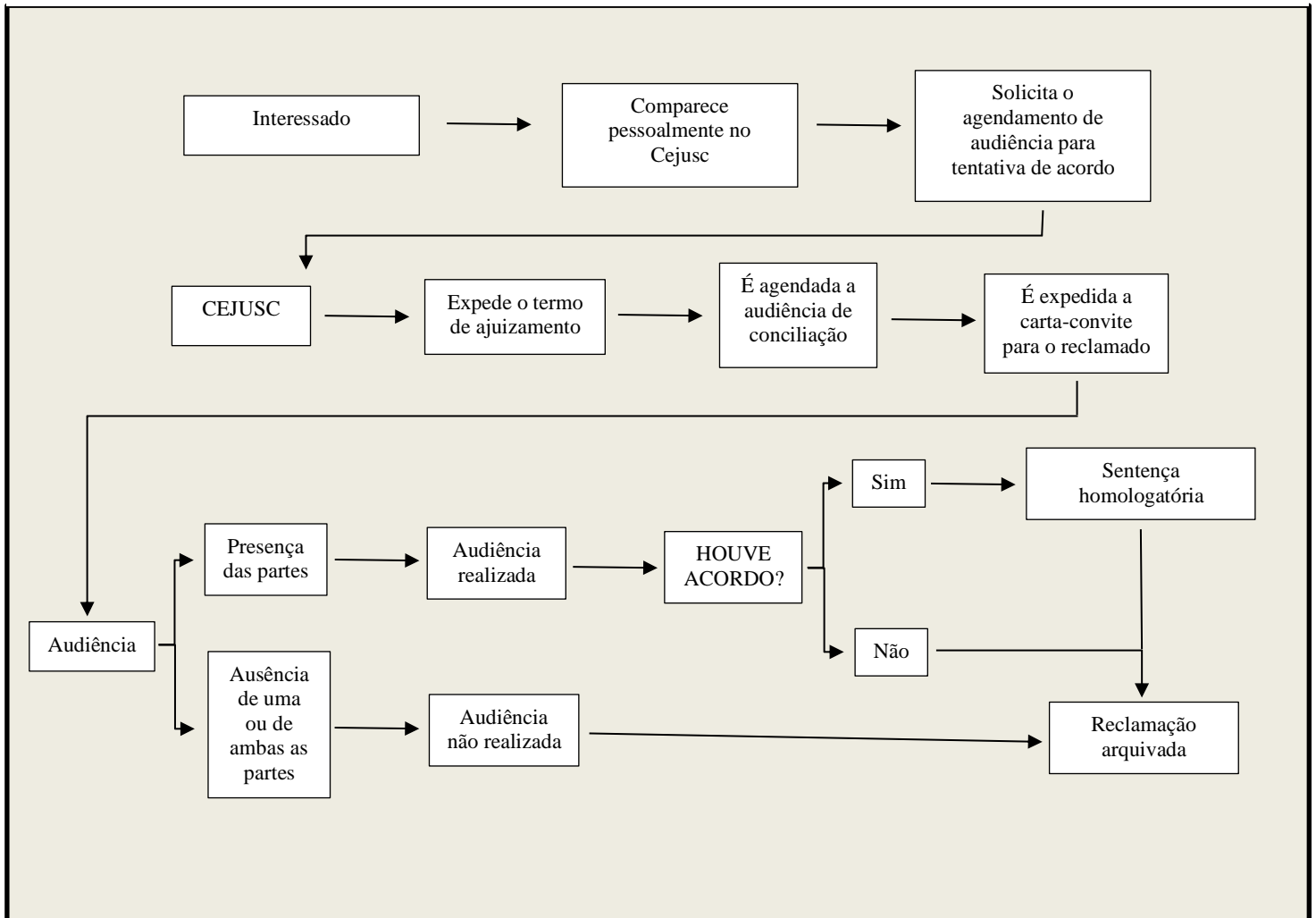


Figura 2 – Resumo do procedimento da RPP no Cejusc

Fonte: Adaptado de: São Paulo, 2017.

Ao se deparar com um e outro fluxogramas, é intuitiva a compreensão de que esses procedimentos diferenciam-se quanto aos aspectos de formalidade e tempo. Mas não é apenas isso!

Enquanto o processo judicial tradicional vem pondo em questionamento constante as balizas fundamentais de acesso à justiça pelos obstáculos comumente verificados no cotidiano forense – como a burocracia, a morosidade, o custo financeiro, e a efetividade da resposta jurisdicional (Melo *et al.*, 2020; Patriota, 2022; Toffoli, 2019) –, a RPP parece ser uma solução para essas barreiras ou, ao menos, ter a aptidão de minimizá-las consideravelmente ao priorizar em boa medida a informalidade, a simplicidade, a desburocratização, a celeridade, a economia e a efetividade no procedimento.

O processo judicial, como visto, é manifestamente apegado à formalidade (Figura 1). Desde o seu início, ele traz consigo exigências, tais como: que os fatos sejam apresentados ao Poder Judiciário de forma articulada e estruturada, mediante a observância de requisitos previamente estabelecidos em lei; que as partes estejam representadas tecnicamente por advogado; o pagamento prévio de custas processuais; a instrução probatória; e a presença marcante e condutora do juiz durante todo trâmite processual (Brasil, 2015a).

A RPP, de sua parte, consiste num procedimento de muita simplicidade que dispensa, em regra, essas imposições¹¹, e que contempla a intervenção do juiz somente ao final, e apenas para a homologação do acordo que eventualmente tenha sido realizado entre o reclamante e o reclamado.

Ao tempo em que as novas tecnologias contribuem para a amplificação dos conflitos, tanto na perspectiva intelectual como intersubjetiva (Goto, 2022), em contraponto elas permitem também democratizar, por meio da internet, o acesso ao Poder Judiciário para a simplificação dos meios de solução de conflitos, viabilizando, nesse sentido, a apresentação da RPP por meio virtual e a participação em audiências de todos os envolvidos no procedimento por meio de videoconferência e do aplicativo *whatsapp*¹².

Conta-se também a favor o fato de a Justiça Federal, além da Capital, estar instalada nas principais cidades do estado (Campina Grande, Guarabira, Monteiro, Patos e Sousa), de modo que, mesmo para as pessoas que residem em locais distantes, sem acesso à internet e com nenhuma ou pouco instrução, é possível encaminharem-se à cidade-polo mais próxima (para onde geralmente vão quando precisam de bancos, supermercados, médicos etc.) para apresentar a sua reclamação e participar das audiências.

¹¹ Na ADI nº 6.324/DF, em que foi discutida a constitucionalidade do art. 11 da Resolução/CNJ nº 125/2010, o Supremo Tribunal Federal proclamou a seguinte tese: “É constitucional a disposição do Conselho Nacional de Justiça que prevê a facultatividade da representação por advogado ou defensor público nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs)”. Conforme o julgamento, dois pontos merecem destaque: a) “a Resolução do CNJ não afasta a necessidade da presença de advogados nos casos em que a lei processual assim exige”; e, b) A facultatividade “restringe-se exclusivamente aos conflitos envolvendo ‘direitos disponíveis’ ou ‘direitos indisponíveis que admitam transação’”, sendo indispensável, para a última situação, a oitiva do Ministério Público e a homologação judicial. Foi ainda dito que, mesmo nesses casos de facultatividade, “caso uma das partes venha acompanhada de advogado ou defensor, o procedimento de mediação será suspenso para que a outra também seja devidamente assistida (Lei nº 13.140/2015, art. 10, parágrafo único)”. (Brasil, 2023b).

¹² As audiências por videoconferência e por *whatsapp* no Cejusc foram adotadas a partir de setembro de 2017 e de março de 2020, respectivamente. O *whatsapp*, a partir de março de 2021, passou, por meio da Portaria/GDF nº 115/2021 e em cumprimento à Resolução/CNJ nº 372/2021, a ser o canal oficial de comunicação de todas as unidades da JFPB com o público em geral, especialmente por possibilitar mensagens de vídeo, voz e/ou texto. Disponível em: <https://www.jfpb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias?id=323498>, <https://www.jfpb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias?id=323015> e <https://www.jfpb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias?id=322777>. Acessos: em 9 fev. 2024.

Tem-se com a RPP, assim, o acesso democrático a um mecanismo didático, transparente e autoinstrucional, caracterizado principalmente pela simplicidade do procedimento, que contribui para que o Cejusc impulse a sua atuação com soluções que previnam demandas processuais em grande volume (Brasil, 2020b), reservando ao Poder Judiciário, pela via tradicional do tratamento dos conflitos, somente as disputas de grande complexidade, cujas tentativas prévias de solução amigável foram inexitasas ou para as quais a lei impõe a exclusividade de jurisdição.

Todas essas características miram a efetividade do procedimento, notadamente no combate à morosidade da resposta, haja vista que enquanto o processo judicial na Justiça Federal em João Pessoa tem um tempo médio de 424 dias entre o seu ajuizamento e o primeiro julgamento segundo o DataJud (Brasil, 2024)¹³, a RPP tem um prazo máximo de 90 dias para a sua finalização, contados a partir de seu ingresso no sistema do PJe (Brasil, 2017b).

Na Tabela 1, estão descritos os resultados obtidos pelo Cejusc no tratamento dos conflitos pré-processuais e processuais entre os anos de 2018 e 2023¹⁴.

Tabela 1 – Resultados do Cejusc no conflitos pré-processuais e processuais no período de 01/2018 a 12/2023

Anos	AUDIÊNCIAS PRÉ-PROCESSUAIS					AUDIÊNCIAS PROCESSUAIS				
	Designadas	Realizadas	% de realizadas	Com acordo	% de acordos ¹⁵	Designadas	Realizadas	% de realizadas	Com acordo ¹⁶	% de acordos
2018	79	28	35%	13	46%	5.498	4.099	75%	2.756	67%
2019	1.144	235	21%	183	78%	5.891	3.867	66%	2.474	64%
2020	63	7	11,11%	6	86%	276	269	97%	204	76%
2021	89	18	20%	16	89%	1.762	1.655	94%	902	55%
2022	416	149	36%	127	85%	1.311	1.216	93%	549	45%
2023	157	57	36%	43	75%	1.427	873	61%	501	57%
Total	1.948	494	25%	388	79%	16.165	11.979	74%	7.386	62%

Fonte: Os dados de 2018 a 2020 foram consultados no sítio eletrônico do TRF da 5ª Região, e os dados de 2021 a 2023 foram obtidos presencialmente no Cejusc em visitas realizadas em 04, 11 e 17/01/2024. Elaboração própria, 2024.

¹³ Filtros utilizados na consulta em “Tempos”: a) Processos (casos novos); b) Ramo da Justiça: Justiça Federal; c) Tribunal: TRF5; d) Grau: 1º grau e Juizado Especial; e) Natureza: Conhecimento não criminal, execução extrajudicial não fiscal, execução fiscal e execução judicial; f) Originário: Originário; g) UF, Município: PB; h) 1ª, 2ª, 3ª, 5ª, 7ª e 13ª Varas; i) Formato: Todos. O DataJud não oferece a pesquisa anual, mas apenas dos 12 meses que antecedem 31/01/2024. A tela de apresentação pode ser consultada no Anexo C. Disponível em: <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>. Acesso em: 12 abr. 2024.

¹⁴ Optou-se por não incluir os dados de 2017, uma vez que as primeiras RPPs no Centro somente foram iniciadas em agosto desse ano. Disponível em: <https://www.jfjb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias?id=323793>. Acesso em: 9 fev. 2024.

¹⁵ Parâmetro adotado: audiências realizadas.

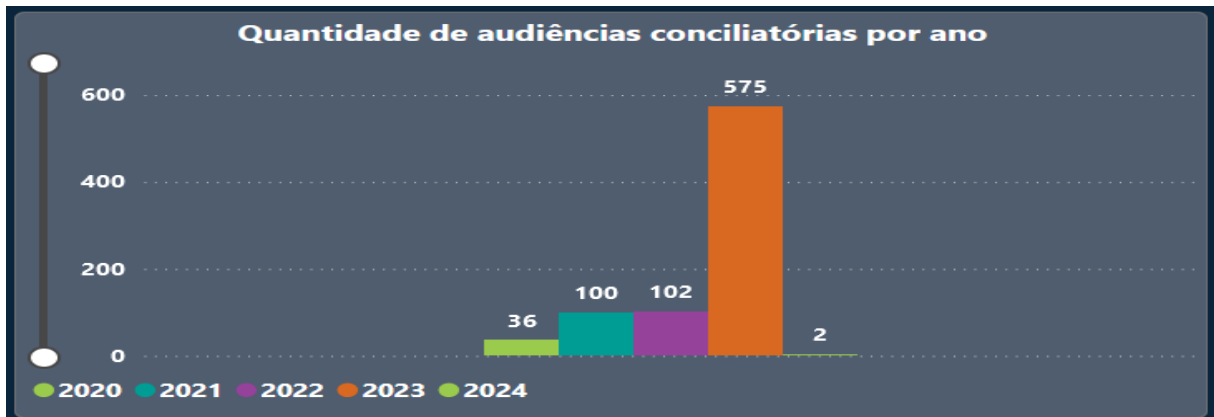
¹⁶ Idem.

Os dados de 2018 a 2020 do Cejusc foram obtidos no Portal da Conciliação, localizado no sítio eletrônico do TRF da 5ª Região, em que estão disponibilizadas as informações do órgão no período de 2017 a 2020¹⁷ (Anexo D). De outro lado, os dados dos anos remanescentes (2021 a 2023) foram coletados durante as visitas presenciais ao Centro nos dias 04, 11 e 17/01/2024. Neste caso, verifica-se a necessidade de o Tribunal atualizar os dados disponibilizados em seu portal eletrônico, de modo a publicizá-los em conformidade com o art. 13 da Resolução/CNJ nº 125/2010, que coloca, a cargo dos Tribunais, o dever de criação e manutenção de banco de dados sobre as atividades dos centros (Brasil, 2010).

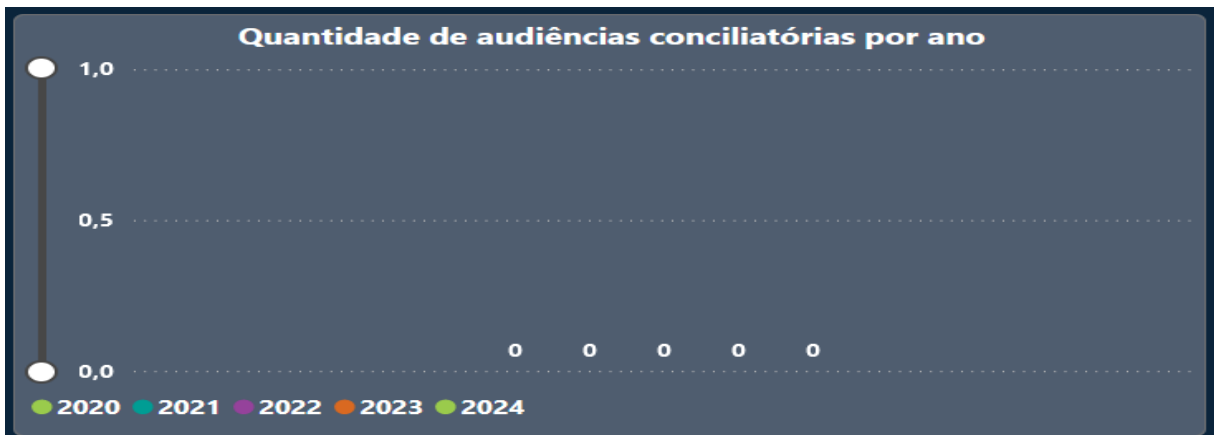
Foi observado também que, embora o CNJ centralize o armazenamento dos dados e metadados de todos os processos do Poder Judiciário por meio do DataJud (Base Nacional de dados do Poder Judiciário) desde 2020, durante esta pesquisa não foi possível localizar, nessa base, as informações da Tabela 1 (nem mesmo aquelas de 2020 a 2023), sugerindo as hipóteses de que o DataJud não tenha sido alimentado com os dados do Cejusc no período pesquisado; tenha sido provido deles apenas parcialmente; ou o problema decorra de alguma inconsistência do sistema. Para exemplificar essa situação, buscou-se o número de audiências conciliatórias realizadas na JFPB em João Pessoa por meio de consulta ao campo “Conciliação”, do DataJud, com a aplicação dos seguintes filtros: a) Tipo: Processos (casos novos); b) Ramo da Justiça: Justiça Federal; c) Tribunal: TRF5; d) Grau: Todos; e) Órgão Julgador: 1ª, 2ª, 3ª, 5ª, 7ª, 13ª e 16ª Varas, e Cejusc/João Pessoa; f) Ano: Todos; g) Originário: Todos; h) Natureza: Todos; i) UF, Município: Todos; j) Formato: Todos. Na consulta, foram obtidos os resultados das Figuras 3 e 4¹⁸.

¹⁷ Disponível em: <https://www.trf5.jus.br> (conciliação → estatística da conciliação → estatísticas dos cejuscs). Acesso em: 11 abr. 2024.

¹⁸ As figuras 3 e 4 constituem partes de uma mesma tela. Com objetivo de manter a melhor visibilidade possível dos dados, optou-se pela apresentação em duas partes. A tela inteira pode ser consultada no Anexo E.

Figura 3 – Primeira parte da página de consulta ao DataJud

Fonte: Brasil, 2024.

Figura 4 – Segunda parte da página de consulta ao DataJud com referência ao Cejusc

Fonte: Brasil, 2024.

À vista da Tabela 1, percebe-se que as audiências de conciliação e mediação realizadas apenas no âmbito do Cejusc entre os anos 2020 e 2023 (4.244 audiências) superam bastante os números daquelas que, segundo o DataJud (Figuras 3 e 4), foram realizadas em todas as unidades judiciárias da Justiça Federal em João Pessoa no mesmo período (813 audiências).

Essa disparidade nos dados revela uma provável inconsistência no DataJud que só poderá esclarecida (confirmada ou não) pelos órgãos do Poder Judiciário que operam o sistema. Essa atividade de conferência é importante, pois os dados do DataJud são utilizados na elaboração de políticas públicas que integram a Política Judiciária Nacional do CNJ, de modo que este achado da pesquisa, tal como o anterior, fará parte, ao final, do relatório técnico com recomendações de intervenção.

Feitos esses registros, os dados da Tabela 1 revelam que, no período de 2018 a 2023, dentre as 18.113 audiências de conciliação e mediação designadas no período, o maior

percentual de audiências realizadas, ano a ano, ocorreu nos conflitos processuais, enquanto o maior percentual de acordos realizados, a partir de 2019, deu-se em solução aos conflitos pré-processuais.

Nesse aspecto, destacam-se as considerações abaixo.

As RPPs somente foram iniciadas no Cejusc em agosto de 2017 e, ainda assim, eram, àquele tempo, destinadas a um leque limitado de matérias, a exemplo daquelas relativas a dano moral, danos materiais e execução de títulos extrajudiciais (Brasil, 2020b). Em contraponto, havia um acervo elevadíssimo de processos judiciais já em tramitação na Justiça Federal em João Pessoa, constituído dos processos remanescentes dos anos anteriores (pendentes) a que se foram somando, ano a ano, os processos novos e redistribuídos que, se não baixados no ano de entrada, automaticamente passavam à classe de pendentes.

Para retratar bem essa realidade, na Tabela 2 estão os quantitativos de processos que, na Justiça Federal em João Pessoa, deram entrada e saída, e estavam pendentes no período de 2020 a 2023 de acordo com dados do DataJud¹⁹.

Tabela 2 – Quantitativo de processos que deram entrada e saída, e pendentes, de 2020 a 2023

Anos	Entradas (novos e redistribuídos) ²⁰	Saídas (novos e redistribuídos) ²¹	Pendentes líquidos ²²
2020	34.709	26.442	54.434
2021	45.756	32.357	67.395
2022	41.433	42.023	65.658
2023	46.424	38.920	71.347

Fonte: Brasil, 2024. Elaboração própria, 2024.

¹⁹ Filtros utilizados na consulta em “Gestão Processual”: a) Processos (casos novos); b) Ramo da Justiça: Justiça Federal; c) Tribunal: TRF5; d) Grau: 1º Grau e Juizado Especial; e) Órgão Julgador: 1ª, 2ª, 3ª, 5ª, 7ª e 13ª Varas (foi excluída a 16ª Vara de competência criminal); f) Ano: 2020, 2021, 2022 e 2023 (um por vez); g) Originário: Originário; h) Natureza: Conhecimento não criminal, execução extrajudicial não fiscal, execução fiscal e execução judicial; i) UF, Município: PB; i) Formato: Todos. As telas de cada ano podem ser consultadas no Anexo F.

²⁰ “Processos/procedimentos que ingressaram durante o período-base de apuração deste painel. O valor exibido é relativo ao total de processos novos no ano corrente.” (Brasil, 2024).

²¹ “Processos/procedimentos que foram baixados durante o período-base de apuração deste painel. Consideram-se baixados os processos/procedimento: a) remetidos para outros órgãos judiciais competentes, desde que vinculados a tribunais diferentes; b) remetidos para as instâncias superiores ou inferiores; c) arquivados definitivamente. Não se constituem por baixas as remessas para cumprimento de diligências, as entregas para carga/vista, os sobrestamentos, as suspensões e os arquivamentos provisórios. Havendo mais de um movimento de baixa no mesmo processo/procedimento, apenas o primeiro deve ser considerado. O valor exibido é relativo ao total de processos/procedimentos baixados no ano corrente.” (Brasil, 2024).

²² Saldo residual de processos/procedimentos em tramitação até o final do período-base de referência, excluídos os suspensos, sobrestados e arquivados provisoriamente no final do período de referência. O valor exibido é relativo ao quantitativo existente no último dia do mês de referência (Brasil, 2024).

Nesse contexto, verifica-se que os processos pendentes líquidos superaram em 86.403%, 74.724%, 15.783% e 45.443%, o total de RPPs apresentadas (relativas às audiências designadas – Tabela 1) no Cejusc a cada ano daquele mesmo período (2020 a 2023).

Além desse fator, deve-se ter em vista também que, ao contrário do que ocorre com as audiências pré-processuais – para as quais a presença é facultativa e, se não arquivada, no máximo a RPP é convertida em ação judicial a pedido do reclamante comparecente em virtude da ausência do réu ou da não realização de acordo (Brasil, 2017b) –, o não comparecimento inescusável às audiências processuais traz penalidades e ônus processuais às partes por expressa disposição da lei. Um exemplo claro é a incidência de multa pela falta injustificada do autor ou réu à audiência inaugural das tratativas de autocomposição, prevista no art. 334, § 8º, do novo CPC, que assim dispõe:

“O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado” (Brasil, 2015a, n. p.).

Ademais, o elemento financeiro a pesar nos processos judiciais em geral, de um lado, desestimulam a ausência às audiências, e, de outro, incentiva as partes a acompanharem atentamente todo o passo a passo do processo. A título de exemplo e para além da penalidade já citada, podem ser lembrados os honorários advocatícios contratuais e todas as despesas decorrentes da sucumbência. Assim, enquanto nas audiências pré-processuais a presença de advogado é facultativa e os interessados não têm custos com o procedimento (Brasil, 2017b, 2023b), nos processos judiciais as partes devem obrigatoriamente ter essa representação técnico-profissional (Brasil, 2015a) – que se faz por meio de um contrato de prestação de serviços advocatícios que contemplará a remuneração do profissional pelo contratante –, como também, em caso de eventual derrota na causa, a parte vencida deverá arcar com os honorários advocatícios sucumbenciais da parte contrária e com todas as demais despesas do processo, como custas, honorários periciais, diárias de testemunhas e outros gastos que tenham sido antecipados pela parte vencedora (Brasil, 2015a)²³.

Não há como deixar de considerar, igualmente como contribuição para o elevado número de processos judiciais, a cultura do litígio que indiscutivelmente ainda predomina na

²³ É certo que há a possibilidade da assistência judiciária prestada pelas defensorias públicas e da gratuidade judiciária, ambas contempladas pela lei, mas esses benefícios somente são concedidos a pessoas que efetivamente comprovem uma hipossuficiência econômico-financeira (Brasil, 2015a).

sociedade; a mesma sociedade que, durante séculos, foi incentivada a priorizar a solução dos conflitos pela sentença, inclusive pela legislação até pouco tempo vigente (Goto, 2022; Lopes Jr., 2021; Toffoli, 2019), mesmo quando a Constituição Federal, desde 1988, privilegia a solução pacífica das controvérsias (Brasil, 1988). Não é por outra razão que, em 2023, o Brasil teve 15,38 processos novos por grupo de 100 habitantes, a saber possuir uma população de 203.080.756 pessoas (IBGE, 2022) e ter havido, no mesmo ano, a entrada de 31.241.386 processos em toda a Justiça brasileira de acordo com o DataJud²⁴.

A mudança do cenário de litigiosidade exige uma consciência coletiva de cooperação e paz baseada num sentimento de fraternidade (não indiferença ao outro), que evidencie, na prática, a coerência entre a teoria da solução amigável dos conflitos e o comportamento de toda a coletividade (pessoas e instituições), para que seja possível, de fato, uma convivência humana em harmonia, com o aprimoramento da democracia e para a qualidade, efetividade e humanização da Justiça (Fonseca, 2019; Goto, 2022).

Parece óbvio que isso ainda seja um ideal à medida que a mudança de uma cultura não ocorre num piscar de olhos, principalmente quando a cultura do litígio, especificamente no Brasil, vem desde o seu descobrimento. Não é por outra razão que o índice de litigiosidade na Justiça brasileira é tão alto, como visto mais acima.

No entanto, se a consolidação de uma cultura da paz ainda é um ideal diante da realidade de hoje, é certo também que a caminhada para que ela seja alcançada já teve início e caminha para a frente, notadamente, em termos práticos, com a Resolução/CNJ nº 125/2010, com o Código de Processo Civil de 2015, com a Lei nº 13.140/2015, e com os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Didier Jr., 2023; Salomão, 2017; Toffoli, 2019).

Se o elevadíssimo número de processos judiciais, aliado às características expostas, influenciou notavelmente o comparecimento das partes às audiências, justificando, então, o maior percentual de audiências processuais realizadas no Cejusc na comparação com as audiências pré-processuais, o mesmo não aconteceu quanto à solução dos conflitos que nelas receberam tratamento.

²⁴ Filtros utilizados na consulta em “Gestão Processual”: a) Tipo: Processos (casos novos); b) Ramo da Justiça: Todos; c) Tribunal: Todos; d) Grau: Todos; e) Órgão Julgador: Todos; f) Ano: 2023; g) Originário: Todos; h) Natureza: Conhecimento não criminal, execução extrajudicial não fiscal, execução fiscal e execução judicial; i) UF, Município: Todos; j) Formato: Todos. A tela pode ser consultada no Anexo G.

Para tanto, basta ver na Tabela 1 que, a partir de 2019, os percentuais de acordos realizados nas audiências pré-processuais, ou seja, no âmbito de conflitos não judicializados, foram significativamente superiores àqueles das audiências processuais.

Esse dado confirma que, na fase pré-processual, as partes apresentam-se com os ânimos mais arrefecidos e os espíritos mais leves e desarmados, estando, por consequência, mais propensas ao acordo. Pesam nisso: a inexistência de custos financeiros nas RPPs; a brevidade do procedimento; o fato de o primeiro contato com o Poder Judiciário ocorrer num ambiente descontraído, informal, que adota linguagem simples e que está preocupado com o bem-estar de seus usuários; e, especialmente, a atuação de conciliadores e mediadores que têm a técnica necessária para a estimulação do acordo, que é mais amplamente favorecida nas condições mencionadas (Brasil, 2015a, 2015b, 2017b; Neves, 2023; Patriota, 2022).

Debruçando-se sobre a relação entre os feitos submetidos ao Cejusc (tanto pré-processuais como processuais) e aqueles em curso nas varas da Justiça Federal em João Pessoa, notadamente sob o aspecto da solução do conflito (autocomposição *versus* heterocomposição), é percebido que o Centro apresenta resultados superiores. Essa conclusão decorre do comparativo estabelecido entre os(as) processos/RPPs que ingressaram no Cejusc (representados pelas audiências processuais e pré-processuais designadas) e os acordos realizados sob sua gestão (Tabela 1), e os processos em tramitação nas varas (representados pelos processos pendentes mais os processos novos e redistribuídos no ano-base) e aqueles que foram julgados, segundo dados do DataJud²⁵. Nesse sentido, está a Tabela 3 que revela que os percentuais de acordos superam os percentuais de julgamentos no período analisado.

²⁵ Filtros utilizados na consulta em “Gestão Processual”: a) Processos (casos novos); b) Ramo da Justiça: Justiça Federal; c) Tribunal: TRF5; d) Grau: 1º Grau e Juizado Especial; e) Órgão Julgador: 1ª, 2ª, 3ª, 5ª, 7ª e 13ª Varas (foi excluída a 16ª Vara de competência criminal); f) Ano: 2020, 2021, 2022 e 2023 (um por vez); g) Originário: Originário; h) Natureza: Conhecimento não criminal, execução extrajudicial não fiscal, execução fiscal e execução judicial; i) UF, Município: PB; j) Formato: Todos. As telas de cada ano podem ser consultadas nos Anexo F.

Tabela 3 – Autocomposição *versus* heterocomposição de 2021 e 2023²⁶

Anos	CEJUSC (Audiências pré-processuais e processuais)			VARAS (Processos)		
	Designadas	Realizadas com acordo	% de acordos	Processos em curso (pendentes do ano anterior + entradas no ano-base)	Julgados	% de julgamento
2021	1.851	918	49%	123.352	19.038	15%
2022	1.727	676	39%	133.740	17.359	13%
2023	1.584	544	34%	138.775	33.407	24%

Fonte: Os dados do Cejusc foram obtidos presencialmente no órgão em visitas realizadas em 04, 11 e 17/01/2024. Os dados das varas foram consultados em Brasil, 2024. Elaboração própria, 2024.

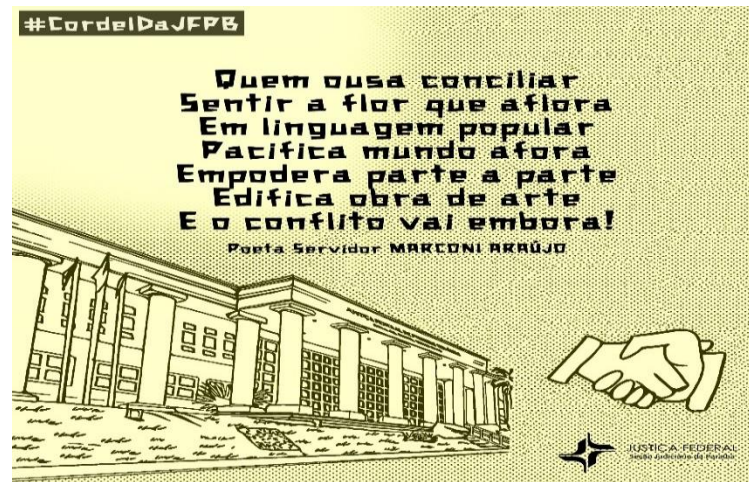
Aqui, embora o ambiente onde as tratativas são desenvolvidas e a atuação dos conciliadores e mediadores desempenhem também um papel importante, o fator preponderante para a superioridade dos resultados obtidos pelo Cejusc parece mesmo ser o empoderamento dos sujeitos em conflito; ou seja, a autopercepção que adquirem quanto às capacidades que possuem para determinar as suas vidas, segundo as suas próprias vontades, em lugar de uma solução imposta pelo Estado que, no mais geral das vezes, não tem condições estruturais que lhe permita conhecer a fundo as preocupações, os problemas e as angústias dos jurisdicionados. É, em arremate, enxergar que a solução consensual, formada a partir do debate de ideias e com a mudança de mentalidade, é a que melhor reflete o senso comum de justiça do caso concreto (Melo *et al.*, 2020).

No contexto de combate à litigiosidade, com foco na mudança da consciência coletiva e para além dos conflitos pré-processuais e processuais, o Cejusc realizou e continua a desenvolver várias ações de cidadania desde a sua instalação. Dentre elas, podem ser destacadas as seguintes:

- O Cordel da Conciliação, lançado em 2017 e de autoria do poeta e servidor da JFPB, Marconi Araújo, que é dirigido aos públicos interno e externo e que difunde, de modo simples e informal, conhecimentos de cidadania e sobre a cultura da conciliação, procurando convencer os seus leitores da importância de prevenir conflitos e de resolvê-los consensualmente. O Cordel da Conciliação é disponibilizado de modo impresso e também está digitalizado no sítio eletrônico da JFPB.

²⁶ O DataJud só apresenta dados de 2020 em diante. Logo, porque não foi possível obter o acervo de processos pendentes em 31/12/2019, é que a Tabela inicia em 2021 com o cômputo dos processos pendentes em 31/12/2020.

Figura 5 – Cordel da Conciliação



Fonte: <http://cejusc.jfjb.jus.br/cejusc/cordel>, 2017.

- A Biblioteca Viva, lançada também em 2017 em parceria com a Academia de Cordel do Vale da Paraíba (ACVPB), que visa a estimular a leitura e a formação socioeducativa com a distribuição e a troca gratuitas de cordéis e livros de bolso. A leitura ocorre em espaço aconchegante e apropriado nas instalações do Cejusc. O acesso é público e é utilizado principalmente por aqueles que aguardam o início das audiências.

Figura 6 – Biblioteca Viva



Fonte: <https://sistemas.jfjb.jus.br/externo/idades-jurisdicionais/cejusc>, 2017.

- A Brinquedoteca, implantada em 2017, é um espaço descontraído instalado no Cejusc com brinquedos, jogos educativos e livros infantis, que objetiva, com o divertimento, desenvolver e fortalecer a criatividade, a convivência e a sociabilidade das crianças. O ambiente é muito utilizado pelos menores durante o tempo em que seus pais ou

responsáveis participam das audiências, com tranquilidade, pois eles têm a certeza de que seus filhos e pupilos estão em segurança.

Figura 7 – Brinquedoteca



Fonte: https://www.facebook.com/jfpboficial/?locale=ms_MY, 2017.

- A Revista Turma do Justino, com o volume 2 lançado em 2018, é formada pelos personagens Justino, Mariazinha, Rafael e Jasão, e é dirigida ao público infanto-juvenil. Ela visa à transmissão de informações em linguagem clara e didática na forma de quadrinhos, distanciando-se, portanto, da formalidade dos textos jurídicos. Seu foco é a divulgação de informações do Cejusc, como localização, composição, finalidade institucional, matérias passíveis de conciliação e procedimentos, primando pelo fortalecimento da conciliação e da mediação como meios efetivos de pacificação social. Contribuíram para a sua elaboração os servidores da JFPB, Marconi Pereira de Araújo, Ubaldina Fernandes Nunes e Emir Lima Ribeiro.

Figura 8 – Revista Turma do Justino



Fonte: <https://sistemas.jfpb.jus.br/externo/idades-jurisdicionais/cejusc>, 2018.

- O Projeto Conciliador Mirim, lançado em 2022, que trabalha com os estudantes objetivando aproximá-los do papel de conciliador, de modo a serem agentes ativos na disseminação da cultura da paz não apenas no ambiente escolar, mas no convívio familiar e em todos os outros espaços de convivência. Por meio de ações lúdicas, os estudantes interagem em ambiente físico e virtual, tendo contato com os princípios informadores da conciliação e da mediação, aprendendo a superar as dificuldades e os conflitos por meio de uma comunicação não violenta.

Figura 9 – Projeto Conciliador Mirim



Fonte: <https://www.jfjb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias?id=16221500>, 2022.

Com o desenvolvimento concreto de ações de cidadania, o Cejusc consegue promover a integração da sociedade civil, contribuindo para que as pessoas que são atingidas por essas ações assumam, de modo livre e consciente, o compromisso pela harmonia e pela paz. Nesse sentido, o trabalho desenvolvido por meio da educação com crianças e adolescentes merece realce especial, pois esses seres, ainda em formação, crescerão ambientados com a capacidade de escuta, de troca, com o diálogo franco e o equilíbrio, e, em sendo assim, estabelecerão uma relação de muita intimidade com uma nova cultura de paz, substitutiva da cultura do conflito.

A atitude de mudança de mentalidade e, conseqüentemente, de cultura, não pode ocorrer sem a disseminação do conhecimento e sem a aproximação das pessoas. Isso é necessário para que elas desenvolvam aquilo de que se falou linhas atrás (a capacidade de escuta, de troca, o debate, o colocar-se no lugar do outro etc.). É esse o objetivo principal que o Cejusc se propõe a buscar e vem conseguindo concretizar, principalmente com as suas ações de cidadania.

Sandel (2021, p. 13-14), em conversa com Luís Roberto Barroso, ministro do STF, tece interessante comentário sobre a importância do encontro ao falar sobre a democratização da Filosofia. De acordo com ele:

É comum que as pessoas ouçam sobre filosofia e achem que deve ser uma atividade intimidadora, distante, abstrata. Pensam que a filosofia reside no céu, nas nuvens, muito longe do mundo em que vivemos. Mas eu sempre achei que a filosofia não tem lugar nos céus, mas na cidade, onde os cidadãos se reúnem e onde trabalhamos para resolver os dilemas que encontramos na política e em nossa vida cotidiana. E isso, de certa forma, remonta às origens da filosofia na tradição ocidental. Sócrates não deu nenhuma palestra. Não escreveu nenhum livro. Ele andava pelas ruas de Atenas e encontrava pessoas e fazia perguntas a elas. Algumas eram pessoas famosas e influentes. Outras eram cidadãos comuns e trabalhadores. E a ideia de que a filosofia tem a ver com diálogo e encontro a torna acessível, ou deveria torná-la acessível a todo mundo, porque todo mundo está preocupado em pensar como viver uma vida justa, como viver uma vida boa.

Esse comentário, associada à filosofia, revela o quão é importante falar sobre a solução amigável dos conflitos nos mais diversos espaços de convivência e não apenas nos ambientes jurídicos. A autocomposição precisa ser estimulada na família, nas escolas, nas associações, nos locais de trabalho, nas universidades; enfim, em todos os espaços em que haja pessoas (Watanabe, 2017). Falar sobre ela e aprender a aplicá-la desde os conflitos mais simples da infância, parece ser mesmo altamente recomendável e necessário para que se tenham adultos altamente familiarizados com a paz e preparados para resolver suas divergências, amigavelmente e por si mesmos.

A análise dos dados apresentados demonstra que o Cejusc vem fortalecendo a sua atuação institucional na prevenção e na solução autocompositiva dos conflitos²⁷, sejam eles pré-processuais ou processuais, evitando o surgimento de novas demandas, reduzindo significativamente o número das demandas em tramitação, descongestionando o Poder Judiciário, e, principalmente, promovendo a disseminação de uma consciência coletiva de cooperação e paz que impacta positivamente a comunidade local.

É importante registrar que não foram localizados dados demonstrativos dos índices de (des)cumprimento dos acordos firmados no Cejusc no âmbito dos conflitos pré-processuais (RPPs) e processuais no período abrangido pela pesquisa. Ao que parece, esse acompanhamento não foi (ou não é) realizado.

²⁷ De acordo com Toffoli (2019, p. 32), “O foco não deve ser ganhar ou perder, quem está certo e quem está errado, mas a pacificação do conflito da forma que melhor atenda aos interesses de todos os envolvidos”.

Embora a falta desses dados não tenha interferido nos resultados desta pesquisa com base nos objetivos propostos, a existência deles, com o acompanhamento que se faça o quanto antes possível, permitirá a realização de estudos futuros que, a exemplo, procurem debruçar-se sobre os elementos intrínsecos do acordo e os fatores de seu inadimplemento sob o ponto de vista de uma “justa” composição, investigada, exemplificativamente, a partir de um estudo sobre a equivalência das prestações assumidas e renúncias realizadas, de eventual hipossuficiência das partes etc., de modo que seja possível observar como a conciliação e a mediação se comportam conforme essas ou outras variáveis, tanto numa perspectiva privada (dos sujeitos em conflito) como social.

Um instrumento importante, dentre tantos outros, que pode subsidiar essas novas pesquisas – a depender do julgamento do pesquisador, obviamente – é o questionário, cuja aplicação busque conhecer o real nível de satisfação dos usuários do Centro, seja ou não sob a ótica comentada, mas com o objetivo de aprofundar o estudo da temática ora tratada e de seus efeitos práticos.

É fato que o Cejusc, por meio do sítio eletrônico da Justiça Federal na Paraíba²⁸, disponibiliza um questionário a seus usuários. No entanto, há uma única pergunta, conforme mostra a Figura 10.

Figura 10 – Pesquisa de satisfação

Qual o seu grau de satisfação relacionado ao CEJUSC da JFPB, em João Pessoa?

Prazo final: 08/11/2019

[Faça login no Google](#) para salvar o que você já preencheu. [Saiba mais](#)

Ótimo
 Bom
 Razoável
 Ruim

Enviar Limpar formulário

Google Formulários Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Fonte: Justiça Federal na Paraíba, 2023.

²⁸ Disponível em:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSchpctk0zIRxPiyKUuP8bA8JzIaZ7hhIWaKbQCUTuxQasj4gQ/viawform?embedded=true&fbzx=-7375082490147805283>. Acesso em: 18 maio 2024.

Embora seja recomendado que um questionário não contenha um número extenso de perguntas e priorize respostas curtas como forma de incentivar o participante a respondê-lo, seus questionamentos precisam ser adequados ao objetivo a que a pesquisa visa alcançar, e devem ser específicos e claros o suficiente para que se saiba efetivamente sobre aquilo que precisa de resposta.

No caso concreto, o questionário do Cejusc possui uma generalidade que não deixa clara a sua finalidade, especialmente porque não permite conhecer se a satisfação indagada, por exemplo, diz respeito a suas instalações, ao atendimento recebido pelo usuário, à condução da audiência, ao acordo em si mesmo, aos sentimentos experimentados pelas partes, ao conjunto dessas variáveis etc.

Desse modo, sugere-se a aplicação de um questionário mais abrangente e específico que corrija a generalidade apontada. Nesse aspecto, apresenta-se como modelo o questionário que é disponibilizado pelo Tribunal de Justiça da Paraíba (Anexo H)²⁹ e que poderá ser adaptado às particularidade do Centro da Justiça Federal segundo a discricionariedade de seus administradores. A importância dele está em procurar investigar a percepção do usuário a respeito de(a): adequação da conciliação/mediação, sua condução e duração; satisfação pessoal com o procedimento e contribuição que o usuário enxerga do ponto de vista individual e social; eventual coerção que tenha sido exercida sobre ele; capacidade de compreensão dos demais participantes; papel do Judiciário como fomentador da paz; qualidade do acordo etc.

Embora o questionário do Tribunal de Justiça da Paraíba identifique o respondente (com nome, número da RPP ou do processo judicial etc.), é preciso considerar que o anonimato e a confidencialidade contribuem para que ele se sinta mais confortável e confiante ao responder às perguntas, aumentando, por conseguinte, o grau de credibilidade das respostas e o êxito da pesquisa.

4.3 Percepção dos conciliadores e dos mediadores quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo

Para avaliar a capacidade de mediação e resolutividade do Cejusc, segundo a percepção dos conciliadores e mediadores, foi aplicado um questionário via *Google Forms*. O questionário (Apêndice A), composto por 18 perguntas fechadas e abertas, abrangeu os seguintes aspectos:

²⁹ Disponível em: <https://www.tjpb.jus.br/nupemec/pesquisa-de-satisfacao>. Acesso em: 18 maio 2024.

a) perfil dos participantes, como idade, identidade de gênero, formação e experiência profissionais na área da pesquisa e no Centro (quesitos 1, 2, 5, 6, 7 e 8); b) opinião sobre a estrutura física e de pessoal do Cejusc (quesitos 3 e 4); c) percepção acerca da capacidade de influência exercida sobre os sujeitos do conflito para a realização de acordos (quesito 9); d) opinião sobre a remuneração do trabalho voluntário (quesito 10); e) satisfação dos usuários com os acordos realizados (quesito 11); f) equilíbrio de benefícios e vantagens contemplados nos acordos (quesitos 12 e 13); g) opinião sobre a obrigatoriedade (ou não) de assistência das partes por advogado (quesito 14); h) aspectos positivos e negativos da conciliação e mediação, além de opinião sobre aquilo que funciona bem e mal no dia a dia de trabalho no Cejusc (quesitos 15 e 16); i) nível de satisfação com o Cejusc (quesito 17); j) sugestões, elogios e reclamações para o órgão (quesito 18).

Dos 31 conciliadores e mediadores ativos no Cejusc, 20, sob anonimato e confidencialidade, participaram da pesquisa, respondendo total ou parcialmente às perguntas do questionário no período de janeiro a abril de 2024.

Foi possível identificar que 85% são mulheres e 15% são homens; a idade média é de 36 anos, variando de 24 a 53 anos; 50% já atuaram como conciliador/mediador antes de ingressarem no Cejusc; 75% atuam no Cejusc entre um e três anos, 5% entre três e cinco anos, e 20% há mais de cinco anos; 75% fizeram algum curso de capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos *antes* de ingressarem no Cejusc; e 45% fizeram algum curso de treinamento/aperfeiçoamento sobre métodos consensuais de solução de conflitos *após* ingressarem no Cejusc.

A Tabela 4 sintetiza as informações acima.

Tabela 4 – Perfil dos participantes da pesquisa

Sexo	
Masculino	15%
Feminino	85%
Idade	
De 20 a 30 anos	25%
De 31 a 40 anos	35%
De 41 a 50 anos	30%
De 51 a 60 anos	10%
Média de idade	36 anos
Atuou como conciliador antes de ingressar no Cejusc	
	50%
Tempo de atuação no Cejusc	

Entre 1 e 3 anos	75%
Entre 3 e 5 anos	5%
Há mais de 5 anos	20%
Realizou algum curso de capacitação <i>antes</i> de ingressar no Cejusc	
75%	
Realizou algum de curso de treinamento/aperfeiçoamento <i>após</i> ingressar no Cejusc	
45%	

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Na identificação do perfil dos participantes, foi constatada uma questão relevante relacionada ao tempo de atuação no Cejusc e às exigências normativas de capacitação e treinamento/aperfeiçoamento para o exercício da função (quesitos 6, 7 e 8) conforme revela a Tabela 5.

Tabela 5 – Formação e aperfeiçoamento dos participantes

Participantes	Total	Tempo de atuação no Cejusc	Treinamento/aperfeiçoamento contínuo
Sem capacitação prévia	3	Entre 1 e 3 anos	1 participante <i>não</i> realizou nenhum treinamento/aperfeiçoamento
Com capacitação prévia	17	Há no mínimo 3 anos	2 participantes <i>não</i> realizaram nenhum treinamento/aperfeiçoamento

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Dos 3 participantes que informaram não ter feito nenhum curso de capacitação antes de ingressarem no Cejusc (todos atuando entre um e três anos), 1 declarou também não ter realizado treinamento/aperfeiçoamento nesse período. Entre os 17 participantes que declararam ter sido capacitados previamente para a função, 2, atuando no Centro há no mínimo três anos, afirmaram não ter cumprido nenhum treinamento/aperfeiçoamento após a capacitação.

Esses dados indicam, em tese, que:

- 1 participante não poderia ter iniciado suas atividades no Centro como conciliador/mediador, pois a Resolução/CNJ nº 125/2010 (art. 12) e o novo CPC (art. 167) exigem que sejam admitidos apenas conciliadores/mediadores que tenham sido capacitados na forma neles prevista.
- Pelo menos 2 participantes não estão cumprindo o requisito de aperfeiçoamento contínuo para a permanência na função.

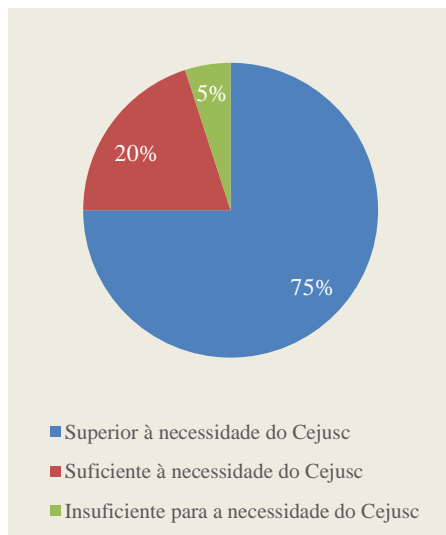
A capacitação e o aperfeiçoamento permanente são importantes porque qualificam o agente com conhecimentos teóricos sobre os meios consensuais de resolução de conflitos, aplicáveis na prática em casos reais em estágios supervisionados. Nesses estágios, os participantes desenvolvem os papéis de observador, coconciliador ou comediador, e conciliador ou mediador. Ao final de cada sessão supervisionada, o conciliador/mediador apresentará um relatório de trabalho com o seu ponto de vista sobre as técnicas empregadas no caso concreto e os desafios e as facilidades experimentados (Brasil, 2010).

De acordo com a Resolução/CNJ nº 125/2010, a capacitação e o aperfeiçoamento atendem ao princípio da competência e possuem as mesmas diretrizes curriculares, o que os iguala em relevância. Enquanto a capacitação prepara o conciliador/mediador para o início da função, consistindo, portanto, em condição prévia para a iniciação funcional, o aperfeiçoamento garante a atualização e o aprimoramento das habilidades adquiridas conforme surgem novas técnicas e conhecimentos na área. Assim, o aperfeiçoamento contínuo é obrigatório durante todo o desempenho da atividade (Brasil, 2010)³⁰.

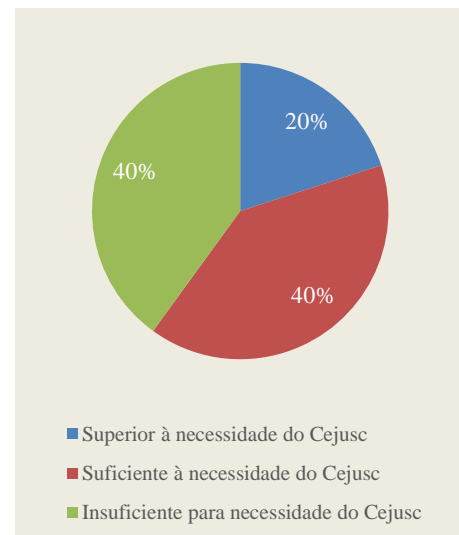
Portanto, a situação constatada na pesquisa merece atenção para que sejam adotadas providências que alinhem essa realidade às exigências normativas, evitando a repetição de casos semelhantes. Afinal, o conciliador/mediador exerce uma influência significativa sobre as partes em conflito e as suas decisões, de modo que é crucial manter a credibilidade do sistema de justiça consensual e a confiança dos jurisdicionados no Cejusc. A qualidade da formação e do treinamento contínuo devidamente certificados é fundamental para isso, pois atribui legalidade e legitimidade à atuação dos conciliadores e mediadores. É esperado que facilitadores bem qualificados conduzam casos com mais equilíbrio e justiça, aumentando a satisfação dos usuários com os resultados obtidos. Recomenda-se, para a situação constatada, a oferta de programas de atualização periódica para os conciliadores e mediadores e a implementação de um sistema de monitoramento permanente para verificar se todos os facilitadores estão cumprindo as exigências de capacitação e aperfeiçoamento.

Perguntados sobre as condições estruturais (física e pessoal) do Cejusc nos quesitos 3 e 4 do questionário, a maioria dos participantes mostraram-se satisfeitos conforme demonstram os Gráficos 1 e 2.

³⁰ Conquanto a Resolução/CNJ nº 125/2010 não determine a periodicidade das ações de aperfeiçoamento, a ausência de atualização após três anos de exercício da função parece questionável.

Gráfico 1 – Estrutura física

Fonte: Respostas ao questionário.
Elaboração própria, 2024.

Gráfico 2 – Estrutura de pessoal

Fonte: Respostas ao questionário.
Elaboração própria, 2024.

A estrutura física foi considerada superior à necessidade do órgão por 75% dos participantes, indicando que o Cejusc está muito bem aparelhado em termos de instalações e equipamentos; 20% acharam que ela é adequada para a demanda atual, reforçando a percepção positiva; e apenas 5% a consideraram insuficiente em razão do mau funcionamento do *signal de internet (wi-fi)* – embora tenha sido ressaltado o bom suporte prestado pelos servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação –, o que indica um segmento específico que precisa ser melhorado.

No aspecto pessoal, ou seja, na relação entre a quantidade de conciliadores/mediadores e a demanda de trabalho, a percepção dos participantes está dividida: 20% declararam que há mais facilitadores do que o necessário, o que indica uma ótima disponibilidade de pessoal; 40% acreditam que a quantidade de facilitadores é adequada, sugerindo que o Centro consegue atender à demanda atual com tranquilidade; enquanto também 40% consideraram que o órgão necessita de mais facilitadores, a indicar, provavelmente, uma sobrecarga de trabalho.

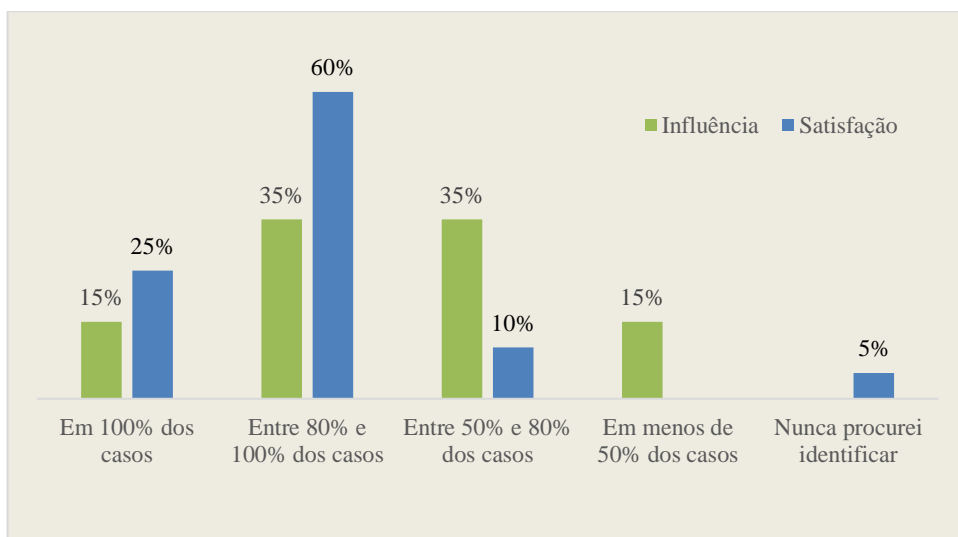
Percebe-se que as condições estruturais em geral foram bem avaliadas pelos participantes, com destaque amplamente positivo para a estrutura física do Centro. Embora a maioria deles não considere o órgão deficitário no aspecto pessoal, a insatisfação de 40% é bastante significativa e, portanto, precisa ser considerada pelo Cejusc para identificar se realmente há a necessidade de ampliação do número de conciliares/mediadores. Deve-se ter em conta que o fortalecimento institucional passa também pela valorização de todos os seus colaboradores e, na ponta final, a queixa deles pode refletir na satisfação dos usuários em razão,

exemplificativamente, da má condução de uma audiência pelo conciliador/mediador ou de um acordo mal formulado sob a sua influência.

Nesse particular, embora a pesquisa não tenha investigado os fatores dessa insatisfação – o que pode ser objeto de estudos futuros - é possível que eventual desigualdade na distribuição do trabalho, a carga horária excessiva e a ausência de remuneração, por exemplo, sejam fatores contributivos para essa avaliação negativa, razão por que ela precisa ser investigada e tratada pelo Centro. A título sugestivo, se procedentes essas hipóteses, algumas medidas podem ser implementadas, a exemplo: recrutamento de novos conciliadores/mediadores; mais investimentos em treinamentos para a atualização dos facilitadores e melhoria da qualidade do atendimento; revisão e otimização de procedimentos internos para identificação e eliminação de obstáculos; mapeamento, análise de fluxos de trabalho e de indicadores de desempenho; formalização de parcerias ou convênios com instituições de ensino superior para o recrutamento de estagiários de graduação e pós-graduação; triagem de casos, de modo que aqueles mais complexos sejam direcionados para conciliadores/mediadores mais experientes etc.

A pesquisa investigou, sob a ótica dos participantes, o poder de influência exercido sobre as partes (quesito 9) – no sentido de a atuação do facilitador ter sido, ou não, indispensável para a solução amigável do conflito – e a satisfação demonstrada por elas com os acordos realizados (quesito 11), para verificar, ao final, a correlação entre essas variáveis. No Gráfico 3, consta a síntese desses dados.

Gráfico 3 – Percepção de influência *versus* satisfação das partes



Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

A maioria dos participantes – 85% (15% + 35% + 35%) – acredita que a sua participação foi indispensável para a realização de acordos em mais da metade dos casos tratados, com destaque para o significativo percentual de 50% (15% + 35%) que levaram o seu poder de influência a não menos de 80% dos conflitos resolvidos. Apenas 15% dos participantes afirmaram que a sua participação foi determinante para a solução do conflito em menos da metade dos casos.

A análise destaca a importância fundamental dos facilitadores no tratamento alternativo dos conflitos, cujo êxito parece ser estimulado em grande medida pela capacitação e treinamento contínuos, que evidenciam a coerência entre teoria e prática (Brasil, 2010; Fonseca, 2019), como visto quando da análise do perfil dos participantes. A baixa influência declarada pela minoria deles (15%) pode refletir o tratamento de casos simples (de nenhuma ou pouca complexidade) que não demandaram grande esforço para estimular a aproximação e o diálogo das partes.

Embora a solução amigável deva ser festejada de qualquer modo – seja quando imputada ao estímulo determinante do conciliador/mediador ou à atuação direta e exclusiva das partes –, o sistema de justiça consensual deve buscar sempre aumentar o poder de influência de seus facilitadores, sob pena de assumir o risco de que acordos potenciais não venham a prosperar pela inaptação do facilitador. Contribuem para a redução desse risco o oferecimento de cursos avançados de treinamento contínuo com foco na atualização do conhecimento teórico e prático, e no desenvolvimento de habilidades comunicativas; a supervisão de facilitadores novatos por aqueles mais experientes; a implementação de programas de recompensas; a remuneração do trabalho, dentre outros.

No que diz respeito à satisfação com os acordos, a maioria dos conciliadores e mediadores – 85% (25% + 60%) – afirmaram que as partes demonstraram (ou aparentaram) estar realmente satisfeitas com os acordos em mais de 80% dos casos tratados; esse percentual de satisfação alcança 95% (25% + 60% + 10%) dos participantes quando são considerados 50% dos casos acordados; 5% deles declararam que não procuraram identificá-la nas partes.

O elevado percentual de satisfação das partes com os acordos realizados impulsiona a justiça consensual, pois a divulgação institucional e aquela que é feita boca a boca, principalmente pelos próprios usuários, estimulam/educam as demais pessoas na tratativa amigável de suas disputas, tendo em vista que, como ensina Salomão (2017, p. 20), “só se procura aquilo que funciona, e que funciona bem”, e, “Quando notícias de problemas resolvidos

de maneira simples e menos onerosa começarem a circular na sociedade, será natural que haja mais adesão de pessoas e de empresas”.

Conquanto 5% dos participantes revelem uma indiferença à satisfação das partes, a ponto de ser declarado que não procuraram identificá-la, o dado traz um alerta, pois o sucesso da conciliação e da mediação não passa apenas pelo conhecimento do conflito (origem, causa, circunstâncias etc.) e sua normalização jurídica, mas é primordial também compreender o sentimento das partes, e agir para que elas mesmas interajam com ele e possam transformar-se internamente (Fonseca, 2019). Nesse sentido, a “conciliação é um processo que resgata a sensibilidade das pessoas, que recupera o crescimento interior para poder agir na resolução dos conflitos” (Fonseca, 2019, p. 18), inclusive na perspectiva sociológica, de modo a promover uma pacificação plena (Neves, 2023). Aqui, portanto, está um ponto que precisa de melhoria para que todos os conciliadores/mediadores sejam sensíveis ao sentimento das partes, cuidando do conflito sob os mais diversos aspectos que o caracterizam, principalmente sob a perspectiva pessoal. Sugere-se que a questão seja trabalhada nos cursos de capacitação e de aperfeiçoamento com foco nas habilidades de inteligência emocional, na escuta ativa e com a ajuda da psicologia comportamental e cognitiva (Goto, 2022).

Por fim, a relação entre os dados do Gráfico 3 revela o alinhamento de consistência entre a percepção de influência dos facilitadores e a satisfação das partes com os acordos realizados, indicando que, quando os conciliadores e mediadores percebem que sua influência é significativa, há uma tendência de que também percebam um alto nível de satisfação das partes.

O princípio básico da conciliação e da mediação é que as partes em conflito devem ter a liberdade plena de chegar a um acordo nos termos por elas ajustados, sem nenhum constrangimento ou intimidação. O papel do facilitador é estimulante, seja apresentando propostas, no caso da conciliação, ou procurando restabelecer a relação anterior para a pacificação, na mediação (Brasil, 2015a, 2015b; Toffoli, 2019; Didier Jr., 2023).

No entanto, na vida real (aquela da luta do dia a dia), vários fatores podem repercutir nessa liberdade, a exemplo de fortes pressões decorrentes de dificuldades financeiras, saúde, ignorância (falta de conhecimento), poder de barganha e outras circunstâncias.

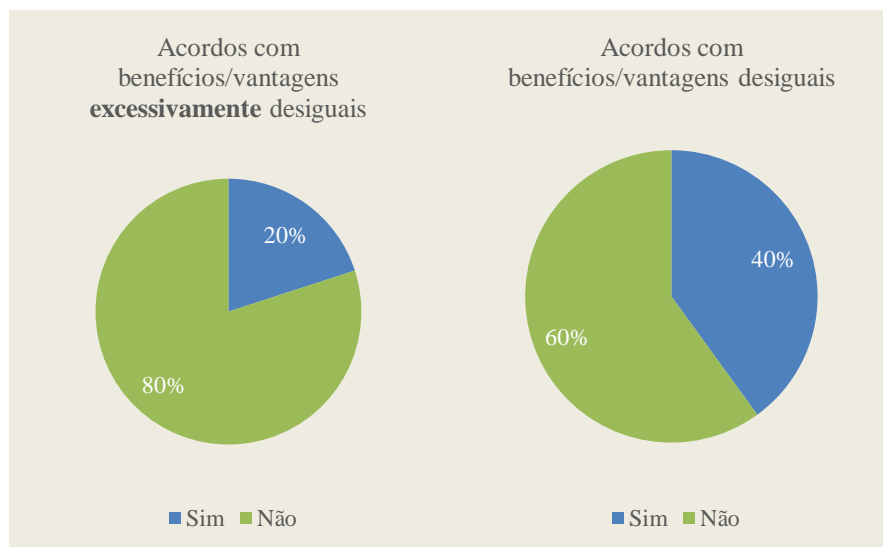
É nessa perspectiva que Sandel (2021), ao fazer uma análise moral da justiça, trabalha a questão das condições nas quais as pessoas fazem as suas escolhas e aborda também o aspecto relativo à equivalência entre os benefícios e as vantagens entabuladas nos acordos, sob a ótica de variáveis e teorias (como o libertarismo e o utilitarismo, por exemplo).

É certo que, como o autor ressalta, aquilo que se entende por pressão excessiva, consentimento comprometido, ou equivalência, é uma questão tormentosa e, portanto, também constitui uma questão moral inserida numa zona bastante cinzenta.

Embora a investigação desse fenômeno não constitua objeto de estudo deste trabalho, ele que não poderia passar totalmente despercebido, motivo pelo que os facilitadores do Cejusc foram indagados de forma direta sobre a equanimidade dos acordos. Aqui, a intenção é de lançar uma centelha para despertar o interesse de pesquisadores para o desenvolvimento desse tema em estudos futuros. A academia, com o estudo aprofundado de fenômenos desse tipo (bastante complexos e que orbitam principalmente na seara da filosofia), pode ser o elo entre o Poder Judiciário e a sociedade no melhoramento prático do sistema de justiça consensual.

A percepção dos facilitadores do Cejusc sobre a equanimidade dos acordos está apresentada no Gráfico 4. Eles foram perguntados (quesito 12) se, na atuação no Centro, deparam-se ou não com algum acordo que tenha implicado em benefícios “excessivamente” desiguais (a palavra “excessivamente” foi excluída do quesito 13).

Gráfico 4 – Percepção sobre a equanimidade dos acordos



Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Como o Gráfico 4 mostra, 80% dos participantes disseram que nunca presenciaram acordos com vantagens “excessivamente” desiguais entre as partes, e 60% afirmaram que nunca presenciaram acordos com vantagens desiguais (apenas) entre elas.

A alteração do percentual da resposta “não” quando o filtro “excessivamente” é excluído, diminuindo de 80% para 60%, sugere que uma parte significativa de

conciliadores/mediadores (40%) reconhece a existência de desigualdade em alguns acordos, embora considere que ela não é tão grave a ponto de ser qualificada como “excessiva”, de acordo com a interpretação que eles subjetivamente atribuem à palavra “excessivamente”.

Assim, no norte da preocupação manifestada por Sandel (2021), a pesquisa sugere que a liberdade para realizar um acordo não assegura automaticamente que ele leve a concessões que resultem em benefícios iguais, posto que ela pode estar influenciada por fatores externos ou internos causadores de pressão. Ou seja, a equidade é, de fato, questionável em alguns casos.

Para garantir o melhor acordo para todos, é importante não apenas assegurar a liberdade de escolha, mas igualmente criar condições que minimizem as pressões que podem influenciá-la. Servem a isso, por exemplo, o treinamento e a sensibilização de conciliadores e mediadores para identificarem e procurarem mitigar as desigualdades (mesmo as não “excessivas”), notadamente porque o princípio da independência atribui ao facilitador a prerrogativa de “recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável” (Brasil, 2010, n. p.); o oferecimento de apoio e aconselhamento às partes, em atenção ao princípio da decisão informada, especialmente aquelas vulneráveis, e também em momento prévio às audiências; e a implementação de instrumentos que monitorem e avaliem a equanimidade dos acordos com o objetivo de identificar e corrigir os desequilíbrios, a exemplo do questionário que, em momento anterior, foi sugerido como modelo para aplicação aos usuários (Anexo H).

Essas medidas podem contribuir para que os acordos alcançados na conciliação/mediação sejam mais equitativos, respeitando a autonomia das partes, a decisão informada, e minimizando a influência de pressões ilegítimas.

Adiante, os participantes foram indagados sobre a obrigatoriedade, ou não, da assistência das partes por advogado (representação judicial) nas sessões e audiências de conciliação e mediação (quesito 14), porquanto atualmente ela é facultativa nos termos do art. 11 da Resolução/CNJ nº 125/2010³¹. 80% dos participantes manifestaram-se positivamente, ou

³¹ Na ADI nº 6.324/DF, em que foi discutida a constitucionalidade do art. 11 da Resolução/CNJ nº 125/2010, o Supremo Tribunal Federal proclamou a seguinte tese: “É constitucional a disposição do Conselho Nacional de Justiça que prevê a facultatividade da representação por advogado ou defensor público nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs)”. Conforme o julgamento, dois pontos merecem destaque: a) “a Resolução do CNJ não afasta a necessidade da presença de advogados nos casos em que a lei processual assim exige”; e, b) A facultatividade “restringe-se exclusivamente aos conflitos envolvendo ‘direitos disponíveis’ ou ‘direitos indisponíveis que admitam transação’, sendo indispensável, para a última situação, a oitiva do Ministério Público e a homologação judicial. Foi ainda dito que, mesmo nesses casos de facultatividade, “caso uma das partes venha acompanhada de advogado ou defensor, o procedimento de mediação será suspenso para que a outra também seja devidamente assistida (Lei nº 13.140/2015, art. 10, parágrafo único)”. (Brasil, 2023b).

seja, foram favoráveis à representação judicial obrigatória, e 20% foram contrários a ela. As Tabelas 6 e 7 contemplam os temas mais frequentes nas respostas dadas por um e outro grupos (em ordem decrescente).

Tabela 6 – A importância de ser obrigatória a assistência das partes por advogado

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Falta de conhecimento jurídico da parte	8	40%	<ul style="list-style-type: none"> • As partes não têm o real conhecimento de seus direitos. • O representante do INSS traz argumentos para o acordo ou não, que não são compreendidos pelo autor. • Há partes que não compreendem a burocracia envolvida. • Algumas partes não possuem conhecimento técnico e nem jurídico. • A parte autora é formada de pessoas simples que não conhecem os seus direitos.
Segurança para as partes	3	15%	<ul style="list-style-type: none"> • As partes ficam asseguradas de seus direitos. • Transmite segurança às partes. • É a pessoa de confiança da parte. • As partes ficam mais confiantes de que estão fazendo a coisa certa.
Acordo seguro e equilibrado	3	15%	<ul style="list-style-type: none"> • As partes acabam realizando acordos desvantajosos em excesso para si. • O suporte de um jurista é indispensável para a segurança dos acordos. • Ele confere a integridade dos termos escritos e de eventuais cálculos.
Auxílio na atuação do conciliador/mediador	2	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Agrega positivamente para as atividades dos conciliadores e mediadores. • Faz da audiência um ambiente de paz, mesmo que as teses sejam divergentes.
Orientação das partes	2	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Orienta a parte. • Guia a parte da melhor forma possível.
Facilitação do acordo	1	5%	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuda na composição do acordo.
Ajuda na comunicação das partes	1	5%	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciona uma melhor compreensão e facilitação de diálogo entre os interessados.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Tabela 7 – A importância de não ser obrigatória a assistência das partes por advogado

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Dificuldade para o acordo	2	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Alguns advogados não atuam apenas visando aos benefícios que trarão para os seus clientes, mas também ao próprio, o que inviabiliza a realização de alguns acordos. • Muitas vezes questões simples tem o acordo inviabilizado, porque o advogado, pensando em seus honorários (algo legítimo), calculam que serão reduzidos diante da proposta apresentada, em relação às sentenças judiciais.

Mitigação a autonomia das partes	2	40%	<ul style="list-style-type: none"> • Muitas vezes o advogado é quem fala e decide pelo seu cliente, o que retira a autonomia de decisão das partes. • A parte leiga segue a instrução do advogado.
Custo elevado	1	20%	<ul style="list-style-type: none"> • O custo com advogado é alto para a maioria das partes.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Como dito, a ampla maioria dos participantes (80%) manifestaram-se favoravelmente à obrigatoriedade de as partes serem assistidas por advogado durante as tratativas de conciliação/mediação em virtude de, provavelmente, terem percebido, na prática, a prevalência de benefícios que decorrem da intervenção desse profissional e, de outro lado, os prejuízos consequentes da falta dela, tal como indicam os trechos dos participantes reproduzidos. Nesse sentido, dentre os temas citados (Tabela 6), o mais frequente para a construção dessa opinião foi a falta de conhecimento jurídico das partes; seguido, em igual frequência, da segurança que essa assistência traz para elas (consideradas em si mesmas) e para a realização de um acordo seguro e equilibrado; enquanto os temas relativos ao auxílio prestado na atuação do conciliador/mediador, à orientação geral das partes, à facilitação do acordo, e à ajuda na comunicação das partes foram mencionados em menor frequência que os demais. Em suma, eles indicam, amplamente, a percepção da vulnerabilidade jurídica das partes sem a assistência profissional do advogado, sem perder de vista o papel colaborativo desse profissional também para o trabalho dos facilitadores.

É de notar que essa opinião dominante entre os participantes conecta-se também com a questão da equanimidade suscitada linhas atrás, notadamente porque é razoável esperar que a parte bem assistida profissionalmente tenha uma chance muito reduzida de realizar um acordo desvantajoso, ao tempo em que, em contrapartida, ela tem ampliada a possibilidade de fazer um ajuste que atenda às suas necessidades. A representação judicial afastaria, assim, a vulnerabilidade que resulta principalmente da falta de conhecimento jurídico, daí porque o acordo seguro e equilibrado foi o segundo tema mais frequente na Tabela 6, ao lado da segurança das partes.

Esses pontos de vista no mínimo reclamam a atenção das autoridades do Poder Judiciário para que investiguem com mais aprofundamento a questão, pois, como registrado, a representação judicial é facultativa no âmbito do Cejusc.

Em uma percepção bastante menor, revelada por 20% dos participantes, a obrigatoriedade da representação judicial das partes foi avaliada negativamente por razões não consideradas anteriormente (Tabela 7), como o fato de, com igual destaque, o advogado

dificultar a autocomposição por priorizar o benefício próprio (honorários advocatícios sucumbenciais), em vez do interesse da parte, e de reduzir a autonomia privada; além de, numa referência menor, a assistência prestada por ele ter um custo elevado de contratação para a parte. Em resumo, essa minoria entende que o advogado traz complexidade para o tratamento consensual do conflito tendo em vista o conflito de interesses, a mitigação do poder de decisão da parte, e a desproporcionalidade entre os benefícios da assistência jurídica e os custos financeiros envolvidos, o que enfraquece os propósitos da justiça consensual.

Para a superação dos obstáculos mencionados por esses participantes, precipuamente para as situações em que as partes estejam representadas por advogado, o Cejusc pode considerar a possibilidade de oferecer aos advogados cursos de capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, inclusive em parceria com a OAB, priorizando práticas colaborativas com foco em benefícios mútuos; capacitar os conciliadores e mediadores para que tenham condições de assegurar que as negociações foquem a resolução do conflito de maneira eficaz, intervindo em atitudes e comportamentos que infirmem esse objetivo; implementar programas educativos que capacitem as partes para a conciliação e a mediação, especialmente com noções de autonomia e empoderamento, de modo que elas efetivamente possam ter a última palavra na tomada de decisão, e, com a experiência vivida na autocomposição, aprendam a resolver os conflitos futuros consensualmente; e adote mecanismos que permitam a representação judicial às partes com hipossuficiência econômica, seja por meio de recursos do Poder Judiciário, de orçamento próprio criado para esse fim, ou por meio de auxílio da Defensoria Pública, dentre outras opções que igualmente se apresentem positivas.

Um outro assunto que se mostrou relevante para a pesquisa diz respeito à influência da remuneração na atividade dos conciliadores e mediadores. Os dados estão apresentados nas Tabelas 8 e 9, que, respectivamente, contêm os temas mais frequentes (em ordem decrescente) no que diz respeito à influência positiva da remuneração no desempenho funcional dos facilitadores (referida por 80% dos participantes) e também à indiferença dela para o trabalho (mencionada pelos 20% restantes).

Tabela 8 – A importância da remuneração para o desempenho funcional

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Redução/compensação de custos com formação e trabalho	9	29%	<ul style="list-style-type: none"> Ajudaria no transporte. Seria uma forma de compensar o investimento feito pelos conciliadores e mediadores. Não se faz conciliação sem estudo, preparação, formação, capacitação e, para isso, precisa de investimento. Proporciona o investimento em cursos capacitatórios de alta qualidade. Estimularia o aperfeiçoamento constante dos conciliadores. Porque se tem gastos com deslocamento, gastos com alimentação. Realizaria cursos e capacitações.
Disponibilidade	8	26%	<ul style="list-style-type: none"> Teríamos mais tempo para atuar no Cejusc. Ajudaria a não ter que pegar outros trabalhos para poder me dedicar melhor ao Cejusc. Conseguir priorizar a atividade acima de outras responsabilidades. Tendo em vista o dispêndio de tempo para atender as várias demandas durante o dia.
Estímulo ou motivação	5	16%	<ul style="list-style-type: none"> Teríamos mais estímulos para atuar no Cejusc. Seria uma forma de incentivar aqueles que continuam atuando como conciliador. Facilita o acordo para um bom resultado. Fazer uma boa audiência.
Evitar evasão	5	16%	<ul style="list-style-type: none"> Seria uma forma de evitar a evasão dos profissionais. Tive colegas que, apesar de gostarem muito do trabalho voluntário, tiveram que sair das funções por questões financeiras. Precisamos desse incentivo para não desistirmos. Serviria como um incentivo para a continuidade dos integrantes na atividade. A permanência de bons conciliares seria por mais tempo.
Reconhecimento pessoal e institucional	3	10%	<ul style="list-style-type: none"> Precisamos ter reconhecimento financeiro. O estágio na Justiça Federal é remunerado. Por que algo tão primordial como a conciliação não seria? Para a validação dos trabalhos realizados dentro do órgão.
Trabalho assalariado e exclusivo	1	3%	<ul style="list-style-type: none"> Seria um meio de obter renda, de modo que não precisaria procurar trabalho em outro local.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Tabela 9 – A indiferença da remuneração para o desempenho funcional

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos das respostas
	Absoluta	Percentual	
Satisfação ou compromisso pessoal	3	60%	<ul style="list-style-type: none"> Porque quando se faz aquilo de que gosta o desempenho é o mesmo, remunerado ou não. Sempre dou o melhor independente de remuneração.

			<ul style="list-style-type: none"> • O trabalho deve ser feito bem independente de disso, pois reflete a qualidade de profissional que se é.
Formação profissional	1	20%	<ul style="list-style-type: none"> • Para aprender e adquirir experiência.
Trabalho social	1	20%	<ul style="list-style-type: none"> • É a prestação de um serviço à sociedade.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Embora o trabalho voluntário esteja previsto na legislação que rege a matéria (Brasil, 2010, 2015a), a possibilidade de contraprestação financeira também é contemplada pela lei (arts. 6º, XI, 7º, VIII, e 11, § 6º, da Resolução/CNJ nº 125/2010; art. 169, do novo CPC; e art. 13 da Lei nº 13.140/2015), motivo que reforça o elevado percentual que repercutiu a influência positiva da remuneração em suas atividades, pois é esperado que o dinheiro seja a primeira forma de retribuição pelo trabalho prestado, por mais honorífico que ele seja.

A ampla maioria dos participantes, portanto, indicaram que a remuneração, conforme a Tabela 8, contribuiria para o melhoramento do desempenho funcional porque (em ordem decrescente de frequência):

- Aliviaria os custos relacionados ao trabalho, como transporte e alimentação, como também fomentaria a atualização contínua com o objetivo de prestar um serviço de excelência.
- Permitiria a dedicação prioritária ao Cejusc, haja vista que reduziria a necessidade de buscar outras fontes de renda e, por consequência, haveria mais tempo disponível para a função.
- É um fator de entusiasmo e de motivação profissional, o que se resulta em maior dedicação ao trabalho.
- Evitaria a desistência de facilitadores que, em virtude da inexistência de recompensa financeira, veem-se pressionados a abandonar a atividade em busca de recursos para custeio de suas necessidades.
- É importante que a função seja valorizada financeiramente, para que haja um reconhecimento pessoal e institucional, tal como ocorre com outras atividades do Poder Judiciário.
- Abriria a possibilidade de dedicação exclusiva ao Centro, uma vez que não seria preciso buscar outros meios remunerados para a sobrevivência.

Sob outro ângulo, 20% dos participantes entendem que a remuneração é indiferente para o êxito de suas atividades, haja vista que (Tabela 9):

- A dedicação à função decorre da satisfação e compromisso pessoais em realizar um trabalho de qualidade.
- A atividade desenvolvida no Cejusc é uma oportunidade de aprendizagem e experiência profissional.
- A função é honorífica, uma vez que consiste em um serviço à sociedade.

A análise evidencia que a percepção de ganhos funcionais com a remuneração é muito mais forte (80%) que as motivações intrínsecas e social que, no entender da minoria (20%), são suficientes para manter a qualidade do desempenho funcional.

A correlação entre essas opiniões sugere que a implementação da remuneração poderia corresponder às necessidades e ganhos revelados pela maioria significativa dos participantes, enquanto preservaria o espaço da minoria que deposita a motivação do desempenho funcional em valores predominantemente intrínsecos.

É interessante lembrar que a importância da remuneração foi citada na análise de dois assuntos que foram abordados anteriormente nesta pesquisa: a estrutura de pessoal do Cejusc (quesito 4) e o nível de influência dos conciliadores/mediadores para realização de acordos (quesito 9). Nesses casos, a ausência de remuneração foi sugerida como um fator provável de insatisfação de parte dos facilitadores com a estrutura de pessoal do Centro, ao passo em que a implementação dela foi reputada como um fator fomentador de influência para que os acordos aconteçam. A análise realizada nesses dois outros quesitos parece, então, reforçar a percepção contributiva da remuneração.

Os quatro últimos quesitos do questionário dedicaram-se a compreender, o mais profundamente possível, a conciliação e a mediação vivenciada pelos participantes no Cejusc. Para isso, primeiro eles foram perguntados sobre os pontos positivos e negativos que de um modo geral enxergam nos métodos autocompositivos (quesito 15); em seguida, procurou-se saber sobre o que concretamente dá certo e errado no cotidiano da função (quesito 16); para, ao final, revelarem o nível pessoal de satisfação com o Cejusc (quesito 17), com a oportunidade de apresentarem elogios, reclamações e sugestões à instituição (quesito 18).

As Tabelas 10 e 11 apresentam, respectivamente, os registros positivos e negativos da conciliação/mediação revelados pelos participantes da pesquisa em ordem de frequência (decrecente).

Tabela 10 – Pontos positivos da conciliação e mediação

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Celeridade	16	38%	<ul style="list-style-type: none"> • Resolução de maneira mais célere que as demandas judiciais. • Dá mais celeridade àquelas causas menos complexas. • Acelera a concessão de benefícios. • Possibilidade de abreviação do tempo do processo. • Acesso à justiça mais célere, direto e facilitado. • Agilidade, fechando-se o acordo as partes resolvem quanto antes suas demandas. • Resolve demandas de uma maneira única, célere, informal que beneficia muito as partes, o Estado e a Justiça.
Autonomia e empoderamento da parte	8	19%	<ul style="list-style-type: none"> • A parte decidir é importante. • Dá às partes o poder de decidirem sobre suas vidas, seus interesses e seus conflitos. • Não há a obrigatoriedade de aceitar o acordo. • A possibilidade de poder decidir; é o poder de liberdade que é atribuído às partes. • O indivíduo resolve seus próprios problemas.
Redução da cultura litigiosidade	4	10%	<ul style="list-style-type: none"> • Desafoga o Judiciário. • Auxílio para as funções jurisdicionais, encontrando soluções para conflitos entre o Estado, os cidadãos e as entidades públicas ou privadas. • Diminuição da cultura da judicialização, trazendo mecanismos e técnicas de resolver litígios por meio da cultura da paz e consenso.
Fomenta o diálogo entre as partes	3	8%	<ul style="list-style-type: none"> • Possibilidade de diálogo mais efetivo entre os envolvidos. • Restabelecimento do diálogo. • Por vezes não será possível restabelecer os laços, mas as conversas são enriquecedoras.
Economia processual	2	5%	<ul style="list-style-type: none"> • Economia processual. • Economia.
Facilitação do acordo	2	5%	<ul style="list-style-type: none"> • Otimiza o acordo. • Facilita o acordo.
Satisfação das partes	2	5%	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaz as partes.
Alternativa ao processo judicial	1	2%	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidade de conciliar sem prejudicar o andamento do processo.
Exercício da cidadania	1	2%	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção de cidadania, aproximando a sociedade do Poder Judiciário.
Impacto financeiro para pessoas carentes	1	2%	<ul style="list-style-type: none"> • Há, também, a questão financeira, como aposentadorias e auxílios-doença... Verbas que ajudam às famílias, que na maioria das vezes são necessitadas desse conforto financeiro.
Informalidade	1	2%	<ul style="list-style-type: none"> • Resolve demandas de uma maneira informal.
Respeito à legalidade	1	2%	<ul style="list-style-type: none"> • Respeito aos princípios e regras legislativas e normativas, a exemplo da Lei nº 13.140/2015 e da Resolução nº 125/2010 do CNJ, que possibilitam segurança jurídica para a conciliação e a mediação no Brasil.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Tabela 11 – Pontos negativos da conciliação e mediação

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Falta de remuneração	2	50%	<ul style="list-style-type: none"> Falta de remuneração.
Acordos desvantajosos	1	25%	<ul style="list-style-type: none"> Possibilidade de acordos desfavoráveis
Controvérsia em torno força executiva do acordo	1	25%	<ul style="list-style-type: none"> Algumas vezes as partes questionam a obrigatoriedade de cumprimento do acordo em virtude o juiz não estar no local.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Os três temas mais citados, que alcançaram dois dígitos, referem-se a pontos positivos da conciliação/mediação: a celeridade (38%); a autonomia e o empoderamento da parte (19%); e a redução da litigiosidade (10%).

A celeridade, que destaca a rapidez na solução dos conflitos, talvez seja a mais citada característica dos meios consensuais de resolução de disputas também na doutrina e na jurisprudência, notadamente porque, numa outra ponta, a morosidade processual é considerada o maior gargalo que atualmente pesa sobre o Poder Judiciário no tratamento dos processos judiciais tradicionais (Chacel; Loss, 2017; Mendes, 2017; Toffoli, 2019).

Embora a celeridade tenha esse destaque, os participantes da pesquisa deixam claro que a solução rápida dos conflitos não se realiza efetivamente sem o respeito à liberdade plena das partes na tomada de decisões, que é essência desse modelo alternativo de justiça, tanto que essa referência atinge 19% das ocorrências positivas. Ao mesmo tempo, eles mencionam as consequências práticas mais diretas desse modelo no combate à litigiosidade excessiva, que são a promoção de uma cultura de autorresolução dos conflitos para os casos futuros e o desafogamento do Poder Judiciário que poderá focar em casos mais complexos e necessitados de intervenção judicial.

Os demais temas ali mencionados igualmente qualificam positivamente a conciliação e a mediação, encaradas pelos participantes como práticas informais que aproximam os cidadãos do Poder Judiciário e que proporcionam o diálogo aprofundado entre as partes para que o acordo aconteça.

De outro lado, as poucas críticas feitas ao modelo de justiça consensual dizem respeito à falta de remuneração dos facilitadores, à possibilidade de acordos desvantajosos e à controvérsia em torno da força executiva dos acordos.

O fato de a conciliação e a mediação poderem conviver com o trabalho voluntário é possível segundo a legislação, mas, como foi discutido anteriormente, a falta de uma

contraprestação financeira é causa bastante significativa de insatisfação dos facilitadores, principalmente porque a lei também permite essa alternativa retributiva, deixando a cargo dos tribunais do país a escolha entre uma e outra formas de trabalho (voluntário *versus* remunerado). De fato, é razoável concluir que a implementação da remuneração, ao melhorar significativamente o desempenho funcional dos facilitadores, consolida ainda mais o sistema de justiça consensual, ao passo em que a opção pelo trabalho exclusivamente voluntário pode, em algum tempo, desmotivar esses profissionais, levando ao enfraquecimento institucional.

Outro assunto que preocupa de modo recorrente os facilitadores, é relativo à possibilidade de que os acordos realizados sejam desvantajosos. Embora a rapidez na resolução do conflito seja altamente valorizada, como mostrado na Tabela 10, o procedimento deve ter uma especial atenção com acordos que não sejam satisfatórios para ambas as partes, de modo a não abalar a confiança dos jurisdicionados no modelo amigável de solução de conflitos.

Essa elemento de inquietação revelou estar presente nas tratativas realizadas no Cejusc desde a análise do Gráfico 4, em que 40% dos participantes da pesquisa reconheceram a existência de desigualdade em alguns acordos. Desde lá, foram apresentadas as seguintes propostas de mitigação do problema: o treinamento e a sensibilização de conciliadores e mediadores para identificarem e procurarem mitigar as desigualdades (mesmo as não “excessivas”), notadamente porque o princípio da independência atribui ao facilitador a prerrogativa de “recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável” (Brasil, 2010, n. p.); o oferecimento de apoio e aconselhamento às partes, em atenção ao princípio da decisão informada, especialmente aquelas vulneráveis, e também em momento prévio às audiências; e a implementação de instrumentos que monitorem e avaliem a equanimidade dos acordos com o objetivo de identificar e corrigir os desequilíbrios, a exemplo do questionário que, em momento anterior, foi sugerido como modelo para aplicação aos usuários (Anexo H).

A dúvida de algumas partes quanto ao cumprimento obrigatório do acordo firmado é uma novidade relevada neste momento da pesquisa.

Uma das causas dessa desconfiança, conforme a opinião apresentada, é porque o juiz, figura representativa do Estado, não se faz presente no momento em que o acordo é firmado em audiência, embora posteriormente ele homologue o ajuste por meio de uma sentença. Isso revela

o sentimento de reverência, respeito ou mesmo de temor que a figura de um juiz desperta na sociedade em geral.

No planos legal e jurídico, não há qualquer diferença entre a força executiva da sentença proferida pelo juiz no seu gabinete em um processo tradicional, daquela homologatória de um acordo que é fruto da consensualidade das partes com a intervenção de um conciliador/mediador. Assim, sugere-se que as partes sejam muito bem esclarecidas sobre a validade legal dos acordos que venham a firmar e dos termos vinculantes de seus termos, extirpando, assim, qualquer dúvida que paire sobre os seus espíritos.

Em conexão com a abordagem acima, os participantes apontaram aquilo que dá certo e errado no dia a dia da função no Cejusc. Esses dados, respectivamente, constam nas Tabelas 12 e 13 (elencados também por ordem decrescente de frequência).

Tabela 12 – O que dá certo no dia a dia da conciliação/mediação no Cejusc

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Procedimento e técnicas	3	22%	<ul style="list-style-type: none"> • Todo o procedimento seguido tem dado certo, pois respalda-se na capacitação teórica do CNJ antes do ingresso na função. • O treinamento das técnicas. Testar novas práticas/modos de reunião das partes (aplicativos diversos).
Redução da litigiosidade	3	22%	<ul style="list-style-type: none"> • São muitos os acordos e a vontade das partes em finalizar questões que iriam para a Justiça. • Muitos acordos são feitos. • A maioria das conciliações são exitosas.
Auxílio mútuo entre facilitadores veteranos e iniciantes	2	14%	<ul style="list-style-type: none"> • Suporte entre conciliadores veteranos e iniciantes. • Quando o ambiente de companheirismo é repassado, isso se dá muito com a presença física dos conciliadores, gera empatia. É possível copiar bons exemplos mais rapidamente e fácil, pois o mais experiente já criou aquele elo de ligação com os advogados e procuradores/prepostos que estão sempre por lá, associá-lo as partes fica mais simples.
Agendamento prévio de audiências	1	7%	<ul style="list-style-type: none"> • A agenda feita antecipadamente geralmente ajuda a me programar.
Audiências em formato virtual	1	7%	<ul style="list-style-type: none"> • Dá certo as audiências online.
Diálogo com as pessoas	1	7%	<ul style="list-style-type: none"> • Ajuda-me no diálogo com as pessoas.
Organização do Cejusc	1	7%	<ul style="list-style-type: none"> • Toda a organização institucional do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da JFJP.
Realizar de acordos quando as partes entendem os propósitos da conciliação	1	7%	<ul style="list-style-type: none"> • Dá certo os acordos em que as partes entendem os benefícios da conciliação.

Satisfação pessoal em ser um facilitador	1	7%	<ul style="list-style-type: none"> • Ser ponte para facilitar o acordo entre as partes.
------------------------------------------	---	----	--------------------------------------------------------------------------------------------------------

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Tabela 13 – O que dá errado no dia a dia da conciliação/mediação no Cejusc

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Designação/realização de audiências em casos em que o acordo é inviável	3	13%	<ul style="list-style-type: none"> • Alguns casos que claramente não podem ser objeto de conciliação por meio do Cejusc, mas mesmo assim é enviado, o que ao invés de trazer a celeridade, traz ainda mais demora para a resolução da demanda. • Algumas vezes, são agendadas audiências para processos em que o INSS não pode propor acordo e isso acaba por prejudicar o andamento da conciliação e as partes que, por vezes, se deslocam para a sede da JF com tanta dificuldade. • Audiências que não há qualquer opção de acordos são remetidas pela conciliação.
Falta de comparecimento das partes ou advogados às audiências	3	13%	<ul style="list-style-type: none"> • Quando as partes não comparecem. • Por conta de alguns escritórios/advogados não levarem a conciliação a sério, infelizmente é comum ver sessões não serem realizadas por pura ausência ou falta de comunicação prévia.
Falta de flexibilidade	3	13%	<ul style="list-style-type: none"> • Tenho refletido recentemente sobre as audiências híbridas, todos podem estar virtualmente, mas o conciliador(a) precisa estar presencialmente, ora, todos os demais estão ganhando, mas o voluntário não. Poderia haver uma flexibilidade quanto a essa possibilidade. • A cobrança quando não se pode participar daquele dia de audiência, porque não há quem substitua. • A exigência do conciliador ser o único presente no ambiente do Cejusc, facultada as partes fazer de modo virtual.
Mitigação da autonomia das partes ou de espaço/margens de negociação	3	13%	<ul style="list-style-type: none"> • O advogado querer falar no lugar do cliente. • Geralmente a proposta do INSS já vem pronta, não nos dando abertura para fala. • Engessamento da autonomia dos prepostos demandados (parte promovida).
Agendamento de audiências para realização em datas muito próximas	2	8%	<ul style="list-style-type: none"> • A agenda publicada sexta à tarde, para haver audiências na segunda pela manhã, particularmente me estressa, visto que tenho meus afazeres, e procuro sempre deixar minha semana programada. • Muitas vezes informam dados na hora da audiência, no caso de utilização de whatsapp.
Falta de capacitação e treinamento	2	8%	<ul style="list-style-type: none"> • Precisa de equipes habilitadas e formadas para atuarem nos Cejusc (muitos são estudantes de direito). • Deveria haver um treinamento mais claro para quem ingressa, pois muitos são de áreas não jurídica, e no meu entendimento fica complicado para entender algumas nomenclaturas que só quem é da área sabe e entende.
Sobrecarga de tarefas	2	8%	<ul style="list-style-type: none"> • As planilhas de benefício poderiam ser feitas pelos servidores, o que facilitaria nosso trabalho.

			<ul style="list-style-type: none"> Muitas vezes as partes ficam questionando o conciliador sobre o acordo fechado, quando receberão valores etc. e o conciliador não tem, não sabe nada sobre os trâmites administrativos pós-acordo.
Acordos desvantajosos	1	4%	<ul style="list-style-type: none"> Nem sempre o acordo é o certo; o errado é um acordo que prejudica uma das partes.
Dificuldade com utilização de equipamentos e sistemas	1	4%	<ul style="list-style-type: none"> Dificuldades com os equipamentos, sistemas, tabelas de cálculos, etc.
Duração das audiências	1	4%	<ul style="list-style-type: none"> O tempo de sessão, que deveria ser de pelo menos 30min a 45min (na JF são 20min), o que impede de fazer uma boa abertura e negociação.
Falta de remuneração	1	4%	<ul style="list-style-type: none"> A falta de remuneração desestimula e fazem as pessoas desistirem.
Relacionamentos interpessoais	1	4%	<ul style="list-style-type: none"> Alguns relacionamentos interpessoais são desgastantes.
Resistência das partes ao acordo	1	4%	<ul style="list-style-type: none"> Quando as partes não querem acordo nenhum.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Dentre os aspectos úteis da conciliação e da mediação verificados concretamente no cotidiano dos facilitadores no Cejusc, os mais frequentes foram aqueles relacionados a procedimentos/técnicas e à redução da litigiosidade, cada um com 22% de ocorrências. Esses temas vêm sendo bastante discutidos no decorrer da análise de todo o questionário.

Os procedimentos e as técnicas mencionados reportam-se basicamente ao recebimento de RPPs e de processos judiciais para o início, o desenvolvimento e a conclusão das tratativas de composição amigável, que ocorre com um acordo realizado, o arquivamento do caso ou a judicialização da questão; aos vários recursos tecnológicos implementados no Cejusc para esse fim, a exemplo da apresentação da RPP por meio virtual e da participação em audiências por meio de videoconferência e do aplicativo whatsapp; e à competência dos conciliadores e mediadores, ou seja, à capacitação e aos treinamentos teóricos e práticos que conferem base sólida para a iniciação e a permanência funcionais, realizados com base nos parâmetros da Resolução/CNJ nº 125/2010. A redução da litigiosidade, por sua vez, reporta-se, na prática, às altas taxas de acordos realizados no Centro, resultando no descongestionamento do Poder Judiciário, e às ações de cidadania executadas para a disseminação da cultura de paz. Do mesmo modo, observam-se recorrentes os temas pertinentes ao fomento e à importância do diálogo; à necessidade de esclarecimento das partes sobre os propósitos da conciliação/mediação; e à satisfação pessoal manifestada pelos facilitadores em razão do exercício da função. De outro

lado, foram igualmente avaliados no decorrer da análise do questionário, os temas relacionados à autonomia das partes, aos acordos desvantajosos e à falta de remuneração.

Portanto, com o objetivo de evitar a repetição da explicação de temas que já foram bastante discutidos neste trabalho, faz-se agora uma análise objetiva dos principais registros mencionados pelos participantes nas Tabelas 12 e 13 por meio da correlação entre a utilidade e o problema apontados:

- A designação e a realização de audiências de conciliação/mediação para casos em que o acordo mostra-se inviável – a exemplo daqueles em que a lei não admite a autocomposição ou porque ambas as partes previamente manifestaram o propósito de não conciliar (art. 334, § 4º, do novo CPC) –, demonstra a necessidade de melhoria dos procedimentos de triagem de casos sob a gestão do Cejusc, seja os que lá se iniciam diretamente, como as RPPs, ou os processos judiciais que lhe são remetidos pelas varas federais de João Pessoa. Há, ainda, a necessidade de que os facilitadores recebam treinamento adequado para o manuseio e a utilização correta de equipamentos, sistemas e tabelas de cálculos, de modo a dar celeridade ao processamento e à conclusão dos feitos, tendo em vista a dificuldade também relatada.
- Com o objetivo de melhorar ainda mais os altos índices de resolutividade de conflitos em combate à litigiosidade, é importante que o Cejusc reforce o atendimento das partes para que elas sejam devidamente esclarecidas dos propósitos da conciliação/mediação e se sintam encorajadas ao acordo, porque convencidas dos benefícios mútuos que podem resultar desse modelo de justiça. É imprescindível que esse esclarecimento seja realizado com respeito aos princípios da autonomia da vontade e da decisão informada, de forma que as partes tenham condições de resistir a qualquer atitude que importe em violência à sua vontade, quer ela provenha da parte contrária, do facilitador, ou mesmo de seu representante judicial, como também para que tenha condições pessoais de se negar a aceitar propostas desvantajosas.
- Embora o auxílio mútuo entre facilitadores veteranos e iniciantes seja muito bem percebido, há referência também ao desgaste das relações interpessoais. A sobrecarga de trabalho parece influenciar consideravelmente esse problema e ela pode estar sendo provocada por uma distribuição desigual do trabalho entre os facilitadores, especialmente em desfavor dos veteranos, haja vista que foi relatado haver o recrutamento de muitos estudantes de direito que são inexperientes. Ela também pode

estar sendo provocada por tarefas que poderiam ser assumidas pelo apoio administrativo do Cejusc, como as planilhas de benefícios. É necessário, portanto, avaliar com regularidade a carga de trabalho dos facilitadores e dos servidores de apoio administrativo para equilibrar as responsabilidades, além, obviamente, de investir na capacitação e treinamento dos facilitadores que mais recentemente assumiram a função. É possível pensar também em encontros e atividades que aliem o conhecimento à descontração, como meio de facilitar o diálogo e estreitar os laços e trocas entre todos os colaboradores.

- Não é possível alcançar resultados satisfatórios sem organização e planejamento e, nesse sentido, os participantes da pesquisa referenciaram positivamente a organização do Cejusc e algumas práticas de rotina, como o agendamento prévio de audiências e a realização delas no formato virtual. No entanto, essa organização pode ser abalada se as audiências não observarem um intervalo mínimo entre marcação e realização, que permita ao facilitador responsável tempo suficiente para ajustá-las às atividades particulares do cotidiano. Outros pontos que precisam ser avaliados pelo Cejusc dizem respeito à falta das partes ou de seus advogados às audiências, sem qualquer comunicação prévia, e à necessidade da presença física do facilitador no Cejusc, conquanto seja facultado às partes e a seus advogados o comparecimento virtual; acrescente-se o reduzido tempo de audiência (em torno de 20min) em comparação com aquelas que ocorrem em outros ramos da Justiça (estimadas entre 30min e 45min). É interessante que o Cejusc reavalie regularmente as suas práticas de trabalho para identificar áreas que mereçam melhorias e, assim, possa implementá-las, principalmente com a intenção de diminuir o desperdício de tempo e de recursos com audiências que são frustradas pela ausência das partes ou de seus representantes, bom como com a finalidade de melhorar o nível de satisfação de seus colaboradores. É importante também que pondere sobre a duração das audiências e a exigência da presença física do facilitador quando às partes/representantes é permitido o comparecimento virtual, para que eles tenham condições de desempenharem o seu papel da melhor forma possível.
- Embora se identifique uma satisfação pessoal dos facilitadores no desempenho da atividade, em vários momentos da pesquisa a importância de contraprestação financeira é mencionada. Logo, é crucial que o Cejusc reveja a opção do trabalho voluntário para que atenda aos anseios legítimos pelo trabalho remunerado (ao menos em alguma

medida), principalmente para não sobrevenha um desestímulo generalizado que impacte a qualidade do trabalho e provoque a evasão de profissionais qualificados.

Em encerramento ao questionário aplicado aos participantes, foram colhidos os elogios, as reclamações e sugestões para o órgão segundo as Tabelas 14, 15 e 16, respectivamente.

Tabela 14 – Elogios

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Reconhecimento da importância do tratamento dado pelo Cejusc à conciliação e à mediação	4	40%	<ul style="list-style-type: none"> Elogiar a atenção dada pelo Judiciário à conciliação, ferramenta imprescindível para melhoria da percepção do cidadão com relação ao Poder Judiciário como um todo, incluindo a celeridade de resolução das questões. O Cejusc é essencial para o acesso à justiça. Estamos no caminho certo, é o judiciário do futuro, permitir que as partes resolvam suas demandas. O Cejusc da JFPB, tem desde a sua criação, buscado a excelência na prestação dos serviços prestados com a sociedade.
Instalações adequadas e atendimento acolhedor e humanizado	4	40%	<ul style="list-style-type: none"> É uma casa onde todos os envolvidos têm um atendimento muito acolhedor e humanizado, que realmente se importa com os direitos dos beneficiários e procura agir com justiça. O Cejusc da JFPB é um dos melhores que já atuei, a estrutura é magnífica, a gestão é maravilhosa e a coordenação é única, humanizada e atuante. É um espaço muito bom e bem estruturado, em relação as salas são todas bem equipadas. Elogio pela dedicação, respeito e cuidado que nós conciliadores recebemos por todos que fazem parte da gestão do Cejusc.
Capacidade de escuta com resolutividade	1	10%	<ul style="list-style-type: none"> Temos feito sugestões conforme as ideias vão surgindo, geralmente têm sido aceitas e bem rápido se tomam as providências, isso é algo a ser elogiado.
Retorno às atividades presenciais	1	10%	<ul style="list-style-type: none"> Retorno 100% presencial de todas as partes.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Tabela 15 – Reclamações

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Insuficiência de facilitadores qualificados e comprometidos	1	50%	<ul style="list-style-type: none"> Estamos precisando de conciliadores mais capacitados, responsáveis e disponíveis.
Falta de atenção às demandas apresentadas pelos facilitadores	1	50%	<ul style="list-style-type: none"> Sinto falta é de alguém que esteja mais atento às questões internas dos conciliadores.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

Tabela 16 – Sugestões

Tema	Frequência de ocorrência		Trechos de respostas
	Absoluta	Percentual	
Implementação de remuneração	1	100%	<ul style="list-style-type: none"> Uma sugestão a ser feita no que diz respeito aos Cejusc é a luta pela criação do cargo ou quem sabe pensar numa remuneração a partir da realização de uma residência jurídica ou estágio de pós-graduação.

Fonte: Respostas ao questionário. Elaboração própria, 2024.

A frequência dos temas em referência, em números absolutos, demonstra a avaliação predominantemente positiva do Cejusc por meio dos elogios que lhe foram majoritariamente atribuídos quando em comparação com as reclamações e sugestões. Essa conclusão é reforçada quando 45% e 55% dos participantes declararam, respectivamente, estar muito satisfeitos e satisfeitos com o Cejusc (quesito 17). Embora esse apreço destaque aspectos favoráveis relacionados ao reconhecimento da conciliação e mediação como instrumentos de uma nova justiça (predominantemente autocompositiva) e a creditação do Cejusc como um espaço promovedor dela, humanizado e acolhedor no tratamento de pessoas, a sugestão e as reclamações renovam as preocupações manifestadas anteriormente com a qualificação dos facilitadores, com a necessidade de atendimento interno de suas demandas e com a busca da retribuição financeira da atividade; questões que já foram amplamente analisadas e a respeito das quais foram apresentadas propostas de intervenção que se espera sejam oportunamente avaliadas e, se constatadas viáveis, também implementadas pela Administração judiciária.

Em suma, é indiscutível a percepção positiva que os conciliadores e mediadores participantes da pesquisa têm quanto à capacidade do Cejusc em mediar conflitos e de ser resolutivo, em que pesem os pontos indicativos da necessidade de melhoramentos.

4.4 Relatório técnico com diagnóstico de problemas e recomendações de intervenção que contribuem para o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

O Relatório Técnico com o diagnóstico das situações-problema e as recomendações de intervenção, tal como identificados e analisados no decorrer de toda esta seção (Resultados e Discussão), consta no Apêndice B.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A realização dessa pesquisa possibilitou a investigação e análise da atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios.

A análise dos principais resultados permitiu identificar a importância da Reclamação Pré-Processual (RPP), implantada em 2017, no tratamento dos conflitos não-processuais em razão da simplicidade procedimental, do acesso facilitado, da gratuidade e de sua duração. Esses aspectos são evidenciados em comparação com o processo judicial tradicional, pois, ao contrário dele, a RPP inova ao ser um procedimento sem formas pré-definidas; iniciado e desenvolvido presencial ou virtualmente (por meio da *internet*), em uma audiência em que predomina a oralidade e o contato direto entre os facilitadores e os sujeitos em conflito; sem custos, porque não exige a representação judicial; e de curta duração, pois não pode superar 90 dias. Os altos percentuais de acordos realizados por meio desse procedimento (que superam os 70% a partir de 2019, conforme a Tabela 1) comprovam a sua efetividade ao longo do tempo.

Em sua fase intermediária, a pesquisa demonstrou que os resultados alcançados pelo Cejusc com a autocomposição (acordos), tanto nas RPPs como nos processos judiciais que lhe foram remetidos pelas varas federais, superaram, em termos percentuais, aqueles alcançados por essas varas na jurisdição tradicional contenciosa (heterocomposição) no período que vai de 2021 a 2023 (Tabela 3), em uma clara de efetividade. Nesse particular, a pesquisa foi limitada pela impossibilidade de análise dos dados de anos anteriores das varas, uma vez que a base de dados utilizada para esse fim foi o DataJud. Como esse sistema, iniciado em 2020, não disponibiliza(va) o acervo de processos pendente em 31/12/2019, mas apenas de 31/12/2020 em diante, a comparação foi feita com o acervo total de processos de 2021 (formado pelos pendentes do ano anterior + entradas no ano-base).

A pesquisa também identificou ações altamente relevantes implementadas pelo Cejusc que ultrapassaram o âmbito privado dos conflitos. Fala-se das ações de cidadania que procuram conscientizar toda a sociedade civil da importância do exercício de práticas de solução consensual dos conflitos em todos os espaços de convivência. Foram identificadas as seguintes ações: o Cordel da Conciliação, a Biblioteca Viva, a Brinquedoteca, a Revista Turma do Justino e o Projeto Conciliador Mirim. Esta é a mais recente delas, iniciada em 2022, e objetiva transformar os estudantes das escolas participantes em agentes ativos na disseminação da paz, tanto no ambiente escolar e fora dele.

Embora de resultados não quantificáveis, essas ações possuem grande impacto na sociedade, especialmente o trabalho desenvolvido por meio da educação com crianças e adolescentes, pois esses seres, ainda em formação, crescerão ambientados com a capacidade de escuta, de troca, com o diálogo franco e o equilíbrio, e, em sendo assim, estabelecerão uma relação de muita intimidade com uma nova cultura de paz, substitutiva da cultura do conflito.

Na etapa final, foi analisada a percepção que os conciliadores e mediadores participantes da pesquisa têm quanto à capacidade do órgão em mediar conflitos e de ser resolutivo. Os dados analisados revelaram sê-la altamente positiva. Contribuíram substancialmente para essa conclusão o nível de capacitação desses facilitadores, a capacidade de influência sobre os sujeitos do conflito, a satisfação das partes com os acordos, e também a satisfação quase unânime declarada por eles ao Cejusc.

É fato que a pesquisa identificou algumas áreas para as quais foram apresentadas propostas de intervenção. Mas a grande parte delas visa à elevação do nível de desempenho do Cejusc. Não se pode perder de vista também algumas limitações que se apresentaram no percurso dela, como a eventual “inconsistência” de informações do DataJud, bem como a limitação temporal de seus dados (apenas de 2020 em diante); a investigação de alguns temas por meio perguntas fechadas que não permitiram conhecer a motivação da resposta; a possibilidade de equívoco na interpretação dos dados realizada pelo pesquisador; e a própria representatividade da amostra (64%). Não se pretende também que a pesquisa tenha capacidade de generalização diante dos dados essencialmente particulares do Cejusc.

Posto isso, a análise dos resultados disponíveis permitiu concluir seguramente que o Cejusc, embora ainda bastante jovem (com pouco mais de 7 anos), vem consolidando-se como instrumento efetivo da política pública de justiça consensual, abraçando tanto os sujeitos inseridos nas situações de conflito (judicializadas ou não), como também a sociedade civil que é atingida por suas ações cidadãs.

Entende-se também que a pesquisa tem relevância social e jurídica à medida que faz um diagnóstico do desempenho do Cejusc para a comunidade local, contribui para a disseminação das formas consensuais de solução de conflitos, e apresenta propostas de intervenção para o fortalecimento institucional do Poder Judiciário na prestação da justiça consensual.

Por fim, a pesquisa abre caminho para novos estudos que procurem aprofundar-se nessa área, a exemplo daqueles que busquem debruçar-se sobre os elementos intrínsecos do acordo sob o ponto de vista de uma “justa” composição, investigada, exemplificativamente, a partir da

equivalência das prestações assumidas e renúncias realizadas, de eventual hipossuficiência das partes, de pressões externas etc. Assim, será possível observar como a conciliação e a mediação comportam-se conforme essas ou outras variáveis, tanto na perspectiva privada (dos sujeitos em conflito) como social.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Adriano; MASSON, Cleber; ANDRADE, Landolfo. **Interesses difusos e coletivos**. 11. ed. São Paulo: Método, 2021, v. 1.

ARAÚJO, Luiz Alberto David; NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. **Curso de direito constitucional**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2005.

ARISTOTELES. **Ética a Nicômaco**: livro V. Tradução de Leonel Vallandro e Gerd Bornheim. São Paulo: Nova Cultural, 1991.

BARROSO, L. R. Neoconstitucionalismo e constitucionalização do Direito (O triunfo tardio do direito constitucional no Brasil). **Revista de Direito Administrativo**, Rio de Janeiro, v. 240, p. 1–42, 2005. DOI: 10.12660/rda.v240.2005.43618. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/43618/44695>. Acesso em: 4 maio 2023.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de direito constitucional**. 35. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

BRASIL teve recorde da população abaixo da linha de pobreza em 2021, diz IBGE. **UOL**, 2 dez. 2022. Disponível em: <https://economia.uol.com.br/noticias/estadao-conteudo/2022/12/02/brasil-teve-recorde-da-populacao-abaixo-da-linha-de-pobreza-em-2021-diz-ibge.htm>. Acesso em: 6 maio 2023.

BRASIL. **Decreto-lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940**. Código Penal. Rio de Janeiro, RJ: Presidência da República, [1940]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del2848.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Decreto-lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942**. Lei de Introdução às Normas do Direito Brasileiro. Rio de Janeiro, RJ: Presidência da República, [1942]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto-lei/del4657compilado.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 1.060, de 5 de fevereiro de 1950**. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Rio de Janeiro, RJ: Presidência da República, [1950]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/11060.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [1974]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985**. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1985]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17347orig.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1991]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 8.439, de 2 de junho de 1992**. Dispõe sobre as sanções aplicáveis em virtude da prática de atos de improbidade administrativa, de que trata o § 4º do art. 37 da Constituição Federal; e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1992]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18429.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, [1995]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.259, de 12 de julho de 2001**. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. Brasília, DF: Presidência da República, [2001]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/L10259.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2002]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (2. Turma). **Recurso Extraordinário 201819/RJ**. [...] os direitos fundamentais assegurados pela Constituição vinculam diretamente não apenas os poderes públicos, estando direcionados também à proteção dos particulares em face dos poderes privados. [...]. Reclamante: União Brasileira de Compositores - UBC. Reclamado: Arthur Rodrigues Villarinho. Relatora: Min. Ellen Gracie. Relator para o acórdão: Min. Gilmar Mendes, 11 de outubro de 2005. Disponível em: <https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur7704/false>. Acesso em: 27 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015a]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm#art1042. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997.

Brasília, DF: Presidência da República, [2015b]. Disponível em:

https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Justiça Federal na Paraíba. **Portaria nº 43/GDF, de 29 de julho de 2016**. Institui o Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania – CEJUSC –, vinculado ao Núcleo Judiciário da Secretaria Administrativa da Seção Judiciária da Paraíba. João Pessoa, 2016. Disponível em: <https://www.jfjb.jus.br/index.php/portarias-gerais>. Acesso em: 14 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Conciliação e mediação**: perguntas e respostas.

Brasília, 2017a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2017/11/792a36b2facd828e3b0a2cd36adf3907.pdf>.

Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Justiça Federal na Paraíba. **Portaria nº 112/GDF, de 25 de agosto de 2017**. Dispõe sobre a apresentação e tramitação de Reclamações Pré-Processuais no "Ambiente do Centro de Conciliação", no Sistema de Processo Judicial Eletrônico - PJe, no âmbito da Seção Judiciária da Paraíba. João Pessoa, 2017b. Disponível em:

https://sistemas.jfjb.jus.br/media/PORTARIA_112.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). **Agravo Interno no Conflito de**

Competência 13498/RJ. [...] A jurisprudência desta Corte se firmou no sentido de que é possível, diante da conclusão de que a atividade arbitral tem natureza jurisdicional, que exista conflito de competência entre Juízo arbitral e órgão do Poder Judiciário, cabendo ao Superior Tribunal de Justiça seu julgamento. [...]. Suscitante: Astromarítima Navegação S/A.

Suscitados: Juízo de Direito da 3ª Vara Empresarial do Rio de Janeiro/RJ e Tribunal Arbitral da Câmara FGV de Conciliação e Arbitragem. Relator: Min. Moura Ribeiro, 23 de maio de 2018. Disponível em:

https://processo.stj.jus.br/processo/revista/documento/mediado/?componente=ATC&sequencial=83886768&num_registro=201701817377&data=20180614&tipo=5&formato=PDF.

Acesso em: 20 abr. 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Pleno). **Recurso Extraordinário 600851/DF**. [...] 2. A vedação de penas de caráter perpétuo, a celeridade processual e o devido processo legal substantivo (art. 5º, incisos XLVII, b; LXXVIII; LIV) obstam que o Estado submeta o indivíduo ao sistema de persecução penal sem prazo previamente definido. 3. Com exceção das situações expressamente previstas pelo Constituinte, o legislador ordinário não está autorizado a criar outros casos de imprescritibilidade penal. [...]. Reclamante: Ministério Público do Distrito Federal e Territórios. Reclamado: Andrelute de Torres Malta. Relator: Min. Edson Fachin, 7 de dezembro de 2020. [2020a]. Disponível em:

<https://jurisprudencia.stf.jus.br/pages/search/sjur440762/false>. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. Justiça Federal na Paraíba. **Notícias**. João Pessoa, 2020b. Disponível em: <https://www.jfjb.jus.br/index.php/noticias/leitura-de-noticias?id=323814>. Acesso em: 9 fev. 2024.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça (2. Seção). **Recurso Especial 1361869/SP**. [...] Colapso da Justiça. Nova jurisdição. Desjudicialização. Métodos Alternativos de Solução de Conflitos (MASCs). Sistema Multiportas [...]. Recorrente: HSBC Bank Brasil S.A. Banco Múltiplo. Recorrido: Ismael Montemurro. Relator: Min. Raul Araújo, 25 de maio de 2022. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?tipoPesquisa=tipoPesquisaNumeroRegistro&termo=201300117501&totalRegistrosPorPagina=40&aplicacao=processos.ea>. Acesso em: 22 maio 2023.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **Audiências públicas**. Brasília, 2023a. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/audienciapublica/audienciaPublica.asp>. Acesso em: 10 maio 2023.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal (Pleno). **Ação Direta de Inconstitucionalidade 6324/DF**. [...] Ação direta conhecida, pedido julgado improcedente. Fixação da seguinte tese de julgamento: “É constitucional a disposição do Conselho Nacional de Justiça que prevê a facultatividade da representação por advogado ou defensor público nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs)”. [...]. Requerente: Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil. Relator: Min. Roberto Barroso, 21 de agosto de 2023. [2023b]. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/processos/downloadPeca.asp?id=15360693212&ext=.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2024.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Base nacional de dados do Poder Judiciário (DataJud)**. Brasília, 2024. Disponível em: <https://painel-estatistica.stg.cloud.cnj.jus.br/estatisticas.html>. Acesso em: 11 abr. 2024.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. A construção política do estado. **Lua Nova Revista de Cultura e Política**, São Paulo, v. 81, n. 10, p. 117-146, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ln/a/vbw9kfFGD5nQkFfhMhRLQ3n/?lang=pt#>. Acesso em: 14 abr. 2023.

CABRAL, Ana Rita Nascimento. A justiça em Tomas de Aquino. **Publica Direito**, 2013. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=9465ce9a7904ba9f>. Acesso em: 11 maio 2023.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **Lições de direito processual civil**. 25. ed. São Paulo: Atlas, 2014, v. 1.

CAMINHOS da Reportagem: 8 de janeiro - a democracia de pé. **EBC**, Brasília, 12 fev. 2023. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2023-02/caminhos-da-reportagem-8-de-janeiro-democracia-de-pe>. Acesso em: 21 abr. 2023.

CAPAS de jornais do mundo destacam ataques a Brasília; veja. **G1**, 9 jan. 2023. Disponível em: <https://g1.globo.com/mundo/noticia/2023/01/09/capas-dos-jornais-internacionais-destacam-ataques-a-brasilia.ghtml>. Acesso em: 21 abr. 2023.

CAPPELLETI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CARVALHO, Osvaldo Ferreira de. O sistema de direitos fundamentais e sua abertura na ordem constitucional brasileira. **Revista de Investigações Constitucionais**, Curitiba, v. 9, n. 1, p. 137-172, jan./abr. 2022. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rinc.v9i1.83825>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rinc/a/CJS9hPVpckgqVNxRwyx4NYy/#ModalTutors>. Acesso em: 27 abr. 2023.

CARVALHO, Matheus. **Manual de direito administrativo**. 11. ed. Salvador: Juspodivm, 2023.

CHACEL, Julian. LOSS, Juliana. A gestão extrajudicial de disputas e o tempo. *In*: Solução de conflitos. **Cadernos FGV Projetos**, Rio de Janeiro, ano 12, n. 30, p. 30-37, abr./maio. 2017. Disponível em: https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria geral do processo**. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2020.

CNS (Conselho Nacional de Saúde). **Resolução nº 510, de 7 de abril de 2016**. Dispõe sobre as normas aplicáveis a pesquisas em Ciências Humanas e Sociais cujos procedimentos metodológicos envolvam a utilização de dados diretamente obtidos com os participantes ou de informações identificáveis ou que possam acarretar riscos maiores do que os existentes na vida cotidiana. Brasília, 2016. Disponível em: https://conselho.saude.gov.br/images/comissoes/conep/documentos/NORMAS-RESOLUCOES/Resoluo_n_510_-_2016_-_Cincias_Humanas_e_Sociais.pdf. Acesso em: 20 nov. 2023.

CONHEÇA os desafios para assegurar o voto de eleitores que vivem em localidades isoladas. **TSE**, 11 ago. 2022. Disponível em: <https://www.tse.jus.br/comunicacao/noticias/2016/Agosto/conheca-os-desafios-para-assegurar-o-voto-de-eleitores-que-vivem-em-localidades-isoladas>. Acesso em: 10 maio 2023.

CPI do MST – Votação de requerimentos e audiência pública. [S. l.: s. n.], 2023. 1 vídeo. 4h33min25s. Publicado pelo canal Câmara dos Deputados. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Q1n5TEJpzipw>. Acesso em: 27 jun. 2023.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil**. 25. ed. Salvador: Juspodivm, 2023, v. 1.

FARIAS, Cristiano Chaves de; NETTO, Felipe Braga; ROSENVALD, Nelson. **Manual de direito civil**. 8. ed. Salvador: Juspodivm, 2023.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

FONSECA, Reynaldo Soares da. **O princípio constitucional da fraternidade: seu resgate no sistema de justiça**. Belo Horizonte: D'Plácido, 2019.

FRANCO, Maria Laura Puglisi Barbosa. **Análise de conteúdo**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2018.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro**. 15. ed. São Paulo: Saraiva, 2022, v. 1.

GOTO, Lilian Cristina Pinheiro. **Mediação e neurociência no processo civil: a mediação à luz da interdisciplinaridade**. Curitiba: Juruá, 2022.

IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística). **Censo demográfico 2022**. Rio de Janeiro: IBGE, 2022. Disponível em: https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/?utm_source=ibge&utm_medium=home&utm_campaign=portal. Acesso em: 11 abr. 2024.

INTRODUÇÃO ao holocausto. **Museu Memorial do Holocausto dos Estados Unidos**, Washington, DC, [2023]. Disponível em: <https://encyclopedia.ushmm.org/content/pt-br/article/introduction-to-the-holocaust>. Acesso em: 4 maio 2023.

LEIA a íntegra do discurso de Rosa Weber na abertura do STF: Presidente da Corte prometeu punição a terroristas: “Os que conceberam, praticaram, insuflaram e financiarão terão o rigor da lei”. **O Globo**, 1º fev. 2023. Disponível em <https://oglobo.globo.com/politica/noticia/2023/02/leia-a-integra-do-discurso-de-rosa-weber-na-abertura-do-stf.ghtml>. Acesso em: 21 abr. 2023.

EM DISCURSO histórico, Ulysses Guimarães comemora a promulgação da Carta de 1988. **Senado Notícias**, 29 set. 2008. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2008/09/29/em-discurso-historico-ulysses-guimaraes-comemora-a-promulgacao-da-carta-de-1988>. Acesso em: 4 maio 2023.

LENZA, Pedro. **Direito constitucional esquematizado**. 21. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

LOPES JR., Jaylton. **Manual de processo civil**. Salvador: Juspodivm, 2021.

MACHADO, Adriano. STF forma maioria para tornar réus 100 denunciados pelos ataques de 8 de janeiro. **CNN**, 19 abr. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/politica/stf-forma-maioria-para-tornar-reus-100-denunciados-pelos-ataques-de-8-de-janeiro/>. Acesso em: 21 abr. 2023.

MANIFESTO em apoio à democracia é assinado por mais de 300 entidades. **OAB**, Brasília, 1º fev. 2023. Disponível em: <https://www.oab.org.br/noticia/60676/manifesto-em-apoio-a-democracia-e-assinado-por-mais-de-300-entidades>. Acesso em: 21 abr. 2023.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021a.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021b.

MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. **Processo de conhecimento**. 10. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, v. 2.

MARQUES, José Frederico. **Instituições de direito processual civil**. 2. ed. Campinas: Milenium, 2001, v. 1.

MEDEIROS, Taísa. Pacheco sobre um mês do 8/1: "Democracia está de pé e sai mais forte". **Correio Brasiliense**, 8 fev. 2023. Disponível em: <https://www.correiobrasiliense.com.br/politica/2023/02/5072287-pacheco-sobre-um-mes-do-8-1-democracia-esta-de-pe-e-sai-mais-forte.html>. Acesso em: 21 abr. 2023.

MELO, L. G. S. V. *et al.* A mediação e a conciliação como ferramentas para diminuir a morosidade nas resoluções dos litígios: uma análise à luz do princípio do acesso à justiça. **Revista do Curso de Direito do UNIFOR**, Formiga, v. 11, n. 2, p. 181-199, jul./dez. 2020. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/rinc.v9i1.83825>. Disponível em: <https://periodicos.uniformg.edu.br:21011/ojs/index.php/cursodireitouniformg/article/view/1269>. Acesso em: 27 abr. 2023.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 33. ed. São Paulo: Malheiros, 2018.

MENDES, Gilmar Ferreira. Prefácio. *In*: Solução de conflitos. **Cadernos FGV Projetos**, Rio de Janeiro, ano 12, n. 30, p. 08-10, abr./maio. 2017. Disponível em: https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de direito constitucional**. 17. ed. São Paulo: Saraiva jur, 2022.

MONTESQUIEU, Charles de Secondat, Baron de. **Do espírito das leis**. São Paulo: Saraiva, 2000.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil**. 15 ed. Salvador: Juspodivm, 2023.

OLIVEIRA, José Carlos. Ato público defende a democracia e o Parlamento, um mês após atos golpistas contra os Três Poderes. **Agência Câmara de Notícias**, Brasília, 8 de fev. 2023.

Disponível em: <https://www.camara.leg.br/noticias/938213-ato-publico-defende-a-democracia-e-o-parlamento-um-mes-apos-atos-golpistas-contra-os-tres-poderes>. Acesso em: 21 abr. 2023.

PASSEIDIREITO. **Procedimento comum – mapa mental**. [s. d.]. Disponível em: <https://www.passeidireito.com/arquivo/53197328/procedimento-comum-mapa-mental>. Acesso em: 13 abr. 2024.

PATRIOTA, Everaldo. Democratizando o acesso à justiça. **Conselho Nacional de Justiça**, Brasília, 2 fev. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/02/democratizando-acesso-justica-2022-v2-01022022.pdf>. Acesso em: 11 maio 2022.

PINHEIRO, Marcio Alves; SILVA, Geórgia Carvalho; MENDES, Auliete de Paula. A Autotutela como meio legal de defesa de direitos. **Portal Jurídico Investidura**, Florianópolis, 3 jul. 2010. Disponível em: <https://investidura.com.br/ufsc/85-processo-civil/165074-a-autotutela-como-meio-legal-de-defesa-de-direitos>. Acesso em: 26 out. 2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na contemporaneidade. **Revista da EMERJ**, Rio de Janeiro, v. 21, n. 3, t. 1, p. 241-271, set./dez. 2019. Disponível em: https://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista_v21_n3/tomo1/revista_v21_n3_tomo1_241.pdf. Acesso em: 14 de abr. 2023.

RODRIGUES, Marcelo Abelha. **Elementos de direito processual civil**. 3. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, v. 1.

SADEK, Maria Tereza Aina. Direitos e sua concretização: judicialização e meios extrajudiciais. *In*: Solução de conflitos. **Cadernos FGV Projetos**, Rio de Janeiro, ano 12, n. 30, p. 38-49, abr./maio. 2017. Disponível em: https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

SALLES, Sergio; FAZA, Geovana. Conciliação ou mediação? O facilitador diante da complexidade dos conflitos. **Conhecimento & Diversidade**, Niterói, v. 11, n. 25, p. 81-108, set./dez. 2019. Disponível em: https://revistas.unilasalle.edu.br/index.php/conhecimento_diversidade/article/view/6623. Acesso em: 14 abr. 2023.

SALOMÃO, Luís Felipe. Entrevista. *In*: Solução de conflitos. **Cadernos FGV Projetos**, Rio de Janeiro, ano 12, n. 30, p. 12-20, abr./maio. 2017. Disponível em: https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

SANDEL, Michael J. **Justiça: o que é fazer a coisa certa**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2021.

SANDER, Frank E. A. **The multi-door courthouse**: settling disputes in the year 2000. HeinOnline: 3 Barrister 18, 1976.

SANTANNA, Ana Carolina Squadri. **Proposta de releitura do princípio da inafastabilidade da jurisdição**: introdução de métodos autocompositivos e fim do monopólio judicial de solução de conflitos. Marco legal da mediação no Brasil e na Itália. 2014. Dissertação (Mestrado em Direito) – Centro de Ciências Sociais, Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2014. Disponível em: <https://www.btd.uerj.br:8443/bitstream/1/9749/1/Ana%20Carolina%20Squadri%20Santanna%20-%20Completo.pdf>. Acesso em: 25 maio 2023.

SÃO PAULO, Tribunal de Justiça. **Apostila de procedimento e sistema SAJ**. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ApostilaCEJUSC-NPMCSC.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2024.

SGARBOSSA, Luís Fernando *et al.* Uma crítica à objeção contramajoritária ao controle judicial de constitucionalidade. *In*: SIMPÓSIO NACIONAL DE DIREITO CONSTITUCIONAL DA ABDCONST, 10., 2012, Curitiba. **Anais eletrônicos**. Curitiba: ABDCONST, 2012. Disponível em: <http://abdconst.com.br/anais2/ObjecaoLuis.pdf>. Acesso em: 24 abr. 2023.

STF já tornou réus 1.175 envolvidos nos atos terroristas de Brasília até o momento. **UOL**, 2 jun. 2023. Disponível em: https://cultura.uol.com.br/noticias/59185_stf-comeca-a-julgar-mais-70-denuncias-da-pgr-contra-golpistas-nesta-sexta-2.html. Acesso em: 21 jun. 2023.

TEIXEIRA, Marco Antonio Carvalho. **Estado, governo e administração pública**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

THEODORO JÚNIOR, HUMBERTO. **Curso de direito processual civil**. 64. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2023, v. 1.

TOFFOLI, José Antônio Dias. Acesso à justiça na Constituição de 1988 e métodos adequados de resolução de conflitos no Brasil. *In*: LOUREIRO, Francisco Eduardo (Coord.), KIM, Richard Pae (Coord.), DE PRETTO, Renato Siqueira (Coord.). **A vida dos direitos nos 30 anos da Constituição Federal**. São Paulo: Escola Paulista da Magistratura, 2019. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/download/EPM/Publicacoes/ObrasJuridicas/01-30%20anos.pdf?d=637003468120043922>. Acesso em: 14 de abr. 2023.

TORTELLA, Tiago. Invasão do Capitólio completa um ano: relembre o ataque à democracia dos EUA. **CNN**, 06 jan. 2022. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/internacional/invasao-ao-capitolio-completa-um-ano-relembre-o-ataque-a-democracia-dos-eua/>. Acesso em: 21 abr. 2023.

WACHELESKI, Marcelo Paulo. **A judicialização das relações sociais e políticas**: uma análise a partir do pensamento de Hannah Arendt. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência Jurídica) – Centro de Ciências Jurídicas, Políticas e Sociais, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, 2007. Disponível em:

<http://www.dominiopublico.gov.br/download/teste/arqs/cp063596.pdf>. Acesso em: 10 abr. 2023.

WAMBIER, Luiz Rodrigues; TALAMINI, Eduardo. **Curso avançado de processo civil**. 21. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2022, v. 1.

WATANABE, Kazuo. Depoimento. *In*: Solução de conflitos. **Cadernos FGV Projetos**, Rio de Janeiro, ano 12, n. 30, p. 22-29, abr./maio. 2017. Disponível em: https://mediacao.fgv.br/wp-content/uploads/2017/04/CadernosFGVProjetos_30_solucaodeconflitos.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS CONCILIADORES E MEDIADORES PARTICIPANTES DA PESQUISA

Este formulário integra a pesquisa do Mestrado Profissional em Administração Pública, do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande, em Sousa/PB, cujo título é: CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA: instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios?

A pesquisa foi submetida à Comissão Nacional de Ética e Pesquisa do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde (CNEP/CNS/MS), por meio da Plataforma Brasil, e foi **aprovada** pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande (CEP/CCJS/UFCG), localizado na Avenida Sinfrônio Nazaré, nº 38, Centro, Sousa/PB (telefone 083 3521-3226 – e-mail cep.ccjs@setor.ufcg.edu.br), que, dentre as atribuições, **tem a responsabilidade de zelar pela ética, pela integridade e pelos direitos dos participantes da pesquisa.**

Sua participação é muito importante! Esteja ciente de que não haverá, em hipótese alguma, a identificação do respondente que terá o seu anonimato preservado.

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O (A) Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA: instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios?”.

O objetivo desta pesquisa consiste em analisar a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios.

Para participar deste estudo, você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será orientado (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para participar ou recusar-se a participar. Poderá retirar seu consentimento ou interromper a participação a qualquer momento. A sua participação é voluntária e a recusa em participar não acarretará qualquer penalidade ou modificação na forma em que é atendido(a) pelo pesquisador.

O pesquisador irá tratar a sua identidade com rigorosos padrões profissionais de sigilo e confidencialidade.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não serão liberados sem a sua permissão.

O (A) Sr. (a) não será identificado(a) em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo. Toda pesquisa incorre em possíveis riscos, e nesta pesquisa destacamos: interferência na rotina do sujeito, que poderá estar cansado e ficar aborrecido ao responder ao questionário; receio do participante de não compreender as perguntas e/ou de não saber respondê-las; quebra do anonimato e do sigilo, mesmo que involuntária e não intencional, com a possibilidade de exposição do sujeito e de repercussão negativa no ambiente de trabalho em razão de suas respostas; inclinação do sujeito para respostas que destaquem positivamente o órgão em que atua, e também a sua participação; inclinação do sujeito para respostas negativas em decorrência de eventual insatisfação pessoal com dirigentes do órgão. A esses riscos associam-se as seguintes medidas de controle visando a excluí-los ou ao menos a minimizá-los, a saber: aplicação de questionário em local com garantia de sigilo e privacidade, a exemplo da plataforma virtual *Google Forms*, que permitirá ao participante respondê-lo no lugar e momento que melhor considerar, seja na sua casa, no trabalho, ou em qualquer outro lugar, no computador ou mesmo pelo seu aparelho celular etc., contribuindo também para o seu conforto em contraposição a cansaço ou aborrecimento; objetividade e clareza das perguntas, de modo que elas possam ser facilmente compreendidas pelo participante, procurando evitar eventuais dúvidas ou ambiguidades e, ainda, podendo ser respondidas sem desperdício de tempo; disponibilidade de acesso ao pesquisador por e-mail, telefone ou qualquer outro meio, para atender ao participante em caso de dúvidas ou pedidos de esclarecimentos; a não divulgação dos nomes e características que permitam a identificação do participante, com substituição dos nomes por letras, números ou nomes fictícios; esclarecimento do participante quanto à importância de sua colaboração e quanto à idoneidade de suas respostas para a pesquisa, de forma que se sinta motivado a agir livre e consciente, sem inclinações enviesadas; garantia de liberdade na interrupção de participação do sujeito, em qualquer tempo e sem ônus algum, em caso de eventual desconforto superveniente; e o pleno acesso do participante aos resultados da pesquisa.

Como parâmetro ético-legal, esta pesquisa atenderá as determinações constantes na Resolução/CNS nº 510/2016.

Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelo ressarcimento deles.

Ao responder “sim” para a pergunta abaixo, você confirma que foi informado(a) do objetivo do estudo de maneira clara e que foram sanadas todas as dúvidas.

Prazo para resposta: peço gentilmente que a resposta seja enviada em até 10 dias.

Agradeço a sua colaboração e destaque, mais uma vez, que ela é muito importante para a pesquisa.

Você aceita participar voluntariamente desta pesquisa?

- a) Sim
- b) Não

Questionário

1. Qual a sua idade (anos)?

2. Como você se identifica?

- a) Homem
- b) Mulher
- c) Pessoa não binária
- d) Outro

3. Como você avalia a estrutura física do Cejusc para o atendimento ou orientação ao cidadão e para a realização de sessões ou audiências de conciliação e de mediação?

- a) Ótima (muito superior à necessidade do órgão)
- b) Boa (superior à necessidade do órgão)
- c) Suficiente (correspondente à necessidade do órgão)
- d) Insuficiente (inferior à necessidade do órgão). Neste caso, em que ela pode melhorar?

4. Como você avalia a quantidade de facilitadores (conciliadores e mediadores) em atividade no Cejusc com relação ao número de demandas que chegam ao órgão?

- a) Ótima (muito superior à necessidade do órgão)
- b) Boa (superior à necessidade do órgão)
- c) Suficiente (correspondente à necessidade do órgão)
- d) Insuficiente

5. Você já atuou como conciliador ou mediador antes de fazer parte do Cejusc?

- a) Sim
- b) Não

6. Há quanto tempo você está desempenhando a atividade de conciliador ou mediador no Cejusc?

- a) Há mais de cinco anos
- b) Entre três e cinco anos
- c) Entre um e três anos
- d) Há menos de um ano

7. Você realizou algum curso de capacitação sobre métodos consensuais de solução de conflitos **antes** de ingressar no Cejusc?

- a) Sim
- b) Não

8. Você realizou algum curso de treinamento ou aperfeiçoamento sobre métodos consensuais de solução de conflitos **após** o seu ingresso no Cejusc?

- a) Sim. Quantos? ____.
- b) Não

9. Em que nível você considera ter sido a sua participação indispensável para a realização de acordos durante as sessões ou audiências de conciliação e de mediação em que você atuou no Cejusc? Considere que a participação indispensável é aquela sem a qual, em sua opinião (de acordo com a sua percepção), as partes não teriam chegado a acordo nenhum.

- a) Minha participação foi indispensável em 100% dos casos em que atuei.
- b) Minha participação foi indispensável entre 80% e 100% dos casos em que atuei.
- c) Minha participação foi indispensável entre 50% e 80% dos casos em que atuei.
- d) Minha participação foi indispensável em menos de 50% dos casos em que atuei.

10. A remuneração para o desempenho da função de conciliador ou mediador de algum modo melhoraria o seu desempenho no Cejusc?

- a) Sim. Por que ou de que modo?
- b) Não. Por quê?

11. De acordo com a sua percepção, como você avalia o nível de satisfação das partes com os acordos realizados durante as sessões ou audiências de conciliação e de mediação em que você atuou no Cejusc?

- a) As partes, de algum modo, demonstraram (ou aparentaram) estar realmente satisfeitas com o acordo em 100% dos casos em que atuei.

- b) As partes, de algum modo, demonstraram (ou aparentaram) estar realmente satisfeitas com o acordo entre 80% e 100% dos casos em que atuei.
- c) As partes, de algum modo, demonstraram (ou aparentaram) estar realmente satisfeitas com o acordo entre 50% e 80% dos casos em que atuei.
- d) As partes, de algum modo, demonstraram (ou aparentaram) estar realmente satisfeitas com o acordo em menos de 50% dos casos em que atuei.
- e) Nunca procurei identificar o nível de satisfação das partes com os acordos realizados.

12. Alguma vez, em sua atuação no Cejusc, você se deparou com algum acordo realizado que, na sua percepção, tenha resultado em vantagens/benefícios **excessivamente** desiguais/desproporcionais entre as partes? (atenção para a pergunta seguinte)

- a) Sim
- b) Não

13. Alguma vez, em sua atuação no Cejusc, você se deparou com algum acordo realizado que, na sua percepção, tenha resultado em vantagens/benefícios desiguais/desproporcionais (**mas não excessivamente**) entre as partes? (atenção para a pergunta anterior)

- a) Sim
- b) Não

14. Você considera que deveria ser obrigatória a assistência das partes por advogado (público ou particular) durante as sessões ou audiências de conciliação e mediação no Cejusc?

- a) Sim. Por quê?
- b) Não. Por quê?

15. Na sua opinião, quais são os pontos positivos e negativos da conciliação e da mediação?

16. Para você, no seu dia a dia como conciliador ou mediador no Cejusc, o que dá certo, e o que dá errado?

17. Como você avalia o seu nível de satisfação com o Cejusc?

- a) Muito satisfeito(a)
- b) Satisfeito(a)
- c) Pouco satisfeito(a)
- d) Totalmente insatisfeito(a)

18. Você tem algum(a) elogio, reclamação ou sugestão a fazer no que diz respeito ao Cejusc?

- a) Sim. Qual/quais?
- b) Não

**APÊNDICE B – RELATÓRIO TÉCNICO COM ANÁLISE/DIAGNÓSTICO DAS
SITUAÇÕES-PROBLEMA E RECOMENDAÇÕES DE INTERVENÇÃO**



CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA: instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça consensual?

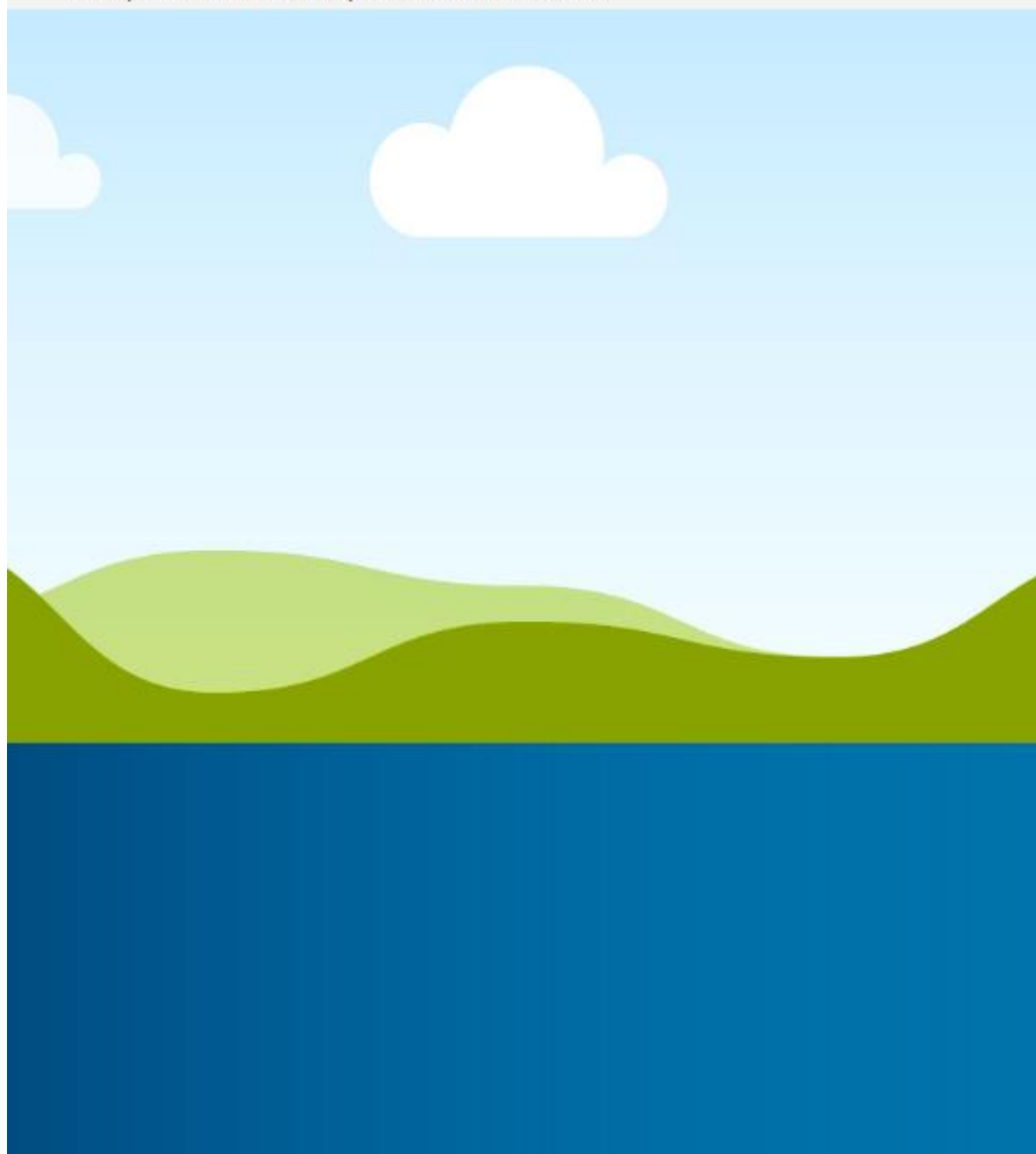
Relatório técnico apresentado pelo mestrando Franskran Nunes Gomes ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação do Prof. Dr. Erivaldo Moreira Barbosa, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

SUMÁRIO

Resumo	04
Contexto da proposta	05
Público-alvo da proposta	06
Descrição da situação-problema	07
Objetivos da proposta de intervenção	09
Diagnóstico e análise	10
Proposta de intervenção	11
Responsáveis pela proposta de intervenção e data	21
Referências	22

RESUMO

Este Relatório Técnico contém propostas de intervenção em situações-problema identificadas na atuação do Centro Judiciário de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa com base na análise de dados compreendidos entre o período de 2017 a 2023.

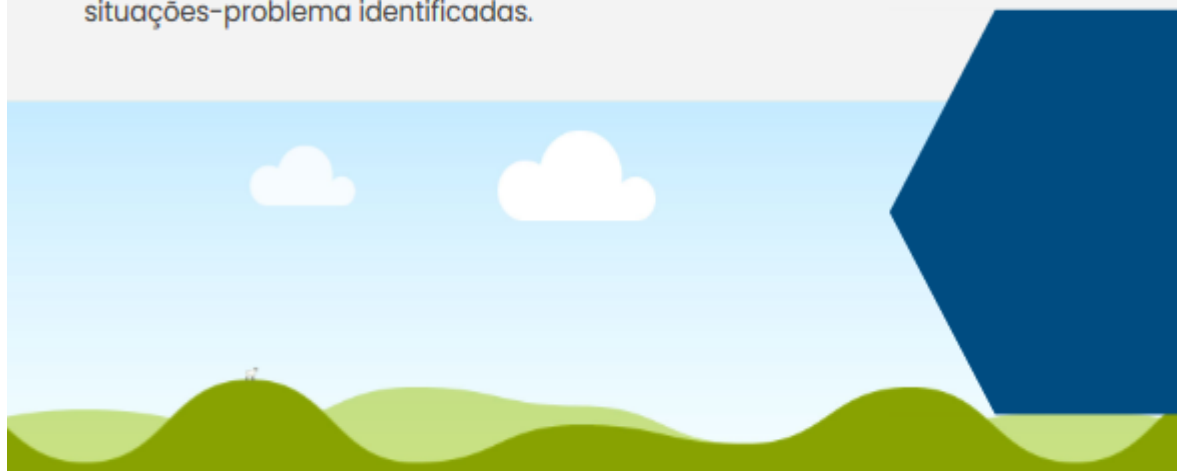


CONTEXTO

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa foi instituído pela Portaria da Direção do Foro nº 43, de 29 de julho de 2016, em atendimento à Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, e à Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil), e a sua inauguração ocorreu em 30 de janeiro de 2017. Ele é responsável pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão, e tem a função de disseminar a cultura da pacificação social, tanto na fase pré-processual, como na fase processual dos conflitos, objetivando resolvê-los de modo consensual.

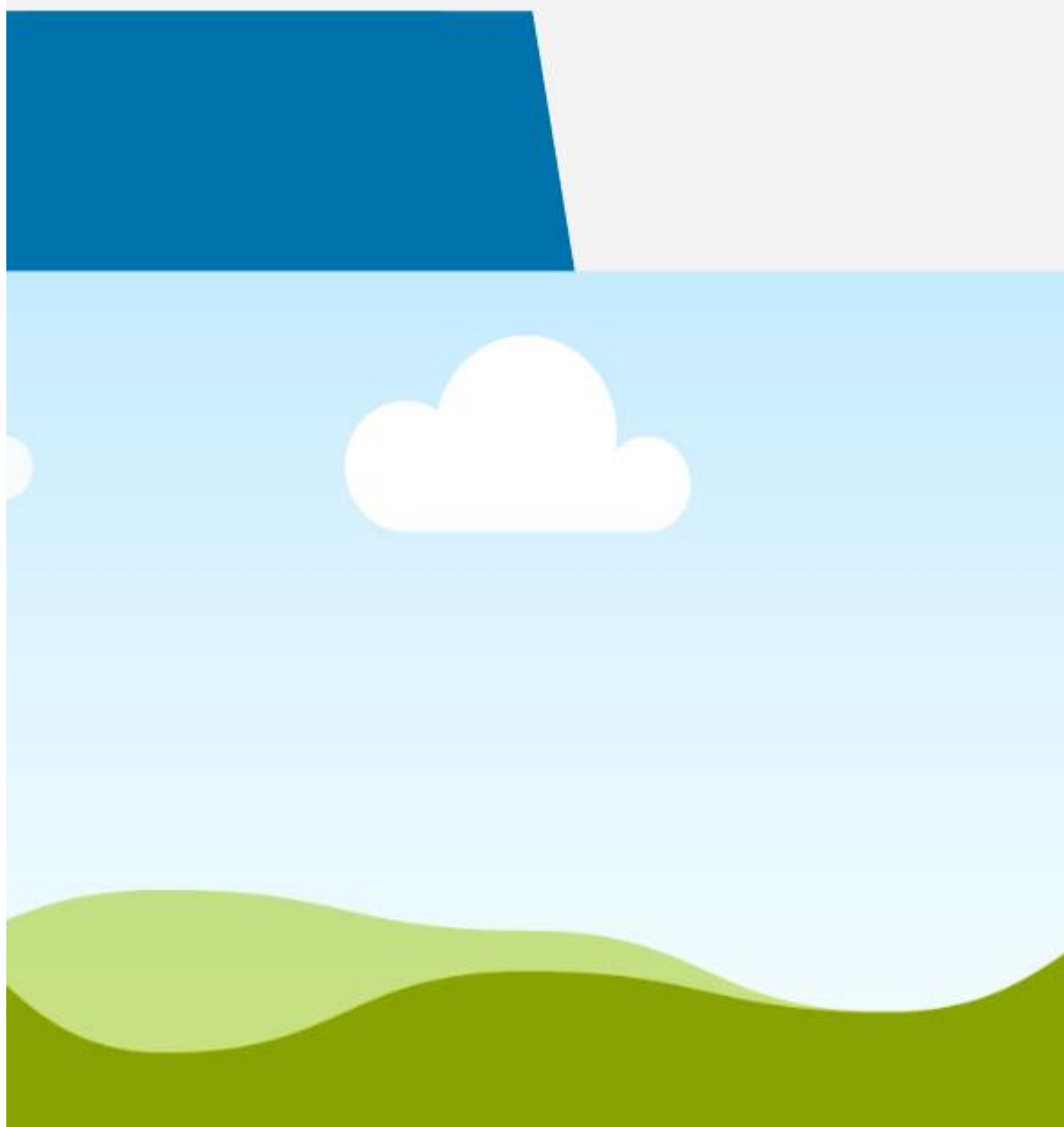
Nesses pouco mais de sete anos em funcionamento e, principalmente em razão de sua grande abrangência, é importante não apenas para o Poder Judiciário, mas também para os operadores do direito no âmbito da Justiça Federal em João Pessoa, para os estudiosos da área como um todo e, especialmente, para toda a comunidade local, ter um diagnóstico do desempenho do Cejusc da Justiça Federal em João Pessoa, haja vista os propósitos jurídico, político e social que fomentaram a sua criação e que se resumem na intenção de que o órgão se mostre e se afirme como instrumento efetivo de política pública de acesso à justiça para a coletividade a que serve, notadamente na prevenção e na solução consensual de conflitos.

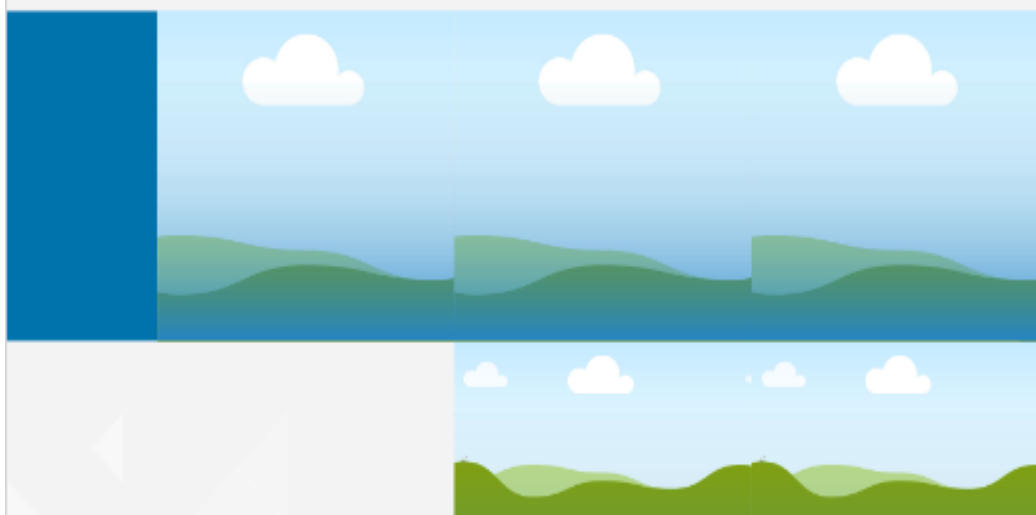
É nesse contexto, portanto, que foi desenvolvida a pesquisa de Mestrado que teve por objetivo analisar a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios, cujos resultados deram ensejo ao presente relatório que foi elaborado com a finalidade de apresentar recomendações de intervenção nas situações-problema identificadas.



PÚBLICO-ALVO

Os gestores, servidores e colaboradores do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa, bem como os operadores do direito que atuam no âmbito da Justiça Federal em João Pessoa, os estudiosos da área da justiça consensual como um todo e a comunidade local.






DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO PROBLEMA

Nos moldes da Resolução/CNJ nº 125/2010, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania têm seu foco na solução consensual das controvérsias. Para isso, a resolução expressamente elege a conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de solução e prevenção de litígios.

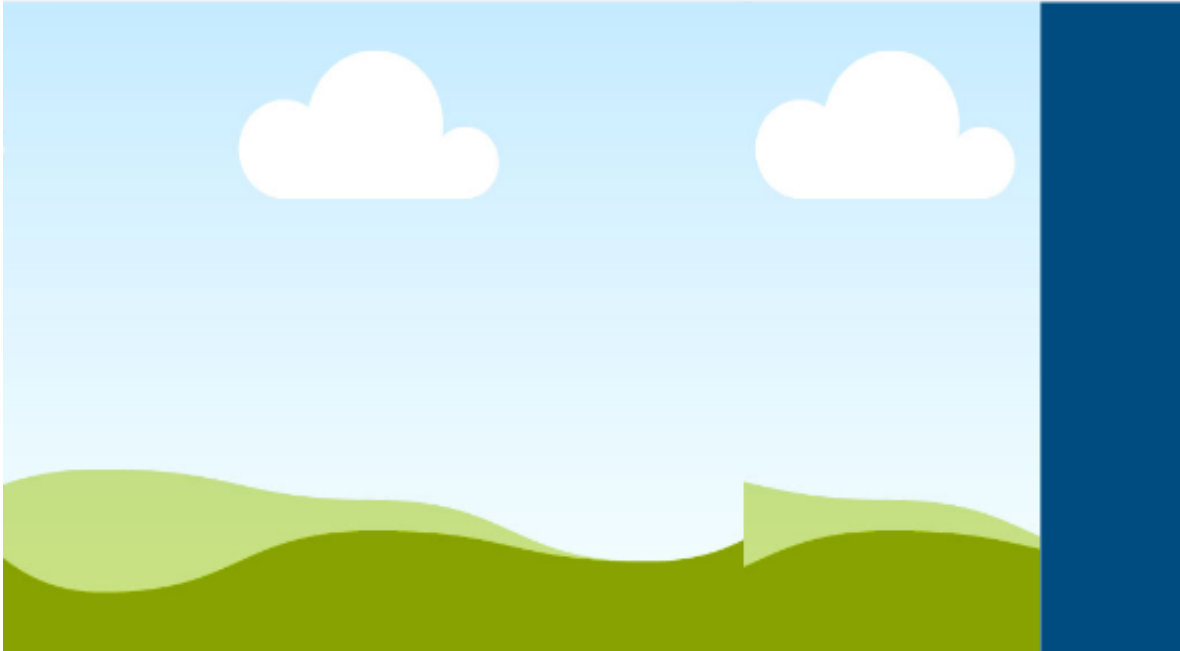
No mesmo norte, o novo CPC, já em suas normas fundamentais (art. 3º, §§ 2º e 3º), dispõe que “O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos” e que “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial” (Brasil, 2015a, n. p.).

Esses atos normativos, de natureza infraconstitucional, reafirmam a opção do Estado brasileiro pela cultura da pacificação social em alinhamento com a cidadania e a dignidade da pessoa humana, fundamentos da República Federativa do Brasil (art. 1º, I e II, da CF), e também com o objetivo de construção de uma sociedade livre, justa e solidária (art. 3º, I, da CF). Por conseguinte, esses atos ampliam o acesso à justiça, também qualificado como direito fundamental pela Constituição Federal (art. 5º, XXXV).



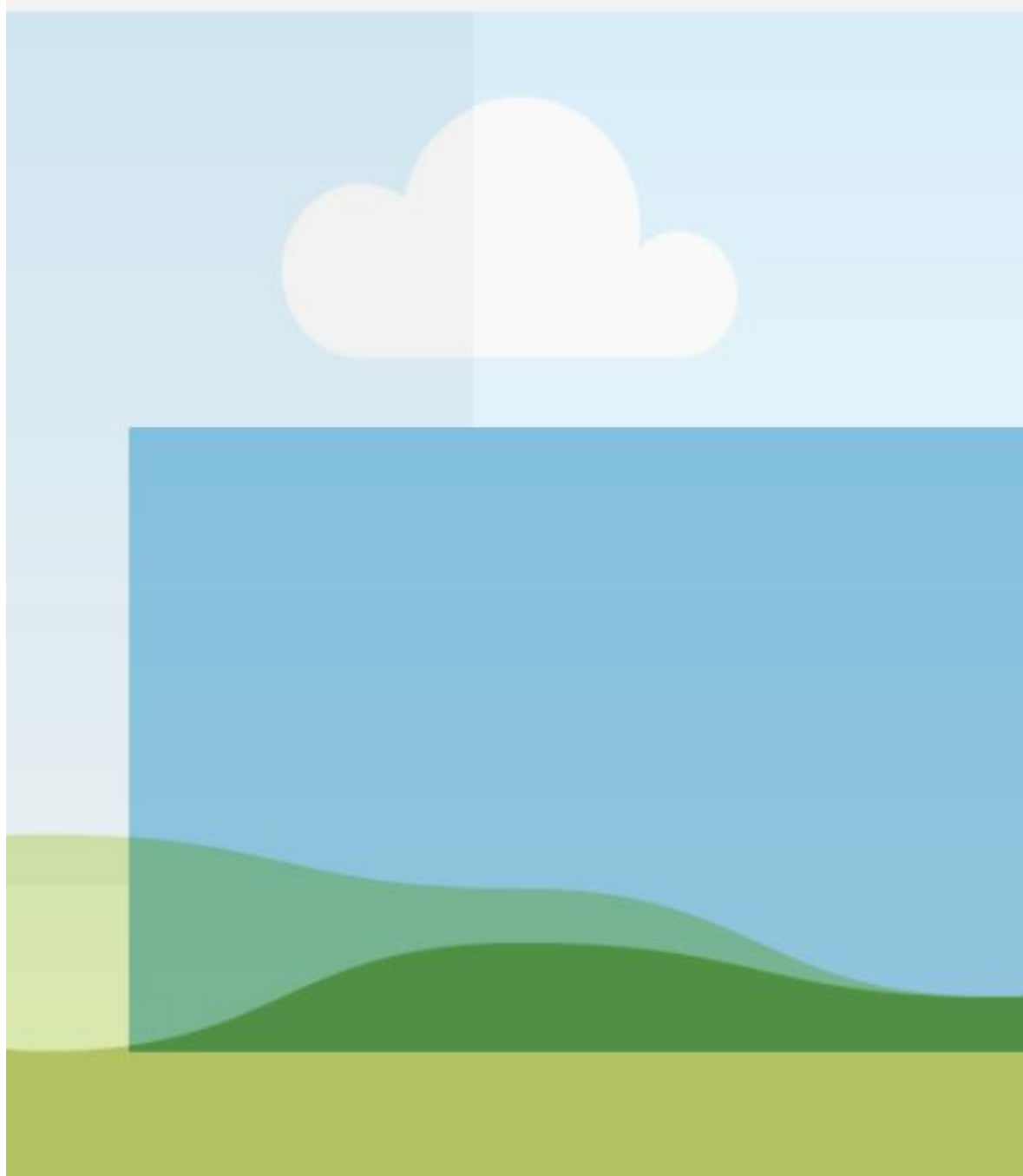
Na perspectiva de que a solução consensual dos conflitos deve ser priorizada pelo Poder Judiciário, porque, ao tempo em que é direito dos cidadãos, também consubstancia dever do Estado, é que se buscou resposta para o seguinte problema: O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa constitui instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção de litígios?

Com os resultados da pesquisa foi possível conhecer o impacto e o alcance do órgão na realização da política pública de acesso à justiça junto a seus jurisdicionados, ou seja, perante aqueles que são os destinatários de seus serviços (usuários) e, com isso, contribuir com sugestões para a correção de eventuais problemas e para o aprimoramento da qualidade dos serviços oferecidos.



OBJETIVOS DA PROPOSTA

Contribuir para a garantia e elevação da qualidade dos serviços prestados pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa em razão das situações-problema identificadas.

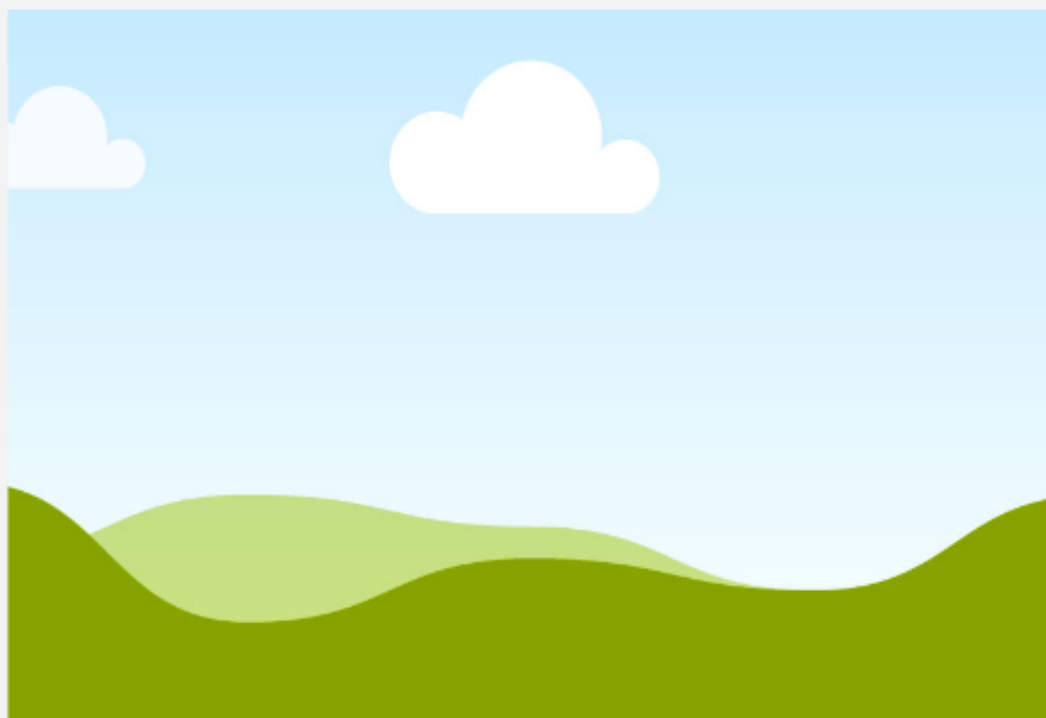


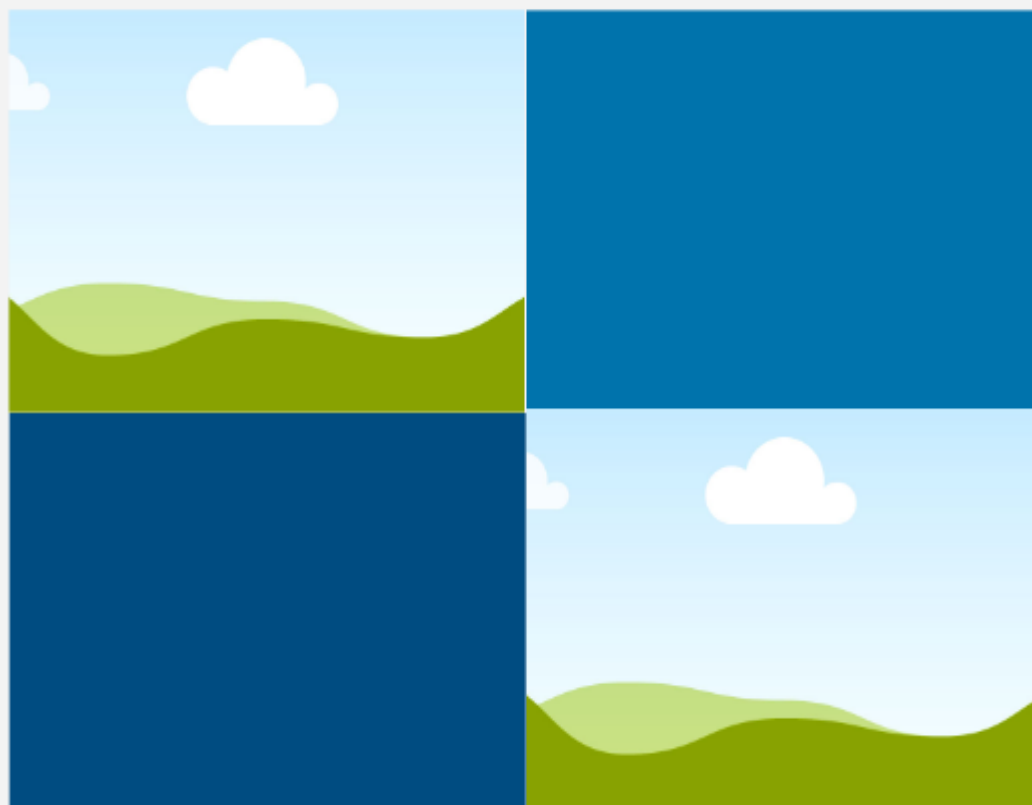
DIAGNÓSTICO E ANÁLISE

Em que pesem os resultados altamente positivos alcançados pelo Cejusc desde o início de suas atividades, a pesquisa constatou situações pontuais que evidenciam a necessidade de melhoramentos para a garantia da qualidade dos serviços prestados à comunidade jurídica e à sociedade civil.

As situações merecedoras de intervenção são relativas, basicamente: à administração e disponibilização dos dados de produtividade do órgão, tanto sob a gerência do Tribunal Regional Federal da 5ª Região (Portal da Conciliação), como do CNJ (DataJud); às competências (capacitação e treinamento contínuo) e habilidades (poder de influência e preocupação com a satisfação das partes) dos conciliadores e mediadores; à estrutura física e de pessoal do órgão; à equanimidade dos acordos; às consequências da representação judicial das partes; à influência da remuneração no desempenho funcional dos facilitadores; e os aspectos negativos da conciliação e mediação sob o ponto de vista dos facilitadores.

Toda a análise está detalhadamente descrita na dissertação que dá origem a este relatório. Ela também consta em forma resumida na seção das Propostas de Intervenção que está apresentada mais adiante.





PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Abaixo, estão identificadas as situações-problema com as respectivas recomendações de intervenção[1].

a) Em consulta realizada ao Portal da Conciliação em 11/04/2024, localizado no sítio eletrônico do TRF5 – <https://www.trf5.jus.br> (conciliação x estatística da conciliação x estatísticas dos cejuscs) – não foram localizados os dados estatísticos do Cejusc no período de 2021 a 2023.

Recomendação: há a necessidade de o Tribunal atualizar os dados disponibilizados em seu portal eletrônico, de modo a publicizá-los em conformidade com o art. 13 da Resolução/CNJ nº 125/2010, que coloca, a cargo dos Tribunais, o dever criação e manutenção de banco de dados sobre as atividades dos centros (Brasil, 2010).

[1] Para o entendimento claro das propostas, sugere-se compreender o contexto em que elas que foram analisadas na seção “Resultados e Discussão” da dissertação da pesquisa.

b) Embora o CNJ centralize o armazenamento de todos os dados e metadados de todos os processos do Poder Judiciário por meio do DataJud (Base Nacional de dados do Poder Judiciário) desde 2020, durante a pesquisa não foi possível localizar, nessa base, as informações da Tabela 1 (nem mesmo aquelas de 2020 a 2023), sugerindo as hipóteses de que o DataJud não tenha sido alimentado com os dados do Cejusc; tenha sido provido deles apenas parcialmente; ou o problema decorra de alguma inconsistência do sistema.

Recomendação: é necessária a comunicação entre os operadores do sistema, no âmbito local e nacional, para que corrijam eventuais inconsistências no DataJud diante da disparidade dos dados revelados. Essa atividade de conferência é importante, pois os dados do DataJud são utilizados na elaboração de políticas públicas que integram a Política Judiciária Nacional do CNJ.

c) Não foram localizados dados demonstrativos dos índices de (des)cumprimento dos acordos firmados no Cejusc no âmbito dos conflitos pré-processuais (RPPs) e processuais no período abrangido pela pesquisa. Ao que parece, esse acompanhamento não foi (ou não é) realizado.

Recomendação: o acompanhamento desses dados pode subsidiar a realização de estudos futuros que procurem, a exemplo, debruçar-se sobre os elementos intrínsecos do acordo e os fatores de seu inadimplemento sob o ponto de vista de uma “justa” composição, investigada, exemplificativamente, a partir de um estudo sobre a equivalência das prestações assumidas e renúncias realizadas, e também de eventual hipossuficiência das partes, de modo que seja possível observar como a conciliação e a mediação comportam-se conforme essas ou outras variáveis, tanto numa perspectiva individual (dos sujeitos em conflito) como social.

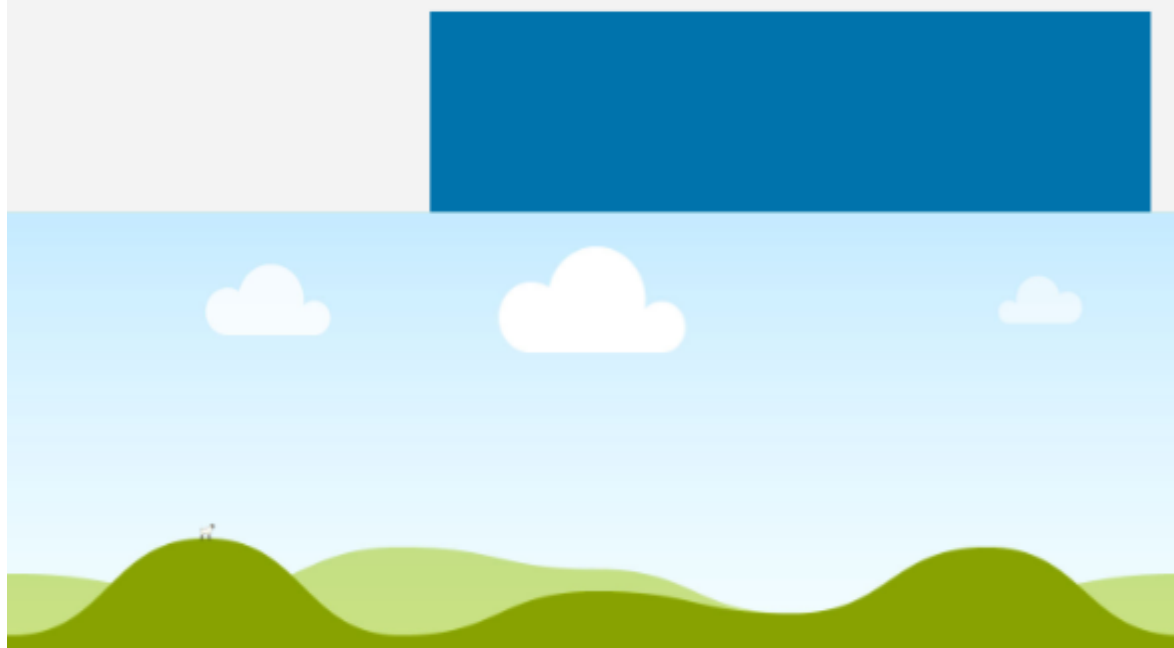
d) Na identificação do perfil dos participantes da pesquisa, conforme a Tabela 5, dos 3 conciliadores/mediadores que informaram não ter feito nenhum curso de capacitação antes de ingressarem no Cejusc (todos atuando entre um e três anos), 1 declarou também não ter realizado treinamento/aperfeiçoamento nesse período. Entre os 17 participantes que declararam ter sido capacitados previamente para a função, 2, atuando no Centro há no mínimo três anos, afirmaram não ter cumprido nenhum treinamento/aperfeiçoamento após a capacitação. Esses dados indicam, em tese, que:

- 1 participante não poderia ter iniciado suas atividades no Centro como conciliador/mediador, pois a Resolução/CNJ nº 125/2010 (art. 12) e o novo CPC (art. 167) exigem que sejam admitidos apenas conciliadores/mediadores que tenham sido capacitados na forma neles prevista;
- Pelo menos 2 participantes não estão cumprindo o requisito de aperfeiçoamento contínuo para a permanência na função.

Recomendação: a situação merece a atenção do Cejusc e, em sendo confirmada, precisa que seja alinhada às exigências normativas, evitando a repetição de casos semelhantes.

e) Na avaliação da estrutura física do Cejusc (Gráfico 1), 5% dos participantes relataram o mau funcionamento do sinal de internet (wi-fi) – embora tenha sido ressaltado o bom suporte prestado pelos servidores do Núcleo de Tecnologia da Informação.

Recomendação: realizar melhoramento na rede wi-fi de internet.



f) Na avaliação da estrutura de pessoal (Gráfico 2), 40% dos participantes consideraram que o Cejusc tem um quantitativo de conciliadores/mediadores insuficiente para a sua demanda. Embora a pesquisa não tenha investigado os fatores dessa insatisfação, é possível que eventual desigualdade na distribuição do trabalho, a carga horária excessiva e a ausência de remuneração, por exemplo, sejam fatores contributivos para essa avaliação negativa.

Recomendação: a situação precisa ser investigada e tratada pelo Centro. A título sugestivo, se procedentes as hipóteses levantadas, algumas medidas podem ser implementadas, a exemplo: recrutamento de novos conciliadores/mediadores; mais investimentos em treinamentos para a atualização dos facilitadores e melhoria da qualidade do atendimento; revisão e otimização de procedimentos internos para identificação e eliminação de obstáculos; mapeamento de atividades, análise de fluxos de trabalho e criação de indicadores de desempenho; formalização de parcerias ou convênios com instituições de ensino superior para o recrutamento de estagiários de graduação e pós-graduação; triagem de casos, de modo que aqueles mais complexos sejam direcionados para conciliadores/mediadores mais experientes etc.

g) Perguntados os participantes sobre a poder de influência exercido sobre as partes – no sentido de a sua atuação ter sido, ou não, indispensável para a solução amigável do conflito – a maioria deles (85%) acredita que a sua participação foi indispensável para a autocomposição em mais da metade dos casos tratados (Gráfico 3). Embora uma baixa influência seja reportada por apenas 15% dos participantes e a solução amigável deva ser festejada de qualquer modo – seja quando imputada ao estímulo determinante do conciliador/mediador ou à atuação direta e exclusiva das partes –, o sistema de justiça consensual deve buscar sempre aumentar o poder de influência de seus facilitadores, sob pena de assumir o risco de que acordos potenciais não venham a ocorrer pela inaptidão do facilitador.

Recomendação: contribuem para a redução desse risco o oferecimento de cursos avançados de treinamento contínuo com foco na atualização do conhecimento teórico e prático, e no desenvolvimento de habilidades comunicativas; a supervisão de facilitadores novatos por aqueles mais experientes; a implementação de programas de recompensas; a remuneração do trabalho, dentre outros.



h) No que diz respeito à percepção sobre a satisfação das partes com os acordos, a maioria dos participantes – 85% (25% + 60%) – afirmou que as partes demonstraram (ou aparentaram) estar realmente satisfeitas com os acordos em mais de 80% dos casos tratados; esse percentual de satisfação alcança 95% (25% + 60% + 10%) dos participantes quando são considerados 50% dos casos acordados; 5% deles declararam que não procuraram identificá-la nas partes (Gráfico 3). Conquanto 5% dos participantes revelem uma indiferença à satisfação das partes, a ponto de ser declarado que não procuraram identificá-la, o dado traz um alerta, pois o sucesso da conciliação e da mediação não passa apenas pelo conhecimento do conflito (origem, causa, circunstâncias etc.) e sua normalização jurídica, mas é primordial também compreender o sentimento das partes, de modo que se promova uma pacificação plena.

Recomendação: para que todos os conciliadores/mediadores sejam sensíveis ao sentimento das partes, cuidando do conflito sob os mais diversos aspectos que o caracterizam, principalmente sob a perspectiva pessoal, sugere-se que a questão seja trabalhada nos cursos de capacitação e de aperfeiçoamento com foco nas habilidades de inteligência emocional, na escuta ativa e com a ajuda da psicologia comportamental e cognitiva (Goto, 2022).

i) Perguntados sobre a equanimidade dos acordos, 40% dos participantes reconhecem a existência de desigualdade em alguns acordos (Gráfico 4), embora considere que ela não é tão grave a ponto de ser qualificada como “excessiva”, de acordo com a interpretação que eles subjetivamente atribuem à palavra “excessivamente”. Esse dado sugere que a liberdade para realizar um acordo não assegura automaticamente que ele leve a concessões que resultem em benefícios iguais, posto que ela pode estar influenciada por fatores externos ou internos causadores de pressão. Ou seja, a equidade é questionável em alguns casos. Para garantir o melhor acordo para todos, é importante não apenas assegurar a liberdade de escolha, mas igualmente criar condições que minimizem as pressões que podem influenciá-la.

Recomendação: servem a isso, por exemplo, o treinamento e a sensibilização de conciliadores e mediadores para identificarem e procurarem mitigar as desigualdades (mesmo as não “excessivas”), notadamente porque o princípio da independência atribui ao facilitador a prerrogativa de “recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável” (Brasil, 2010, n. p.); o oferecimento de apoio e aconselhamento às partes, em atenção ao princípio da decisão informada, especialmente aquelas vulneráveis, e também em momento prévio às audiências; e a implementação de instrumentos que monitorem e avaliem a equanimidade dos acordos com o objetivo de identificar e corrigir os desequilíbrios, a exemplo do questionário foi sugerido como modelo para aplicação aos usuários (Anexo H).

j) Os participantes foram indagados sobre a obrigatoriedade, ou não, da assistência das partes por advogado (representação judicial) nas sessões e audiências de conciliação e mediação. 80% dos participantes manifestaram-se positivamente, ou seja, foram favoráveis à representação judicial obrigatória, e 20% foram contrários a ela. Essa minoria entende que o advogado traz complexidade para o tratamento consensual do conflito tendo em vista o conflito de interesses, a mitigação do poder de decisão da parte, e a desproporcionalidade entre os benefícios da assistência jurídica e os custos financeiros envolvidos (Tabela 7), o que enfraquece os propósitos da justiça consensual.

Recomendação: de um lado, os pontos de vista da maioria (Tabela 6) no mínimo reclamam a atenção das autoridades do Poder Judiciário para que investiguem com mais aprofundamento a questão, pois a representação judicial atualmente é facultativa no âmbito do Cejusc nos termos do art. 11 da Resolução/CNJ nº 125/2010 e da ADI nº 6.324/DF; de outro lado, para a superação dos obstáculos mencionados pela minoria, precipuamente para as situações em que as partes estejam representadas por advogado, o Cejusc pode considerar a possibilidade de oferecer aos advogados cursos de capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, inclusive em parceria com a OAB, priorizando práticas colaborativas com foco em benefícios mútuos; capacitar os conciliadores e mediadores para que tenham condições de assegurar que as negociações foquem a resolução do conflito de maneira eficaz, intervindo em atitudes e comportamentos que infirmem esse objetivo; implementar programas educativos que capacitem ‘

as partes para a conciliação e a mediação, especialmente com noções de autonomia e empoderamento, de modo que elas efetivamente possam ter a última palavra na tomada de decisão, e, com a experiência vivida na autocomposição, aprendam a resolver os conflitos futuros consensualmente; e adote mecanismos que permitam a representação judicial às partes com hipossuficiência econômica, seja por meio de recursos do Poder Judiciário, de orçamento próprio criado para esse fim, ou por meio de auxílio da Defensoria Pública, dentre outras opções que igualmente se apresentem positivas.

k) Buscou-se investigar a influência de eventual remuneração na atividade dos conciliadores e mediadores. A análise evidenciou que a percepção de ganhos funcionais revelada por 80% dos participantes com a remuneração (Tabela 8) é muito mais forte que as motivações intrínsecas e social (Tabela 9) que, no entender da minoria (20%), são suficientes para manter a qualidade do desempenho funcional.

Recomendação: a correlação entre essas opiniões sugere que a implementação da remuneração poderia corresponder às necessidades e ganhos revelados pela maioria significativa dos participantes, enquanto preservaria o espaço da minoria que deposita a motivação do desempenho funcional em valores predominantemente intrínsecos.

l) Indagados sobre os pontos negativos da conciliação e mediação, as poucas críticas feitas ao modelo de justiça consensual dizem respeito à falta de remuneração dos facilitadores, à possibilidade de acordos desvantajosos e à controvérsia em torno da força executiva dos acordos (Tabela 11).

Recomendação: as propostas de intervenção relativas às duas primeiras questões foram abordadas nas alíneas “i” e “k”; para a última delas, sugere-se que as partes sejam muito bem esclarecidas sobre a validade legal dos acordos que venham a firmar e dos termos vinculantes de seus termos, extirpando, assim, qualquer dúvida que paire sobre os seus espíritos, uma vez que, nos planos legal e jurídico, não há qualquer diferença entre a força executiva da sentença proferida pelo juiz no seu gabinete em um processo tradicional, daquela homologatória de um acordo que é fruto da consensualidade das partes com a intervenção de um conciliador/mediador.

m) Quando perguntados sobre o que dá errado no dia a dia da conciliação e mediação no Cejusc, os participantes apontaram:

- A designação e a realização de audiências de conciliação/mediação para casos em que o acordo mostra-se inviável, a exemplo daqueles em que a lei não admite a autocomposição ou porque ambas as partes previamente manifestaram o propósito de não conciliar (art. 334, § 4º, do novo CPC); e a dificuldade com utilização de equipamentos e sistemas.

Recomendação: melhorar os procedimentos de triagem de casos sob a gestão do Cejusc, seja os que lá se iniciam diretamente, como as RPPs, ou os processos judiciais que lhe são remetidos pelas varas federais de João Pessoa. Há, ainda, a necessidade de que os facilitadores recebam treinamento adequado para o manuseio e a utilização correta de equipamentos, sistemas e tabelas de cálculos, de modo a dar celeridade ao processamento e à conclusão dos feitos.

- A mitigação da autonomia das partes ou de espaço/margens de negociação; a resistência das partes ao acordo; e acordos desvantajosos.

Recomendação: com o objetivo de melhorar ainda mais os altos índices de resolutividade de conflitos em combate à litigiosidade, é importante que o Cejusc reforce o atendimento das partes para que elas sejam devidamente esclarecidas dos propósitos da conciliação/mediação e se sintam encorajadas ao acordo, porque convencidas dos benefícios mútuos que podem resultar desse modelo de justiça. É imprescindível que esse esclarecimento seja realizado com respeito aos princípios da autonomia da vontade e da decisão informada, de forma que as partes tenham condições de resistir a qualquer atitude que importe em violência à sua vontade, quer ela provenha da parte contrária, do facilitador, ou mesmo de seu representante judicial, como também para que tenha condições pessoais de se negar a aceitar propostas desvantajosas.

- A sobrecarga de tarefas; os relacionamentos interpessoais; e a falta de capacitação e treinamento.

Recomendação: embora o auxílio mútuo entre facilitadores veteranos e iniciantes seja muito bem percebido, há referência também ao desgaste das relações interpessoais. A sobrecarga de trabalho parece influenciar consideravelmente esse problema e ela pode estar sendo provocada por uma distribuição desigual do trabalho entre os facilitadores, especialmente em desfavor dos veteranos, haja vista que foi relatado haver o recrutamento de muitos estudantes de direito que são inexperientes. Ela também pode estar sendo provocada por tarefas que poderiam ser assumidas pelo apoio administrativo do Cejusc, como as planilhas de benefícios. É necessário, por -

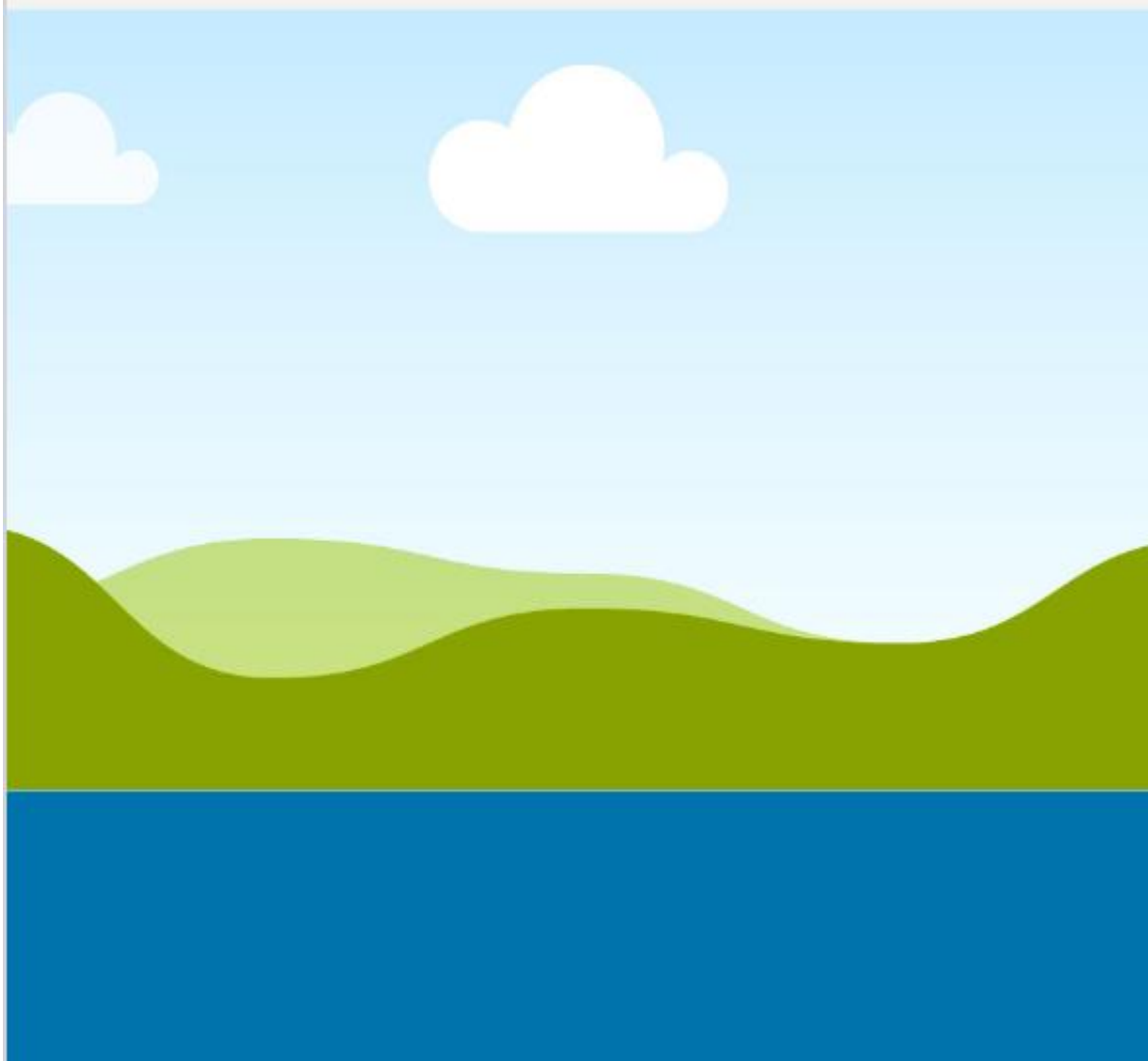
tanto, avaliar com regularidade a carga de trabalho dos facilitadores e dos servidores de apoio administrativo para equilibrar as responsabilidades, além, obviamente, de investir na capacitação e treinamento dos facilitadores que mais recentemente assumiram a função. É possível pensar também em encontros e atividades que aliem o conhecimento à descontração, como meio de facilitar o diálogo e estreitar os laços e trocas entre todos os colaboradores.

- O agendamento de audiências para realização em datas muito próximas; a falta de comparecimento das partes ou advogados às audiências; a falta de flexibilidade; e a duração das audiências.

Recomendação: não é possível alcançar resultados satisfatórios sem organização e planejamento e, nesse sentido, os participantes da pesquisa referenciaram positivamente a organização do Cejusc e algumas práticas de rotina, como o agendamento prévio de audiências e a realização delas no formato virtual. No entanto, essa organização pode ser abalada se as audiências não observarem um intervalo mínimo entre marcação e realização, que permita ao facilitador responsável tempo suficiente para ajustá-las às atividades particulares do cotidiano. Outros pontos que precisam ser avaliados pelo Cejusc dizem respeito à falta das partes ou de seus advogados às audiências, sem qualquer comunicação prévia, e à necessidade da presença física do facilitador no Cejusc, conquanto seja facultado às partes e a seus advogados o comparecimento virtual; acrescente-se o reduzido tempo de audiência (em torno de 20min) em comparação com aquelas que ocorrem em outros ramos da Justiça (estimadas entre 30min e 45min). É interessante que o Cejusc reavalie regularmente as suas práticas de trabalho para identificar áreas que mereçam melhorias e, assim, possa implementá-las, principalmente com a intenção de diminuir o desperdício de tempo e de recursos com audiências que são frustradas pela ausência das partes ou de seus representantes, bom como com a finalidade de melhorar o nível de satisfação de seus colaboradores. É importante também que pondere sobre a duração das audiências e a exigência da presença física do facilitador quando às partes/representantes é permitido o comparecimento virtual, para que eles tenham condições de desempenharem o seu papel da melhor forma possível.

- A falta de remuneração.

Recomendação: embora se identifique uma satisfação pessoal dos facilitadores no desempenho da atividade, em vários momentos da pesquisa a importância de contraprestação financeira é mencionada. Logo, é crucial que o Cejusc reveja a opção do trabalho voluntário para que atenda aos anseios legítimos pelo trabalho remunerado (ao menos em alguma medida), principalmente para não sobrevenha um desestímulo generalizado que impacte a qualidade do trabalho e provoque a evasão de profissionais qualificados.



RESPONSÁVEIS PELA PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

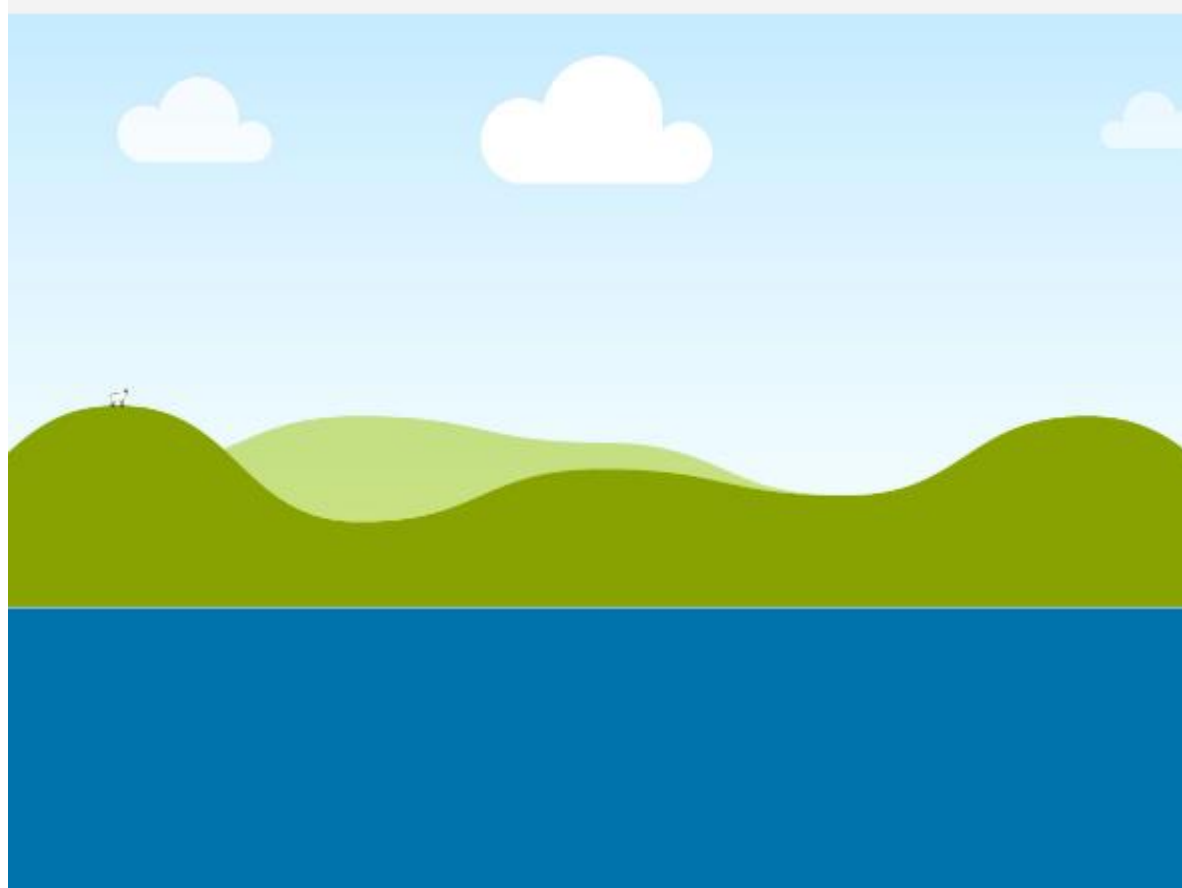
Orientador

Prof. Dr. Erivaldo Moreira Barbosa

Orientando

Franscran Nunes Gomes

Julho de 2024



REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [1974]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. [Constituição (1988)]. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, [2015a]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm#art1042. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Brasília, DF: Presidência da República, [2015b]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: 10 abr. 2023.

BRASIL. Justiça Federal na Paraíba. Portaria nº 43/GDF, de 29 de julho de 2016. Institui o Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania – CEJUSC –, vinculado ao Núcleo Judiciário da Secretaria Administrativa da Seção Judiciária da Paraíba. João Pessoa, 2016. Disponível em: <https://www.jfpb.jus.br/index.php/portarias-gerais>. Acesso em: 14 abr. 2023.

BRASIL. Justiça Federal na Paraíba. Portaria nº 112/GDF, de 25 de agosto de 2017. Dispõe sobre a apresentação e tramitação de Reclamações Pré-Processuais no "Ambiente do Centro de Conciliação", no Sistema de Processo Judicial Eletrônico – PJe, no âmbito da Seção Judiciária da Paraíba. João Pessoa, 2017b. Disponível em: https://sistemas.jfpb.jus.br/media/PORTARIA_112.pdf. Acesso em: 14 abr. 2023.

Discente: Franskran Nunes Gomes

Orientador: Prof. Dr. Eivaldo Moreira Barbosa

Universidade Federal de Campina Grande

Julho de 2024



ANEXO A – TERMO DE ANUÊNCIA INSTITUCIONAL**TERMO DE ANUÊNCIA INSTITUCIONAL**

Eu, **Marconi Pereira de Araújo**, Técnico Judiciário (área administrativa), matrícula PB213, Supervisor do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa, declaro a anuência institucional para a realização da pesquisa intitulada “**CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA: instrumento efetivo de política pública de acesso à justiça consensual?**”. A pesquisa será realizada entre setembro/2023 e maio/2024 por **Franskran Nunes Gomes**, matrícula 2022011, discente do Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande, tendo como pesquisador-coordenador o doutor **Erivaldo Moreira Barbosa**, matrícula/SIAPE 1279670, também do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande.

João Pessoa, 18 de setembro de 2023.


Marconi Pereira de Araújo

ANEXO B – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

O Sr. (a) está sendo convidado (a) como voluntário (a) a participar da pesquisa “**CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DA JUSTIÇA FEDERAL EM JOÃO PESSOA**: instrumento efetivo da política pública de acesso à justiça consensual?”. O objetivo desta pesquisa consiste em analisar a atuação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa como instrumento da política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção dos litígios. No âmbito da Justiça Federal em João Pessoa, o Centro foi inaugurado em 30 de janeiro de 2017 em atendimento à Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, e à Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015 (Código de Processo Civil). Ele é responsável pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão, e tem a função de disseminar a cultura da pacificação social, tanto na fase pré-processual como na fase processual dos conflitos, objetivando resolvê-los de modo consensual. Na perspectiva de que o acesso à justiça consensual deve ser priorizado pelo Poder Judiciário, porque, ao tempo em que é direito dos cidadãos, também consubstancia dever do Estado, é que a presente pesquisa propõe-se a responder à seguinte questão: O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Justiça Federal em João Pessoa constitui instrumento efetivo de política pública de acesso à justiça sob a ótica da solução e prevenção dos litígios? O estudo adotará o método dedutivo, com abordagem qualitativa e tem finalidade exploratório-descritiva. Quanto ao procedimento, ele é documental, bibliográfico e de levantamento (questionário). Os dados coletados serão submetidos a uma análise descritivo-hermenêutica, sob uma abordagem qualitativa, para a definição crítica da realidade constatada. Para participar deste estudo você não terá nenhum custo, nem receberá qualquer vantagem financeira. Você será orientado (a) sobre o estudo em qualquer aspecto que desejar e estará livre para **participar** ou **recusar-se** a participar. Poderá **retirar** seu **consentimento** ou **interromper** a participação a qualquer **momento**. A sua participação é **voluntária** e a **recusa** em participar **não acarretará** qualquer **penalidade** ou **modificação** na forma em que é atendido pelo pesquisador

O pesquisador irá tratar a sua identidade com rigorosos padrões profissionais de sigilo e confidencialidade.

Os resultados da pesquisa estarão à sua disposição quando finalizada. Seu nome ou o material que indique sua participação não será liberado sem a sua permissão.

O (A) Sr (a) não será identificado em nenhuma publicação que possa resultar deste estudo.

O (a) Sr. (a) terá garantida a entrega de uma via, de igual teor deste Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;

Este termo de consentimento encontra-se impresso em duas vias, sendo que uma cópia será arquivada pelo pesquisador responsável, que é vinculado ao Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande, e a outra será fornecida ao (a) sujeito da pesquisa.

Caso haja danos decorrentes dos riscos previstos, o pesquisador assumirá a responsabilidade pelo ressarcimento dos mesmos.

Toda pesquisa incorre em possíveis riscos, e nesta pesquisa destacamos: interferência na rotina do sujeito, que poderá estar cansado e ficar aborrecido ao responder ao questionário; receio do participante de não compreender as perguntas e/ou de não saber respondê-las; quebra do anonimato e do sigilo, mesmo que involuntária e não intencional, com a possibilidade de exposição do sujeito e de repercussão negativa no ambiente de trabalho em razão de suas respostas; inclinação para respostas que destaquem positivamente o órgão em que atuam e também a sua participação; inclinação para respostas negativas em decorrência de eventual insatisfação pessoal com dirigentes do órgão. Associa-se ainda, medidas adicionais para controle de riscos, a saber: processo de entrevista e aplicação de questionário em local com condições de garantir sigilo, privacidade, caso seja necessário o contato físico entre pesquisador e participante da pesquisa. A não divulgação dos nomes e características que permitam identificação dos participantes e substituição dos nomes por letras, números ou nomes fictícios, bem como a eliminação completa dos áudios após a transcrição. Como parâmetro ético-legal, esta pesquisa atenderá as determinações constantes na Resolução 510/2016.

Eu, _____, portador do documento de Identidade _____ fui informado (a) dos objetivos da pesquisa e do questionário, de maneira clara e detalhada e esclareci minhas dúvidas. Sei que a qualquer momento poderei solicitar novas informações e modificar minha decisão de participar se assim o desejar.

Este projeto de pesquisa foi apreciado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Centro de Ciências Jurídicas e Sociais da Universidade Federal de Campina Grande (CEP/CCJS/UFCG), situada no Campus Centro da UFCG, localizado na Avenida Sinfrônio Nazaré, 38, Centro – Sousa PB, telefone 083 3521-3226 – E-mail cep.ccjs@setor.ufcg.edu.br.

Declaro que concordo em participar desse estudo. Recebi uma via deste termo de consentimento livre e esclarecido e me foi dada à oportunidade de ler e esclarecer as minhas dúvidas.

João Pessoa - PB, ____ de _____ de 2023.

Nome/Assinatura participante

Assinatura do pesquisador

**ANEXO C – TEMPO MÉDIO ENTRE O INÍCIO DO PROCESSO E O PRIMEIRO
JULGAMENTO – DATAJUD/CNJ**



ANEXO D – DADOS DO CEJUSC ENTRE 2018 E 2020 – PORTAL DA CONCILIAÇÃO/TRF5

2018

https://arquivos.trf5.jus.br/TRF5/Estadisticas_dos_CEUJUSCs/2020/09/25/20200925Estadisticas_Conciliacao_CEUJUSCs_Joao_Pessoa_2018.PDF

CEJUSC - João Pessoa/PB													
Dados	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Tipo de Justiça Pré-Processual													
Audiências designadas	0	0	0	59	0	0	0	1	1	10	0	8	79
Audiências realizadas	0	0	0	11	0	0	0	1	7	0	8	28	57
Quantidade de Acordos Homologados	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	6	13
Valores homologados	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 16.213,39	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 16.213,39
Percentual de Acordos	0%	0%	0%	64%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	75%	46%
Tipo de Justiça Processual - Audiências nos termos do art. 334 do CPC													
Audiências designadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Audiências realizadas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Quantidade de Acordos Homologados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Valores homologados	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Percentual de Acordos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tipo de Justiça Processual - Audiências em outras fases do processo													
Audiências designadas	36	26	296	186	113	249	112	223	262	90	153	68	1814
Audiências realizadas	5	9	105	52	26	65	64	46	35	30	50	17	504
Quantidade de Acordos Homologados	4	3	14	30	16	33	36	7	11	7	33	0	256
Valores homologados	R\$ 2.594,97	R\$ 0,00	R\$ 95.434,15	R\$ 123.318,60	R\$ 23.577,13	R\$ 49.587,52	R\$ 34.352,48	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 328.865,05
Percentual de Acordos	80%	33%	70%	58%	62%	54%	56%	15%	31%	23%	66%	0%	51%
Tipo de Justiça Processual - Juizado Especial													
Audiências designadas	123	376	360	384	353	350	276	379	279	312	302	190	3684
Audiências realizadas	117	362	348	377	343	338	273	370	273	309	300	185	3595
Quantidade de Acordos Homologados	75	219	243	235	223	220	183	302	205	242	230	133	2500
Valores homologados	R\$ 64.418,81	R\$ 2.570.883,27	R\$ 2.791.305,09	R\$ 2.596.928,08	R\$ 2.311.582,30	R\$ 1.884.282,73	R\$ 1.365.040,22	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 13.584.440,50
Percentual de Acordos	64%	60%	70%	62%	65%	65%	67%	82%	75%	78%	77%	66%	70%
Resumo Tipo de Justiça Processual (Audiências do art. 334 do CPC + Audiências em outras fases do processo + Audiências do Juizado Especial)													
Total de Audiências designadas	122	371	453	429	369	403	337	416	308	339	350	202	4099
Total de Audiências realizadas	79	222	317	265	239	255	219	309	216	249	269	123	2736
Total de Acordos Homologados	R\$ 67.013,78	R\$ 2.570.883,27	R\$ 2.886.739,24	R\$ 2.720.247,68	R\$ 2.335.159,43	R\$ 1.893.870,25	R\$ 1.369.362,90	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 13.913.905,55
Percentual de Acordos	65%	60%	70%	62%	65%	63%	65%	74%	70%	73%	75%	61%	67%

2019

https://arquivos.trf5.jus.br/TRF5/Estadisticas_dos_CEUJUSCs/2020/04/13/20200413Estadisticas_CEUJUSCs_Joao_Pessoa_2019.PDF

ESTADÍSTICA DOS CENTROS DE CONCILIAÇÃO DA 5ª REGIÃO - Ano 2019													
CEJUSC - João Pessoa/PB													
Dados	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Tipo de Justiça Pré-Processual													
Audiências designadas	01	02	20	92	39	172	107	258	28	124	254	47	1144
Audiências realizadas	01	00	06	16	04	36	18	60	7	24	41	13	235
Quantidade de Acordos Homologados	00	00	05	16	03	29	18	50	4	21	27	10	183
Valores homologados	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 12.816,63	R\$ 11.830,67	R\$ 4.026,16	R\$ 0,00	R\$ 45.083,39	R\$ 32.240,91	R\$ 12.861,96	R\$ 30.485,39	R\$ 99.040,48	R\$ 31.722,11	R\$ 310.713,08
Percentual de Acordos	0%	0%	100%	100%	75%	83%	64%	83%	57%	68%	65%	77%	78%
Tipo de Justiça Processual - Audiências nos termos do art. 334 do CPC													
Audiências designadas	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Audiências realizadas	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Quantidade de Acordos Homologados	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Valores homologados	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00
Percentual de Acordos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tipo de Justiça Processual - Audiências em outras fases do processo													
Audiências designadas	18	321	294	308	491	256	298	80	68	73	249	196	2652
Audiências realizadas	10	78	86	81	59	89	97	36	34	56	49	49	724
Quantidade de Acordos Homologados	01	28	46	55	36	61	39	12	15	11	20	22	348
Valores homologados	R\$ 1.862,76	R\$ 102.172,28	R\$ 38.284,87	R\$ 154.542,71	R\$ 37.760,30	R\$ 48.112,91	R\$ 239.217,81	R\$ 100.899,20	R\$ 27.409,70	R\$ 40.896,81	R\$ 48.435,90	R\$ 26.771,49	R\$ 1.299.486,74
Percentual de Acordos	10%	36%	53%	68%	61%	69%	40%	33%	44%	20%	41%	45%	48%
Tipo de Justiça Processual - Juizado Especial													
Audiências designadas	116	302	309	256	286	312	334	314	283	303	279	145	3239
Audiências realizadas	116	296	266	251	273	300	332	307	280	301	290	141	3143
Quantidade de Acordos Homologados	67	177	178	185	182	200	221	221	221	210	179	97	2128
Valores homologados	R\$ 340.854,32	R\$ 1.554.713,16	R\$ 1.168.910,35	R\$ 1.534.606,38	R\$ 1.232.582,82	R\$ 8.698.702,53	R\$ 729.480,34	R\$ 762.336,68	R\$ 465.305,08	R\$ 513.233,42	R\$ 488.834,00	R\$ 109.237,60	R\$ 12.406.426,88
Percentual de Acordos	58%	60%	67%	74%	67%	67%	67%	72%	79%	70%	64%	62%	68%
Resumo Tipo de Justiça Processual (Audiências do art. 334 do CPC + Audiências em outras fases do processo + Audiências do Juizado Especial)													
Total de Audiências designadas	124	693	753	727	765	715	652	732	376	347	579	247	5751
Total de Audiências realizadas	68	205	224	240	218	261	260	233	236	221	199	109	2474
Total de Acordos Homologados	R\$ 342.837,08	R\$ 1.656.885,44	R\$ 1.207.095,42	R\$ 1.689.149,09	R\$ 1.270.323,12	R\$ 4.179.815,44	R\$ 968.698,13	R\$ 863.835,88	R\$ 492.774,78	R\$ 560.820,23	R\$ 538.269,90	R\$ 136.009,09	R\$ 13.906.313,62
Percentual de Acordos	54%	55%	64%	72%	66%	67%	63%	68%	62%	62%	60%	57%	64%

2020

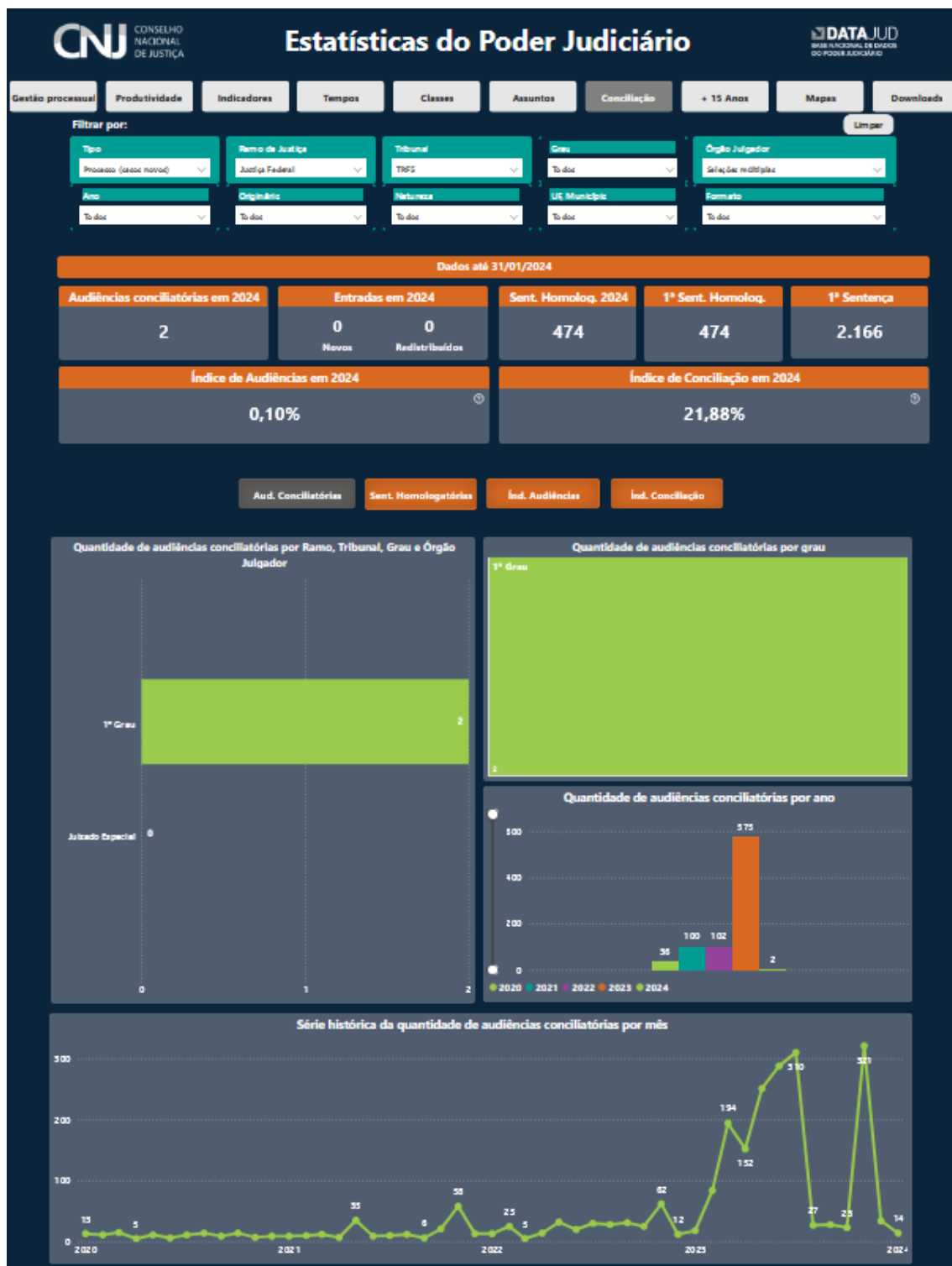
https://arquivos.trf5.jus.br/TRF5/Estadisticas_dos_CEUJSCs/2021/01/15/20210115Estadisticas_CEUJCS_Joao_Pess_122020_15012021.PDF

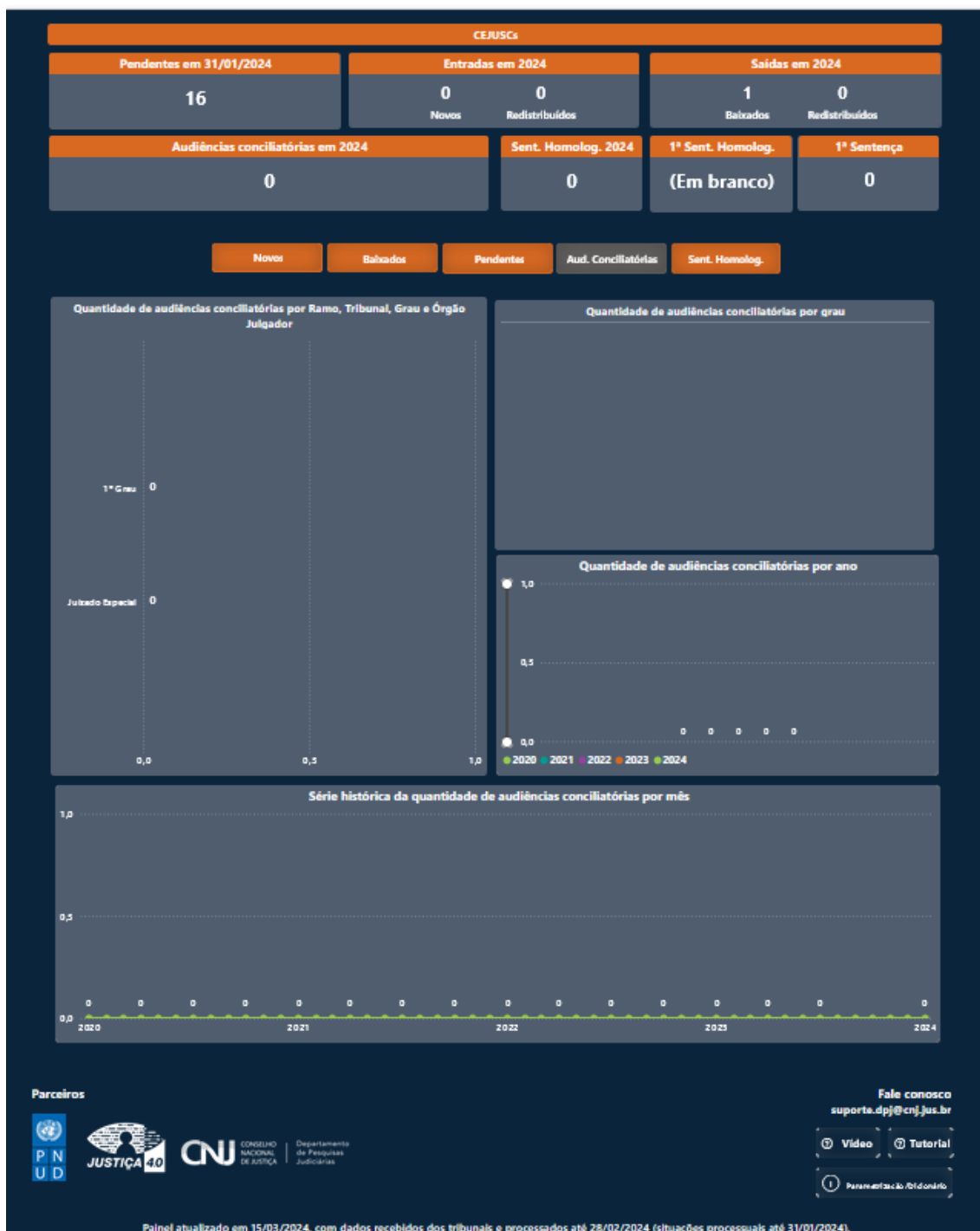
Importar favoritos... | Introdução | Office 365 | Instituto Legislativo Br... | CPC | L13140 | Res. 125/2010/CNJ | Estadísticas do Poder J... | Outros favoritos

1 de 2 | 80%

ESTADÍSTICA DOS CENTROS DE CONCILIAÇÃO DA 5ª REGIÃO - Ano 2020												
CEJUC - João Pessoa/PB												
Dados	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Tipo de Justiça Processual												
Audiências designadas	06	00	00	00	00	0	0	0	0	35	73	63
Audiências realizadas	00	00	00	00	00	0	0	0	0	8	20	7
Quantidade de Acordos Homologados	00	00	00	00	00	0	0	0	0	7	18	6
Valores homologados	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00	R\$ 24.526,00	R\$ 51.448,87	R\$ 13.804,66
Percentual de Acordos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	80%	90%	80%
Tipo de Justiça Processual - Audiências nos termos do art. 334 do CPC												
Audiências designadas	00	00	00	00	00	00	00	0	0	0	0	0
Audiências realizadas	00	00	00	00	00	00	00	0	0	0	0	0
Quantidade de Acordos Homologados	00	00	00	00	00	00	00	0	0	0	0	0
Valores homologados	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00
Percentual de Acordos	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Tipo de Justiça Processual - Audiências em outras fases do processo												
Audiências designadas	59	406	164	00	29	16	1	21	5	9	11	5
Audiências realizadas	21	56	22	00	29	16	0	21	5	2	11	1
Quantidade de Acordos Homologados	13	33	07	00	27	9	0	8	0	1	8	0
Valores homologados	R\$ 461.360,18	R\$ 227.322,02	R\$ 14.604,05	R\$ 0,00	R\$ 240.794,34	R\$ 18.954,84	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00	R\$ 0,000,00	R\$ 86.437,17	R\$ 84.214,53	R\$ 0,000,00
Percentual de Acordos	62%	59%	32%	0%	93%	56%	0%	38%	0%	50%	73%	0%
Tipo de Justiça Processual - Juízo Especial												
Audiências designadas	120	77	134	65	146	38	41	69	129	159	151	271
Audiências realizadas	117	220	141	65	146	38	41	69	123	159	149	268
Quantidade de Acordos Homologados	79	156	95	51	103	27	26	47	78	103	99	204
Valores homologados	R\$ 733.582,38	R\$ 330.252,36	R\$ 565.107,60	R\$ 499.931,96	R\$ 566.298,39	R\$ 195.437,68	R\$ 156.631,83	R\$ 308.756,62	R\$ 554.372,15	R\$ 977.625,58	R\$ 1.171.318,93	R\$ 1.653.434,90
Percentual de Acordos	68%	71%	67%	78%	71%	71%	63%	68%	63%	65%	66%	76%
Resumo Tipo de Justiça Processual (Audiências do art. 334 do CPC + Audiências em outras fases do processo + Audiências do Juízo Especial)												
Total de Audiências realizadas	138	276	163	65	175	54	41	90	138	161	160	269
Total de Acordos Homologados	92	189	102	51	130	36	26	55	78	104	107	204
Total de Valores homologados	R\$ 1.194.947,46	R\$ 1.157.374,38	R\$ 579.711,65	R\$ 499.931,96	R\$ 1.207.092,83	R\$ 214.392,52	R\$ 256.631,83	R\$ 308.756,62	R\$ 554.372,15	R\$ 1.064.062,75	R\$ 1.305.534,46	R\$ 1.653.434,90

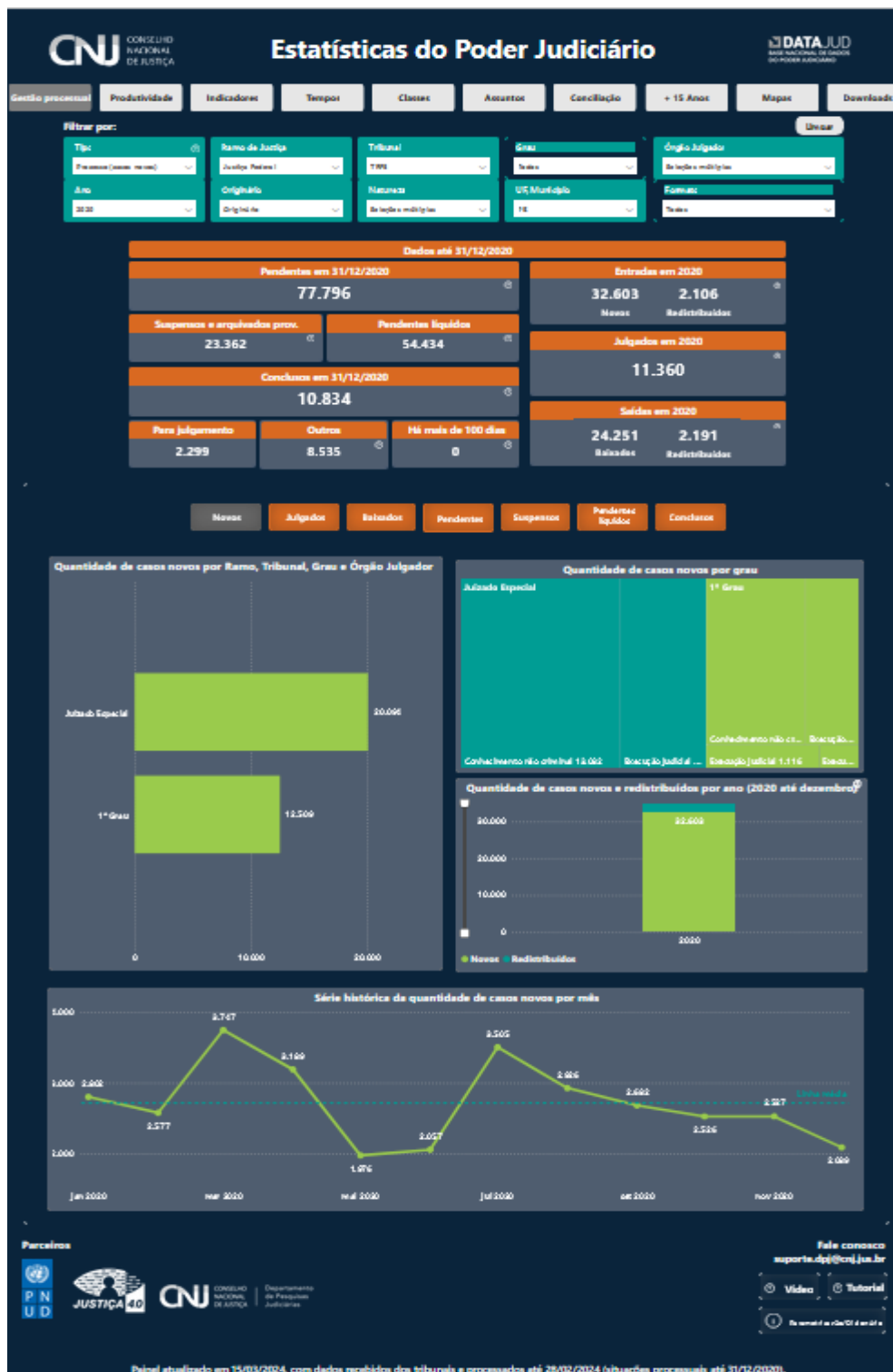
ANEXO E – AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO REALIZADAS NA JFPB, EM JOÃO PESSOA, ENTRE 2020 E 2023 – DATAJUD/CNJ



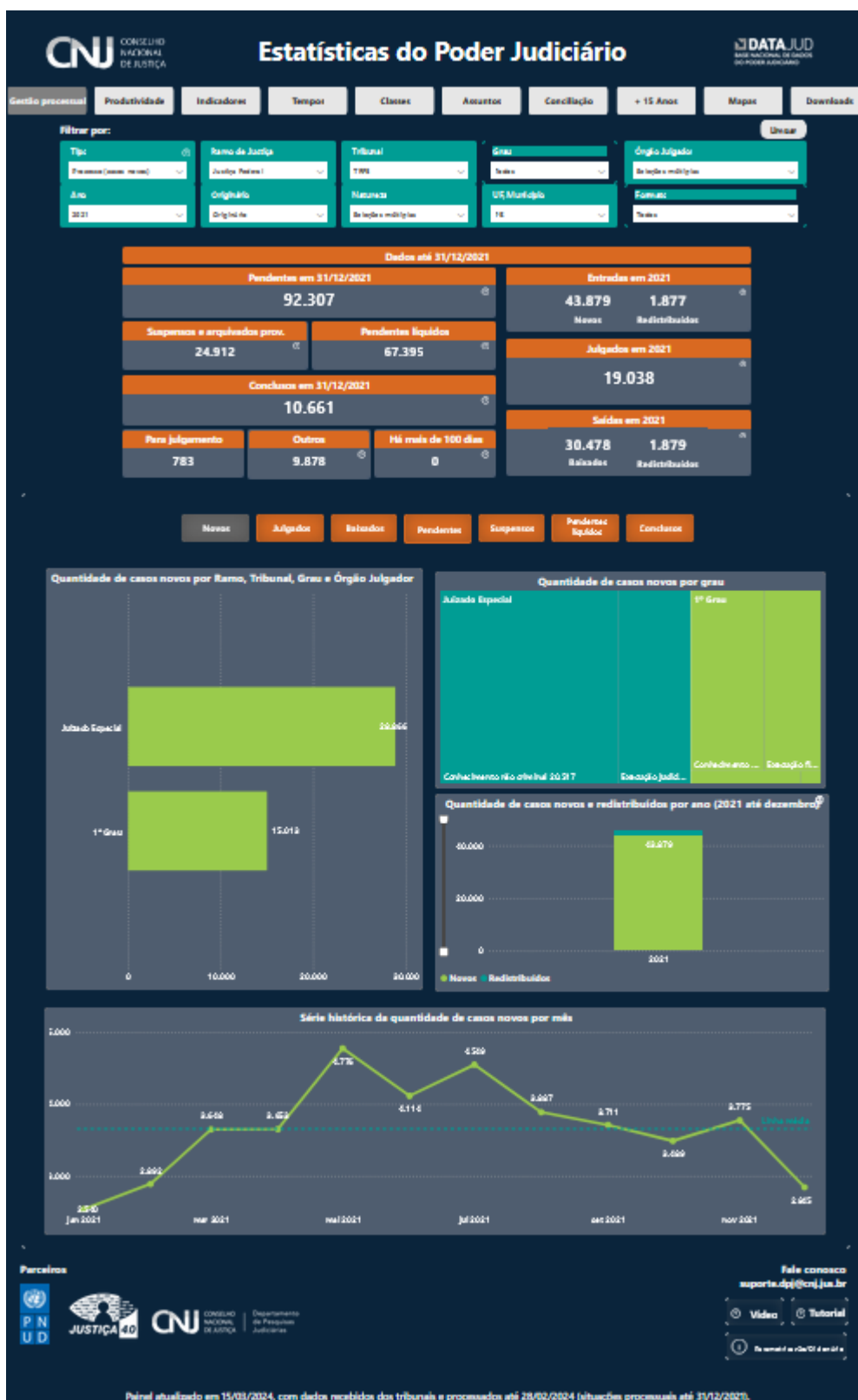


ANEXO F – QUANTITATIVO DE PROCESSOS QUE DERAM ENTRADA E SAÍDA, ESTAVAM PENDENTES E FORAM JULGADOS, NA JFPB, EM JOÃO PESSOA, ENTRE 2020 E 2023 – DATAJUD/CNJ

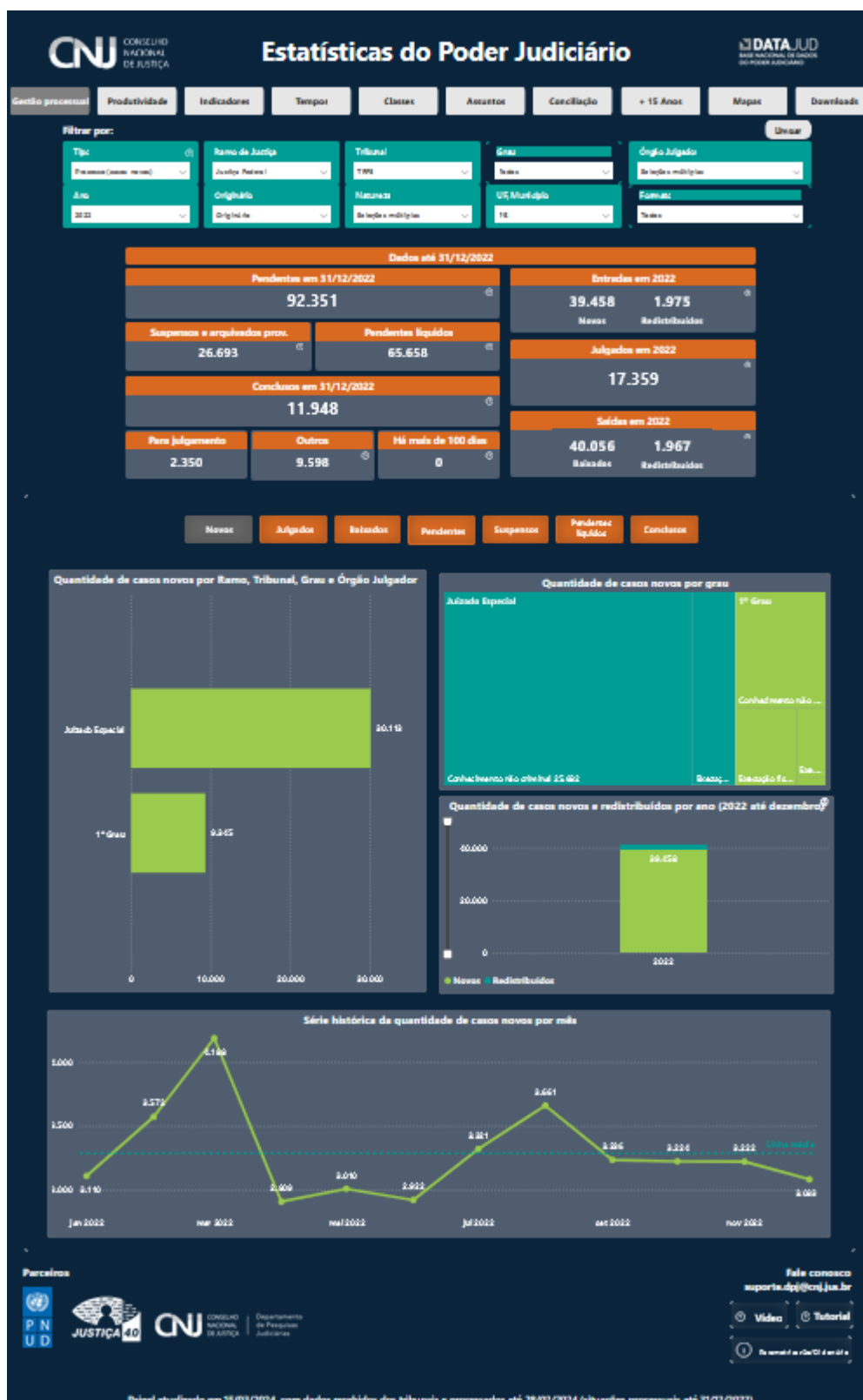
2020



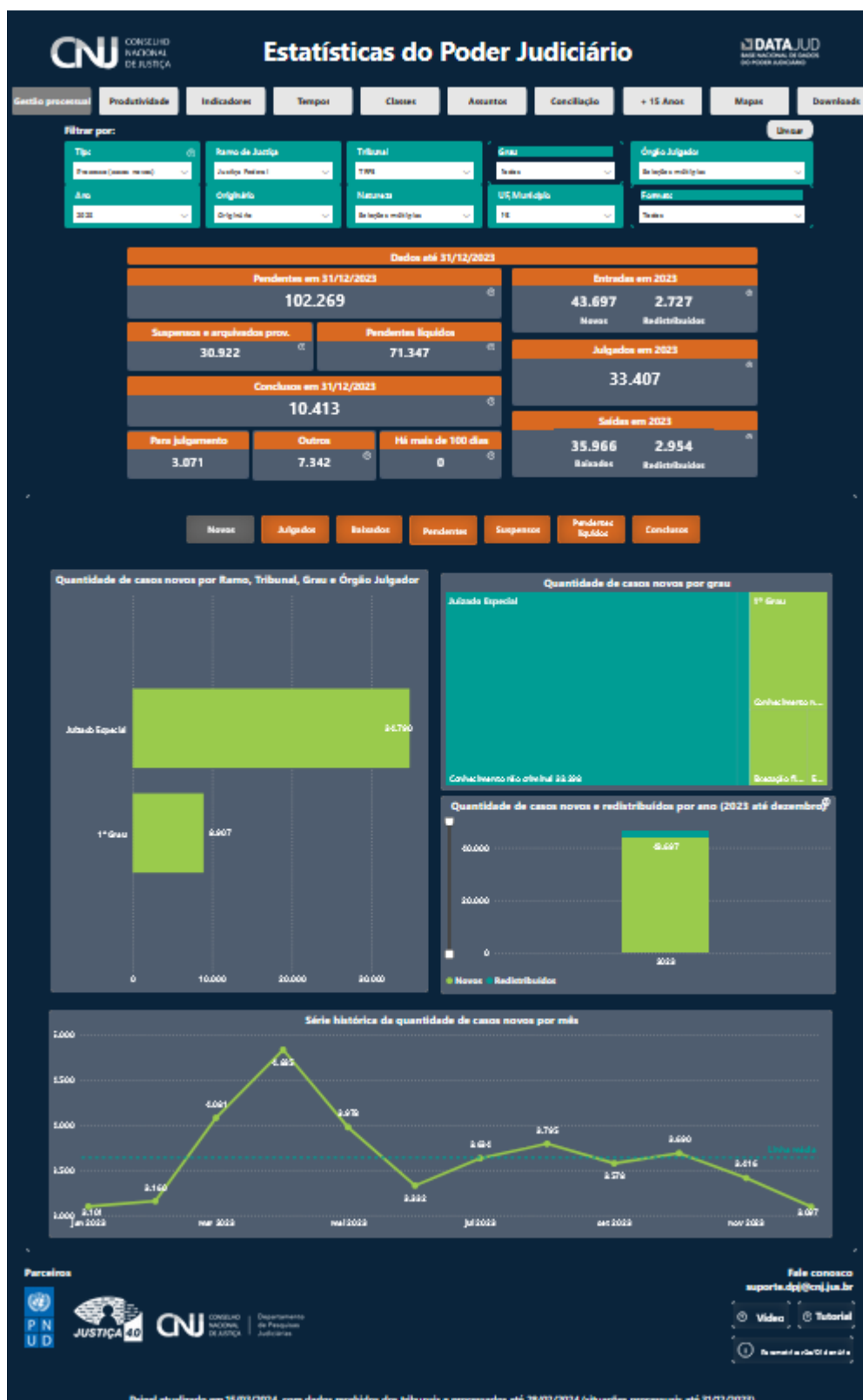
2021



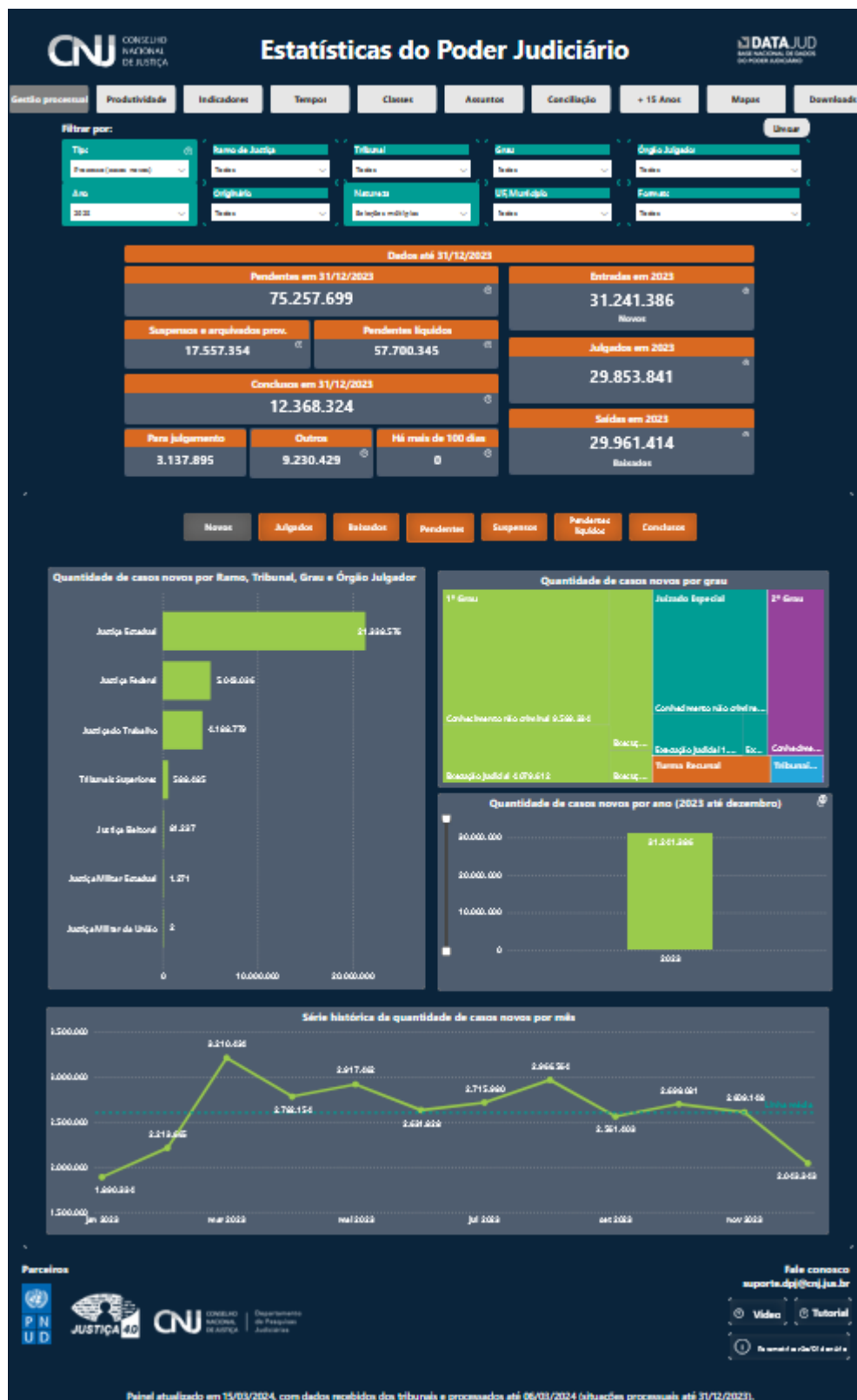
2022



2023



ANEXO G – QUANTITATIVO DE PROCESSOS QUE DERAM ENTRADA EM TODA A JUSTIÇA BRASILEIRA EM 2023 - DATAJUD/CNJ



ANEXO H – QUESTIONÁRIO DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DA PARAÍBA SUGERIDO PARA ADAPTAÇÃO E APLICAÇÃO NO CEJUSC

Pesquisa de Satisfação

CEJUSC *

Selecione

Processo nº *

Nome

Seu nome

Data

Dia

Mês

Ano



Você já havia participado de uma mediação antes? *

- Sim
 Não

Com relação ao caso, você é? *

- Requerente
 Advogado(a)
 Requerido(a)
 Outro

Neste momento, você:

A) Considera que foi adequado fazer uma mediação neste caso? *

- Sim
 Em parte
 Não

B) Sente-se melhor compreendido pelos demais participantes? *

- Sim
 Em parte
 Não

C) Foi possível ver o Poder Judiciário como um centro de paz? *

- Sim
 Em parte
 Não

D) Acredita que essa mediação poderá contribuir para evitar conflitos futuros? *

- Sim
 Em parte
 Não

E) Indicaria a alguém este tipo de prática? *

- Sim
 Em parte
 Não

Com relação ao acordo construído na mediação:

A) Houve acordo? *

- Sim
- Em parte
- Não

B) Sente-se satisfeito com a mediação? *

- Sim
- Em parte
- Não

C) Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo? *

- Sim
- Em parte
- Não

Como você se sente?

A) Com relação ao acesso ao local. *

- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

B) Com relação ao espaço físico. *

- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

C) Com relação ao atendimento dos funcionários do local. *

- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

D) Com relação a duração da mediação. *

- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

Avaliando os mediadores, como você se sente?

A) Em relação à condução da mediação. *

- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

B) Em relação à apresentação e explicação das regras e objetivos da mediação. *

- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito

C) Em relação à imparcialidade e neutralidade durante a condução da mediação. *

- Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito

D) Sentiu-se auxiliado na comunicação com a outra parte. *

- Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito

E) Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos. *

- Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito

F) Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo. *

- Satisfeito
 Indiferente
 Insatisfeito

Como você se sentiu, em relação:

A) Ao formato da mediação? *

- Respeitado(a)
 Indiferente
 Pressionado(a)

B) A(o) mediador(a)? *

- Respeitado(a)
 Indiferente
 Pressionado(a)

C) A(o) co-mediador(a)? *

- Respeitado(a)
 Indiferente
 Pressionado(a)

Nome do mediador

Nome do mediador

Nome do co-mediador

Nome do co-mediador

Assinale seu nível de satisfação geral com a mediação *

- Ruim
 Regular
 Excelente


Observação/sugestões/críticas:

Deixe aqui sua sugestão

Declaro que aceito que os meus dados pessoais, sensíveis ou não, sejam tratados e processados de forma a possibilitar esse efetivo cadastro, com a aplicação dos direitos e deveres previstos na lei, autorizando expressamente a divulgação e o compartilhamento dos dados informados neste cadastro, respeitando a finalidade a que se destinam e em observância aos princípios descritos nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018).

CAPTCHA

Esta verificação serve para testar se você é um visitante humano, e tem como objetivo evitar spam e envios automáticos.

 Não sou um robô 
reCAPTCHA
Privacidade - Termos

Enviar