

UNIVERSIDADE DE ARARAQUARA  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO E GESTÃO DE CONFLITOS  
MESTRADO PROFISSIONAL

SILVIA HELENA EMIDIO VASCONCELLOS

**A EFETIVIDADE DO CEJUSC E A NECESSIDADE DA PADRONIZAÇÃO EM  
SEUS PROCEDIMENTOS.**

ARARAQUARA/SP

2023

SILVIA HELENA EMIDIO VASCONCELLOS

**A EFETIVIDADE DO CEJUSC E A NECESSIDADE DA PADRONIZAÇÃO EM SEUS PROCEDIMENTOS.**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito, curso de Mestrado Profissional, da Universidade de Araraquara – UNIARA – como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Direito.

**Linha de pesquisa:** Desjudicialização e Modelos de Solução de Conflitos.

**Orientador:** Prof. Dr. Edmundo Alves de Oliveira

**Coorientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Jamile Gonçalves Calissi

ARARAQUARA/SP

2023

MODELO – FICHA CATALOGRÁFICA

Vasconcellos, Silvia Helena Emidio  
A EFETIVIDADE DO CEJUSC E A NECESSIDADE DA PADRONIZAÇÃO  
EM SEUS PROCEDIMENTOS./Silvia Helena Emidio  
Vasconcellos – Universidade de Araraquara – UNIARA, 2023

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós Graduação em Direito e Gestão de  
Conflitos – Universidade de Araraquara – UNIARA

Orientador: Prof. Dr. Edmundo Alves de Oliveira

SILVIA HELENA EMIDIO VASCONCELLOS

**A EFETIVIDADE DO CEJUSC E A NECESSIDADE DA PADRONIZAÇÃO EM SEUS PROCEDIMENTOS.**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Mestrado em Direito da Universidade de Araraquara - UNIARA, como requisito para obtenção do título de Mestre em Direito.

**Linha de pesquisa:** Desjudicialização e modelos de solução de conflitos.

**Orientador:** Prof. Dr. Edmundo Alves de Oliveira

**Coorientadora:** Prof.<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Jamile Gonçalves Calissi

Data da defesa: 28/04/2023

Membros componentes da Banca Examinadora:

---

**Presidente e Orientador:** Prof. Dr. Edmundo Alves de Oliveira  
Universidade de Araraquara

---

**Membro Titular:** Prof. Dr. Júlio César Franceschet  
Universidade de Araraquara

---

**Membro Titular:** Prof. Dr. José Eduardo Melhen  
Universidade de Araraquara

**Local:** Universidade de Araraquara

*Dedico este trabalho aos meus pais, por superarmos todos os momentos difíceis que passamos, sempre com muito amor e respeito. Em especial ao meu pai (in memoriam), por todo exemplo de honestidade e dignidade. Ao meu marido e minha filha, por toda paciência, carinho e amor em todos os momentos.*

## AGRADECIMENTOS

A conclusão de mais uma etapa da minha formação, me faz verdadeiramente crer que tudo tem o seu tempo

Agradeço sempre e primeiro a Deus, por guiar os meus passos, me dar proteção e por permitir que eu possa continuar a minha caminhada com sabedoria e saúde.

Agradeço a toda minha família meu porto seguro, em especial ao meu esposo Wellington e minha filha Júlia, por todo amor, paciência, carinho e cuidado. Por compreenderem a minha ausência em alguns momentos, e por sempre me incentivarem e apoiarem as minhas escolhas. Amo vocês.

Agradeço de forma muito especial e com muito carinho ao meu querido Professor Doutor Fernando Passos, por sempre acreditar em mim, por me apoiar, incentivar, e por todo respeito e consideração, meu muito obrigada sempre.

Agradeço ao meu orientador, Professor Doutor Edmundo Alves de Oliveira, por ter compartilhado os seus conhecimentos que foram essenciais para a condução do meu trabalho. Te agradeço por toda gentileza, paciência e atenção em ouvir as minhas lamentações e inseguranças e sempre me motivando e encorajando a seguir no caminho, sempre me fez acreditar que eu conseguiria chegar até aqui.

Agradeço ao Magnífico Reitor da Universidade de Araraquara, Professor Doutor Luiz Felipe Cabral Mauro, por me conceder a oportunidade de me qualificar nesta tão estimada Instituição de Ensino.

Agradeço e me sinto muito honrada com os membros da banca de qualificação e defesa, Professor Doutor Júlio César Franceschet e Professor Doutor José Eduardo Melhen, pela dedicação com a leitura do meu trabalho, por todas as palavras carinhosas e de incentivo, e por todas as contribuições extremamente valiosas.

Agradeço a todos os Professores do Programa do Mestrado, por compartilharem brilhantemente com os ensinamento e conhecimentos. Agradeço também as colaboradoras da secretaria do Mestrado por toda dedicação e empenho.

Agradeço a toda equipe do CEJUSC de Araraquara, aos que aqui estão, aos que já passaram, agradeço pelas amizades que construímos, e por todos esses anos que estivemos juntos desenvolvendo este trabalho tão maravilhoso e gratificante.

Aos meus colegas de Mestrado, em especial ao Fernando Rugno, Vanessa e Mayra, por toda ajuda, incentivo e apoio, tornando essa caminhada mais leve. Vocês foram muito importantes para o meu desenvolvimento no mestrado e para a conclusão deste trabalho, a vocês o meu muito obrigada.

## RESUMO

A determinação para a criação e instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC, se deu à partir da Resolução nº 125, que instituiu Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos e interesses por meio da autocomposição, tendo em vista a curta duração da controvérsia, restauração ou manutenção da paz social, baixo custo ao Estado e obtenção de solução satisfatória das partes. É com base nessa política judiciária que o presente trabalho visa demonstrar a efetividade dos serviços prestados pelo Cejusc, bem como faremos uma abordagem sobre os problemas enfrentados com a falta de padronização quanto aos procedimentos que são realizados, no que tange aos métodos adequados de resolução de conflitos, e expansão ao acesso à justiça. Com a instalação do Cejusc em Araraquara desde 2011 até os dias atuais, ano a ano é perceptível um aumento da procura pela população em resolver os seus conflitos de forma amigável, sem intervenção de terceiros, evitando a morosidade, o formalismo existente e o alto custo do processo. Embora o Cejusc demonstre factualidade nos serviços prestados, vislumbra-se a necessidade da padronização em seus procedimentos, com a criação de um manual de orientação e padronização a ser adotado como prática em todos os Cejusc.

**Palavras-chave:** Acesso à Justiça, Cejusc, Mediação e Conciliação Pré-Processual, Manual, Padronização.

## ABSTRACT

Based on Resolution n° 125, which instituted the National Judiciary Policy for the adequate treatment of conflicts and interests through self-composition, in view of the short duration of the controversy, restoration or maintenance of social peace, low cost to the State and obtaining a satisfactory solution to the parties, the Courts were ordered to create Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship. It is based on this judicial policy that the present work aims to demonstrate the effectiveness of the services performed, as well as we will approach the problems that Cejusc faces with the lack of uniformity regarding the procedures that are carried out, regarding the appropriate methods of resolution. of conflicts, and expansion of access to justice. avoiding the delay, the existing formalism and the high cost of the process. Although Cejusc demonstrates factuality in the services provided, which will be demonstrated through graphs and spreadsheets, there is a need to create a guidance and standardization manual to be adopted as a practice in all Cejusc.

**Keywords:** Access to Justice, Cejusc, Mediation and pre-procedural conciliation, Standardization.

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	07
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 A previsão Constitucional do acesso à Justiça.....	11
2.2 A Justiça Multiportas e as Políticas Públicas.....	16
2.3 Gestão de Conflitos.....	24
3. PARÂMETROS NORTEADORES DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.....	27
3.1 Conciliação.....	35
3.2 Mediação.....	36
3.3 Diferenciação entre conciliação e mediação.....	37
3.4 Arbitragem .....	37
3.5. Conciliação e Mediação no ordenamento brasileiro.....	39
4. OBJETIVO PARA CRIAÇÃO E INSTALAÇÃO DO CEJUSC.....	40
4.1 Do Convênio à Instalação do CEJUSC .....	44
4.2 Dinâmica Procedimental do CEJUSC.....	46
4.3 A Efetividade do CEJUSC como ferramenta de desjudicialização.....	52
4.4 CEJUSC em números.....	54
5. DA NECESSIDADE DA PADRONIZAÇÃO.....	64
6.. PRODUTO TÉCNICO .....	66
6.1. Esboco do Manual Prático para padronização do Cejusc.....	67
7. MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA.....	70
8. CONSIDERAÇÕES.....	72
REFERÊNCIAS .....	

## 1. INTRODUÇÃO

O pesquisador trata de fatos que estão em seu cotidiano, e por mais que não consiga, frente a eles, manter uma completa neutralidade, isso não invalida a pesquisa social e o conhecimento ali produzido. Nesse sentido, os sentimentos, os valores, e as crenças, não são abandonadas totalmente pelo pesquisador, que é “um observador objetivo: é um ator envolvido no fenômeno” (GIL, 2008, p.5). GIL(2008), ainda aponta que os objetos das ciências sociais são distintos das físicas e biológicas, pois aqueles envolvem fatos sociais que são:

[...] produzidos por seres que sentem, pensam, agem e reagem, sendo capazes, portanto, de orientar a situação de diferentes maneiras. Da mesma forma o pesquisador, pois ele é também um ator que sente, age e exerce sua influência sobre o que pesquisa. [...] não é capaz de ser absolutamente objetivo. Ele tem suas preferências, inclinações, interesses particulares, caprichos, preconceitos, interessa-se por eles e os avalia com base num sistema de valores pessoais. (GIL, 2008, p.05).

E é assim que eu me enxergo nesta pesquisa, pois, a experiência vivenciada profissionalmente por mim não está alheia a este trabalho, e a escolha do tema a ser apresentado tem estreita relação com a minha vivência profissional, em razão de ser colaboradora na Universidade de Araraquara - UNIARA, Instituição esta, que, juntamente com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo instalou o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania no qual eu atuo entre outras funções como conciliadora e mediadora, desde a sua instalação, reconhecendo que este espaço é um mecanismo de promoção de cidadania, oportunidade para o empoderamento das partes na resolução do seu conflito, acesso à justiça e pacificação social. E foi através deste olhar atento e crítico, que pude ao longo destes mais de 11 anos vivenciando os benefícios da conciliação e da mediação como meio alternativo de resolução de conflitos, e os desafios encontrados para se manter essa estrutura, pois, as suas limitações são facilmente identificadas.

Nesse sentido, vimos através deste trabalhado enaltecer as conquistas e os benefícios do Cejusc, porém temos também que discutir a importância da implantação de uma padronização nas atividades do Cejusc, elaborando um Manual, a fim de demonstrar a importância da padronização para o bom desenvolvimento dos procedimentos com o intuito de agilizar, padronizar e regulamentar os Cejusc como forma de nortear os diferentes agentes integrantes.

Vivemos em um período que o Judiciário está abarrotado com suas demandas judiciais, e o com um custo elevado ao Estado, e ainda não está sendo suficiente para garantir uma prestação jurisdicional em tempo razoável<sup>1</sup>, e para tanto temos que compreender que o acesso à justiça está para além da sentença, sendo assim o presente estudo busca analisar o acesso à Justiça, como uma Política Judiciária de Tratamento de Conflitos de Interesses, incentivando a aplicação das metodologias consensuais, como a melhor forma de autocomposição de resolução de conflitos, fazendo um recorte acerca das sessões de conciliação e mediação realizadas na esfera pré-processual do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Araraquara, em parceria com a Universidade de Araraquara - UNIARA, nos termos do que se recomenda o CNJ - Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução nº 125/2010, e após, o advento da Lei nº 13.140/2015 - Lei de Mediação, tendo em vista a curta duração da controvérsia, restauração ou manutenção da paz social, baixo custo ao Estado e obtenção de solução satisfatória das partes.

A busca por meios eficazes para solução dos conflitos não é propriamente uma novidade da sociedade moderna, pois há tempos o homem vem buscado métodos alternativos capazes de dirimir os litígios em suas relações humanas. Dentro desses anseios podemos verificar a conciliação e a mediação como alternativa eficaz para a resolução de conflitos, a qual cada vez mais está ganhando espaço no nosso ordenamento jurídico, dá-se a isso ao crescente número de CEJUSC instalados no Estado de São Paulo, chegando hoje ao número de

---

<sup>1</sup>O artigo 5º LXXXVIII da Constituição Federal dispõe que: “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade sua tramitação”. Na busca pela compreensão do que seria prazo razoável, Daniele Annoni afirma que: [...] expressão prazo razoável parece, pois, indicar a duração justa e satisfatória do processo, o tempo suficiente, adequado e aceitável à realização dos atos processuais, sem, contudo, ferir a celeridade que lhe é devida. À expressão se confere a qualidade de medir o bom senso, a ponderação, razão aplicada ao caso concreto em busca da justiça e da equidade, [...] poder-se-ia definir prazo razoável como sendo a dilação temporal, ou ainda, o espaço de tempo em que o evento pode ser medido e cuja duração seja suficiente para garantir às partes, o exercício das garantias processuais, mas que não se delongue no tempo, sendo curto e comedido, de modo que, ao término do processo, ambas as partes tenham claro o evento que originou a demanda, bem como a decisão adequada à sua solução.” (ANNONI, 2006, p. 206-207).

249 todos em pleno funcionamento, os quais tem por finalidade a autocomposição como forma de resolução dos conflitos de modo pacífico e capaz de trazer o viés satisfatório para as partes.

O CEJUSC de Araraquara em parceria com a UNIARA, foi o 2º Centro Judiciário do Estado de São Paulo a ser instalado e foi inaugurado em 21/11/2011. Ao longo do estudo buscar-se-á demonstrar que a conciliação/mediação realizada por este órgão na esfera pré-processual tem se mostrado eficaz como meio alternativo de resolução de conflito, podendo ser entendido como instrumento de ampliação do acesso à Justiça, outorgando a população condições de resolverem seus conflitos, mediados por um terceiro imparcial. O mesmo mérito que o Cejusc de Araraquara coleciona em ser o 2º do Estado e 1º do Interior a ser instalado, quero com este trabalho ser a pioneira em apontar os seus defeitos e mais que isso em sugerir como melhorá-lo para cada vez mais podermos usufruir dos seus benefícios, sempre pensando em inová-lo

### **Objetivos**

Como objetivo geral analisar o CEJUSC como institucionalização das Políticas Públicas Judiciárias aos meios de resolução de conflitos e interesses (CNJ), e elaborar um manual para a eficácia quanto a padronização nos procedimentos, garantindo acesso à justiça a todos indistintamente. E foram traçados como objetivos específicos, demonstrar a necessidade da padronização para o bom desenvolvimento dos procedimentos, a fim de regulamentar a instituição de forma a guiar os seus executores e usuários.

A metodologia utilizada é qualitativa, descritiva essencialmente teórica, decorrente da análise subjetiva, doutrinas e normas relacionadas ao objeto de estudo. Ela se justifica na premissa de que o acesso à justiça, é imperioso questionar o posicionamento do Estado Garantidor de Direito.

### **Relevância**

É relevante estudar a efetividade da atuação do Cejusc, como meio alternativo de resolução de conflitos, bem como em apontar a sua deficiência operacional em alguns aspectos, para que assim, possamos identificar questões e sugerir melhorias ao seu melhor funcionamento e aproveitamento. A criação do Cejusc foi baseada em políticas públicas, que tem como base o estímulo aos métodos autocompositivos, essencialmente pela aplicação das técnicas da mediação e da conciliação. Os métodos consensuais de resolução de conflitos, são sempre enaltecidos por sua efetividade, pois, demonstra a validade da solução em determinados conflitos, podendo ser geridos e resolvidos de forma pré-processual, ou seja, antes de entrar

com ação judicial, propriamente, de modo a fortalecer e aumentar a possibilidade do acesso por toda a sociedade indistintamente

Se faz necessário um apontamento quanto a todo o empenho do Poder Judiciário, essencialmente ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ), quanto a ampliação do acesso à justiça por meio da difusão dos métodos autocompositivos na solução de conflitos, estimulando a conciliação e a mediação, iniciando em 2006 com o movimento chamado de “Movimento pela Conciliação”, que foi criado pelo CNJ a fim de estimular os serviços da conciliação e a mediação e outros métodos consensuais de resolução de conflitos, com o intuito de contribuir para a efetiva pacificação social. O CNJ ainda desenvolveu o Prêmio “Conciliar é Legal, visando premiar práticas autocompositivas que contribuam com o aprimoramento das Políticas Públicas incentivando a eficiência do Poder Judiciário ao incentivo dos métodos adequados para a resolução dos conflitos.

Estas iniciativas vêm demonstrando um esforço do Poder Judiciário e estímulo quanto ao desenvolvimento e projetos de expansão dos métodos de resolução de conflitos em todo país, com a exigência do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) para todos os Estados e em todas as Comarcas sejam instalados os Centros Judiciários de Resolução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), pois, este tem se tornado um órgão de uma área do sistema de justiça que goza da confiança da população para a resolução de seu conflitos.

Porém, estes avanços normativos que estão em constantes aprimoramento para o desenvolvimento dos métodos mais adequados para a gestão dos conflitos, precisam observar que há a necessidade de uma reanálise quanto a estrutura organizacional para alavancar todo o potencial contributivo do Cejusc.

## **2 - REFERENCIAL TEÓRICO**

No referencial teórico serão basicamente abordados três eixos principais para viabilizar o desenvolvimento da pesquisa, quais sejam o acesso à justiça, os parâmetros norteadores da conciliação e da mediação quanto a efetividade do Cejusc, e o apontamento das deficiências operacionais do Cejusc, bem como a proposta para padronizar o seu funcionamento.

No primeiro capítulo faremos uma análise da clássica teoria de acesso à justiça proposta por Mauro Cappelletti e Bryant Garth, sobre os procedimentos extrajudiciais identificados como mecanismos de solução de conflitos, em sintonia com a releitura da previsão constitucional de acesso à justiça prevista no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal, que amplia seu conceito para abarcar também a esfera extrajudicial.

No segundo capítulo tratamos propriamente da Resolução 125, e após o advento da Lei nº 13.140, foram observados os essenciais fundamentos teóricos-filosóficos da mediação e da conciliação, essenciais para a compreensão da conciliação e da mediação como institutos com a finalidade precípua de pacificação social, na qual tem a finalidade de ampliar a utilização da conciliação e mediação como método alternativo na resolução de conflitos, e baseada nesta Resolução de nº 125 do CNJ, é que foi determinado a criação e instalação do CEJUSC, com a finalidade de fornecer a população um serviço de qualidade por meio de profissionais capacitados, com baixo custo ao estado e empoderamento das partes.

No terceiro capítulo falaremos sobre a necessidade da Padronização de alguns procedimentos realizados no Cejusc, com o intuito de facilitar o acesso as informações e uniformizar a linguagem que são elementos essenciais para uma comunicação integrada entre os órgãos e maior acesso da população aos serviços prestados. Nesse sentido elaboramos um esboço de um Manual Básico de Orientações Procedimentais aos CEJUSC, com o propósito de padronizar e reorganizar alguns procedimentos internos a fim de auxiliar os gestores, magistrados e funcionários cedidos pelas unidades parceiras.

## 2.1 A PREVISÃO CONSTITUCIONAL DO ACESSO À JUSTIÇA

Sobre abordagem ao tema “acesso à justiça”, que é fundamental ao funcionamento do Estado de Direito, se faz necessário analisar a obra clássica de Mauro Cappelletti e Bryant Garth, escrita em meados da década de 1970, e cujas reflexões vitais iniciaram questionamentos com reflexões vitais para a compreensão de um sistema jurídico. Referidos autores trazem inicialmente à baila as importantes indagações sobre o funcionamento de um sistema jurídico, a que preço e em benefício de quem ele funciona, a fim de averiguar se atende sua finalidade primordial de resolver os litígios submetidos à apreciação do Estado (CAPPELLETTI; GARTH, 1988).

Na mencionada obra intitulada “Acesso à Justiça”, os autores fazem uma abordagem sobre toda a evolução do conceito teórico de acesso à justiça para externar que este direito fundamental, considerado o mais básico dos direitos humanos, deve atender duas finalidades básicas do sistema jurídico, quais sejam, ser “acessível a todos” e “produzir resultados justos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8). Ou seja, a justiça social pressupõe acesso efetivo e deve-se buscar “um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

Oriunda da execução do Projeto Florença, consistente em uma pesquisa sobre o sistema de justiça realizada em diversos países, a clássica obra de Cappelletti e Garth propôs a ressignificação de um direito, muitas vezes marcado pela simples garantia formal, representando uma reação ao modelo tradicional e ineficiente de serviço de justiça, bem como uma ruptura com o formalismo exacerbado e inadequado à democratização social (STANGHERLIN, 2021).

Representou uma verdadeira mudança paradigmática na medida em que focou no acesso à justiça qualitativa, tendo a “efetividade como elemento substancial para a satisfação das partes” (STANGHERLIN, 2021, p. 178).

Em seu estudo, Cappelletti e Garth (1988) encontraram diversas barreiras ao acesso à justiça de qualidade. O primeiro está relacionado aos altos custos para as partes processarem a justiça, como custas judiciais, honorários advocatícios, custos adicionais de viagem, licenças etc. No geral, o sistema de justiça é caro e os desequilíbrios econômicos entre as

jurisdições impedem que uma parcela significativa da população tenha acesso a uma ordem jurídica justa. (STANGHERLIN, 2021).

Para enfrentar os problemas associados ao acesso efetivo à justiça, Cappelletti e Garth (1988) desenvolveram o que chamaram de metáfora da “onda de renovação”, incluindo soluções práticas que tentaram superar essas barreiras. Portanto, em resposta ao primeiro obstáculo caracterizado por altos custos judiciais, eles propuseram a "primeira onda" representada pela assistência judiciária.

“Cuida-se, assim, de propiciar assistência judiciária para os cidadãos que não podem custeá-la com seus próprios recursos e que, usualmente, deparam-se com limitadores ao exercício do direito de acesso à justiça” (STANGHERLIN, 2021, p. 184).

Para corroborar sua proposta, Cappelletti e Garth (1988) citam experiências positivas de assistência judiciária implantados na França, Inglaterra, Alemanha, Suécia, Estados Unidos, dentre outros. São projetos que instituíram a assistência jurídica gratuita por meio de advogados públicos ou privados, sendo estes posteriormente remunerados pelo Estado, destinados ao atendimento da população de baixa renda.

Como observado por Stangherlin (2021),

No Brasil, a repercussão da primeira onda não foi percebida tão intensamente, uma vez que a assistência judiciária já era regulamentada pela Lei nº 1.060/50, que instituiu o acesso à jurisdição facilitado para os cidadãos titulares de uma situação econômica incompatível com o pagamento dos custos gerais de um processo (o que inclui os honorários de advogado), sem que isso comprometa o sustento de seu núcleo familiar (STANGHERLIN, 2021, p. 185).

O segundo obstáculo identificado por Cappelletti e Garth (1988) envolve a “possibilidade dos partidos” de que determinados critérios de alguns temas os coloquem em posição vantajosa em relação a outros. Essa barreira se manifesta de três formas: excessos financeiros; domínio social (caracterizado pelo próprio sujeito se reconhecer titular de direitos inerentemente relacionados às oportunidades educacionais); e interesses difusos, envolvendo um grupo ou coletivo, e por essa particularidade, é necessária uma sustentação normativa que permita "reivindicações únicas a serem feitas em tribunal que reúnam os interesses comuns dos sujeitos cobertos por uma tutela particular" (Stangreen, 2021, p. 183).

Assim, a “segunda onda” apresentada por Cappelletti e Garth (1988) para combater referido obstáculo é marcada por avanços relacionados à representação jurídica dos interesses difusos e coletivos. No Brasil importantes inovações legislativas como a Lei de Ação Civil Pública (Lei Federal 7.347/85) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8.078/90) refletiram este avanço.

Por fim, a “terceira onda” trata do acesso à justiça propriamente dito, que, além de incluir os posicionamentos anteriores, vai além e tenta “atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 31).

(...) a terceira onda tratou do alargamento da visão de acesso à justiça em comparação às duas ondas que a precederam. Enquanto as duas primeiras se ocuparam em focar os problemas pertinentes ao acesso ao Poder Judiciário, a terceira buscou dar novo enfoque ao conceito de acesso à justiça, voltando-se o olhar para a necessidade de se concretizar direitos (ZENKNER; SILVA, 2018, p. 92).

Esta terceira onda “centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67-68), ampliando o acesso à justiça para além do acesso ao Poder Judiciário.

As possibilidades situadas na esfera extrajudicial são reconhecidas como meios aptos à efetivação de direitos. Isto porque “as tradicionais vias judiciais, sintetizadas em procedimentos com regras excessivamente formais e ritos demasiadamente complexos, geram obstáculos que, além de rechaçar direitos, dificultam o alcance da justiça em conflitos mais simples” (STANGHERLIN, 2021, p. 188).

Desta forma, a terceira onda renovatória valoriza os “métodos alternativos para decidir causas judiciais” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 81). Mecanismos mais simples, como a arbitragem, a conciliação e a mediação, e profissionais menos formais são apresentados como possibilidades para a efetivação da justiça, de acordo com as características de cada demanda (STANGHERLIN, 2021).

Importante frisar o destaque que Cappelletti e Garth (1988) dão ao inter-relacionamento entre as barreiras de acesso à justiça, que não podem ser analisadas e combatidas de forma isolada, desvinculadas de seu contexto social.

De fato, esse é um dos pontos diferenciais desse movimento: um novo olhar processual considerando sua dimensão social. Rompe-se com o imperativo tradicional de analisar o direito tão somente como norma, e atenta-se a temas pertinentes às dificuldades enfrentadas pelos jurisdicionados, como os altos custos, o longo tempo, a falta de informação, entre outros (MORAIS; SPENGLER, 2012 *apud* STANGHERLIN, 2021, p. 184).

No Brasil, estudiosos também reconhecem a existência de barreiras ao acesso à justiça, como “questões econômicas, incluindo o custo e o tempo gasto no processo judicial”; dispersão de indivíduos, dificultando o desenvolvimento de uma estratégia jurídica comum”; e problemas de “ordem burocrática” incluindo “dificuldades do indivíduo, muitas vezes com

apenas um processo na vida, em tribunal contra os litigantes habituais”. Entre essa barreira, "existem também barreiras institucionais, manifestadas na percepção de que as autoridades judiciais são o único órgão capaz de resolver as controvérsias, e uma falta de compreensão das cerimônias processuais” (PINHO, 2019, p. 796-797).

No mesmo sentido das constatações de Cappelletti e Garth, PINHO (2019) aponta que tais entraves atingem de forma mais grave os litigantes individuais, precipuamente os mais pobres, bem como as causas de valores irrisórios. “Portanto, é a partir dessa realidade, prioritariamente, que se deve pensar o acesso à justiça e estruturar as políticas para lhe trazerem efetividade” (PINHO, 2019, p. 797).

Como enfatiza Stangherlin (2021),

Ademais, tratando-se do cenário brasileiro (país territorialmente extenso e de formação miscigenada), há fatores especificamente socioculturais atrelados a questões geográficas, históricas e religiosas que estruturam a sociedade em uma multiplicidade cultural sedimentada. Por seu turno, os reflexos dessa conjuntura plural apresentam implicações jurídicas, uma vez que o ambiente jurisdicional se edificou como meio voltado, especialmente, para uma classe singular. Como enfatiza Boaventura de Sousa Santos (2010, p. 170), o distanciamento da população em relação à administração da justiça tem como causa não somente os recorrentes fatores econômicos, “mas também fatores sociais e culturais ainda que uns e outros possam estar mais ou menos remotamente relacionados com as desigualdades econômicas”. Esse recorte de variações que aponta as discrepâncias sociais que obstaculizam o efetivo acesso à justiça faz emergir um dos pontos de maior carência no sistema de justiça brasileiro: o acesso à informação (STANGHERLIN, 2021, p. 181).

Em virtude da semelhança de problemas encontrados em diversos países, o arquétipo do sistema de justiça proposto por Cappelletti e Garth (1988) reverberou em todo o mundo, inclusive no Brasil. Foi neste contexto que Kazuo Watanabe empreendeu uma atualização do conceito de acesso à justiça sob a denominação de acesso à “ordem jurídica justa”, em que também sustenta a existência de uma dimensão mais ampla do acesso à justiça, que não se limita ao acesso ao Poder Judiciário e abrange outras formas extrajudiciais de solução dos conflitos (WATANABE, 2018).

Nesse sentido corrobora Pinho (2019),

Sem dúvida, o acesso à justiça é direito social básico dos indivíduos. Contudo, esse direito não está restrito ao mero acesso aos órgãos judiciais e ao aparelho judiciário estatal. Muito além disso, deve representar um efetivo acesso à ordem jurídica justa.

(...)

Nesse contexto, inserem-se as propostas do novo Código de Processo Civil, em perspectiva mais consciente, de forma a se aprimorar a técnica e a

substância do direito processual como meio essencial para que se permita o acesso à tão proclamada ordem jurídica justa (PINHO, 2019, p. 795).

Desta forma, embora o conceito de acesso à justiça consagrado no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal assegure que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988), houve uma evolução interpretativa de referido conceito, no sentido de sua ampliação, para permitir o “compartilhamento do exercício da jurisdição entre diferentes núcleos decisórios” (HILL, 2021, p. 379).

Posteriormente referida evolução doutrinária do conceito de acesso à justiça foi consagrada pelo Código de Processo Civil de 2015, cujo artigo 3º dispõe que “não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito” (BRASIL, 2015).

Conforme destacado por Pinho (2019),

Embora haja similitude entre as duas redações, uma leitura mais atenta revela que o comando infraconstitucional busca oferecer uma garantia mais ampla, extrapolando os limites do Poder Judiciário, a quem incumbe prestar a jurisdição, mas não como um monopólio.

(...) o art. 3º do NCPC, ao se referir a apreciação jurisdicional, vai além do Poder Judiciário e da resolução de controvérsias pela substitutividade. O dispositivo passa a permitir outras formas positivas de composição, pautadas no dever de cooperação das partes e envolvendo outros atores.

Desse modo, a jurisdição, outrora exclusiva do Poder Judiciário, pode ser exercida por serventias extrajudiciais ou por câmaras comunitárias, centros ou mesmo conciliadores e mediadores extrajudiciais (PINHO, 2019, p. 797-799).

Destarte, ante a evolução do conceito de acesso à justiça ocorrido nas últimas décadas, que deixou de significar tão somente acesso ao Poder Judiciário, nos termos do artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal, para abarcar a noção de Justiça Multiportas, consagrada no artigo 3º do Código de Processo Civil e que envolve outros métodos adequados de resolução de conflitos, cumpre analisar os desafios da Justiça Multiportas e as políticas públicas de incentivo às formas consensuais de resolução de conflitos.

## 2.2 A Justiça Multiportas e as Políticas Públicas

O termo “Justiça Multiportas” deriva da expressão *multidoor courthouses*, criada por Frank Sander, professor de Harvard, em uma conferência ministrada nos Estados Unidos em 1976, cuja proposta defende o remodelamento da função dos tribunais, que deixariam de ser apenas o local de julgamento dos litígios para se tornarem “um *dispute resolution center* (centro de resolução de disputas), em que as partes são remetidas para o mecanismo mais adequado para a solução do conflito em que estejam envolvidas” (HILL, 2021, p. 381-382).

Segundo Sander (2000), vários objetivos podem ser alcançados por meio de ADR (Alternative Dispute Resolution), como reduzir o tempo e o custo do processo, melhorar o acesso e a eficácia do sistema judicial, ajudar a descomplicar os tribunais etc. Esses objetivos muitas vezes são conflitantes e vão contra os padrões qualitativos e quantitativos. Por exemplo, ele mencionou preocupações de que a redução do congestionamento poderia resultar em qualidade reduzida e vice-versa. Portanto, enfatiza a importância de definir claramente os objetivos esperados.

Outro aspecto digno de nota destacado por Sander (2000) é que o movimento de ADR não é tão contrário aos tribunais como frequentemente se afirma. A ideia de um tribunal multiportas é reservar para o tribunal casos mais específicos onde uma intervenção judicial é mais adequada e permitir que outras instituições e tecnologias como a arbitragem e a mediação resolvam casos que não necessitam de intervenção judicial específica. Uma Central Judiciária integrada, onde as demandas são conduzidas e encaminhadas para o tratamento mais adequado ao tipo de conflito envolvido, buscando soluções eficazes e ágeis. À época, Sander (2000) havia previsto os desafios da institucionalização da ADR pela percepção de que o judiciário era o lugar para resolver os conflitos. Além disso, esforços devem ser feitos para criar centros judiciários integrados, políticas públicas devem ser integradas nesse sentido, questões como a remuneração de mediadores e profissionais de ADR devem ser abordadas e a advocacia colaborativa terá um papel importante no desenvolvimento do novo sistema de justiça. Ao contrário do desenvolvimento da ADR no direito norte-americano, que foi " resultado de movimentos sociais que fortaleceram a vida comunitária e afirmaram os direitos civis", indiscutivelmente no Brasil, padrões paternalistas de relações cidadão-estado desenvolveram-se de forma a comprometer a resolução de conflitos fora do judiciário (LORENCINI, 2012, p. 60).

Todavia, diante da nova proposta de sistema de justiça preconizada por Cappelletti e Garth, somada a outros fatores como o aumento do grau de informação das pessoas, iniciou-se

nos países ocidentais uma mudança de paradigma fundamentada na noção de *empowerment*, traduzida como empoderamento dos envolvidos no conflito e que “pressupõe não entregar a solução de um impasse a outra pessoa, mas sim participar ativamente dessa solução e, por consequência, do seu próprio destino” (LORENCINI, 2012, p. 60).

Esta influência internacional pelo desenvolvimento dos métodos autocompositivos de solução de conflitos teve seu marco normativo no Brasil com a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que instituiu a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário” (BRASIL, 2010).

A partir dela o tratamento adequado dos conflitos de interesses passou a ser política pública do Estado, reconhecendo-se a necessidade de haver um permanente incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios. Acrescente-se que referida normativa, além de reconhecer a “conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios” (BRASIL, 2010), também assegura a todos o “direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade” (art. 1º), refletindo as possibilidades decorrentes da Justiça Multiportas.

Por política pública compreendem-se as ações e decisões resultantes de uma atividade política em um contexto de demandas oriundas da sociedade, de caráter dinâmico e que congregam o poder público e a sociedade civil, em benefício dos interesses da coletividade. Convém frisar seu caráter imperativo, derivado de um legítimo poder político, cujas bases decorrem da observância das regras estabelecidas pelo Estado Democrático de Direito (STANGHERLIN, 2021).

Observa-se que a Resolução nº 125/2010 do CNJ refere-se tanto à “política pública” como à “política judiciária”, podendo tais termos serem considerados equivalentes no contexto desta normativa (STANGHERLIN, 2021), embora esta seja uma espécie daquela. Tem-se, assim, que a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses é uma política pública permanente direcionada à conjuntura jurídica.

A previsão de uma política pública de tratamento adequado de conflitos revela um futuro promissor (PINHO, 2019) e foi comemorada por muitos.

A ideia central de uma política pública permanente, constituída sob o fundamento de acesso à justiça por intermédio de meios não adversariais, e que buscava considerar os aspectos particulares de cada relação conflitiva para ofertar o tratamento adequado soou, certamente, como uma largada empolgante em decorrência daquilo que parecia ser uma ressignificação da postura do setor judiciário, bem como de seus colaboradores (STANGHERLIN, 2021, p. 123).

Entre seus dispositivos, a Resolução CNJ nº 125/2010 estabelece um código de ética para mediadores e mediadores judiciais, que define os princípios básicos bíblicos ao trabalho de mediadores e mediadores judiciais, suas responsabilidades, protegidos e gestão de tais procedimentos, embora seja voltado para o judiciário, é inegável sua importância na regulamentação da conciliação e da conciliação em geral no país, pois alguns de seus dispositivos, que servem de base para a regulamentação contínua da matéria, foram consagrados no Processo Civil e Lei de Mediação (Lei Federal 13.140/2015).

A Resolução CNJ 125/2010 também determina a criação de “Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos” (artigo 7º) e “Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania” – “Centros ou Cejuscs” (artigo 8º) pelos tribunais, para desenvolver a política judiciária e gerir e realizar as audiências de conciliação e mediação, respectivamente. Mas não se detém aos limites do Poder Judiciário. Segue além e prevê a criação de uma rede de tratamento adequado dos conflitos, constituída pelo Poder Judiciário em parceria com entidades públicas e privadas (artigo 5º), possibilitando também o cadastramento de Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação (artigos 12-C e seguintes).

Ademais, referida normativa busca traçar diretrizes e uniformizar os serviços relativos aos métodos auto compositivos de resolução de conflitos em todo território nacional, especialmente a mediação e a conciliação, a fim de evitar disparidades e garantir a boa execução de sua política pública. Desse modo, regulamenta inclusive os parâmetros nacionais para a capacitação dos mediadores e conciliadores (artigos 12 e seguintes e Anexo).

“O estabelecimento de parâmetros comuns a todos os envolvidos (órgãos, entidades, profissionais, instituições, entre outros) coaduna com o propósito de implementação cultural de uma nova prática de serviços da justiça estatal” (STANGHERLIN, 2021, p. 143).

Representou, sem dúvida, um importante avanço para a implementação dos métodos adequados de solução de conflitos, mas cumpre salientar que uma política pública permanente requer constantes verificações de sua execução, avaliações de seus resultados, realizações de correções e melhorias, almejando sempre seu aprimoramento e a efetiva e boa consecução de seus objetivos.

Desde então passou a ser crescente na doutrina pátria os estudos sobre a transformação social decorrente da substituição da “cultura da sentença” pela “cultura da pacificação”, conforme enfatizado pelo Professor Kazuo Watanabe, o qual, inclusive, relata iniciativas do Tribunal de Justiça de São Paulo, a partir de 2003, e do Conselho Nacional de Justiça, por meio do “Movimento pela Conciliação”, voltados para o estímulo da conciliação e da mediação (WATANABE, 2007, p. 10).

Também passaram a ser enaltecidas pela doutrina as “vantagens na adoção dos meios alternativos de solução dos conflitos: rapidez, confidencialidade, informalidade, flexibilidade, economia, justiça e maior possibilidade de pacificação social” (CALMON, 2013, p. 145-146).

Nesta seara, mecanismos de solução extrajudicial de conflitos têm sido estimulados, em especial quando a questão trazida à baila pelos interessados não envolve um litígio propriamente dito ou versam sobre questões predominantemente patrimoniais.

Posteriormente, o Código de Processo Civil, como visto, representou uma verdadeira mudança de paradigma do sistema de justiça brasileiro ao consagrar a Justiça Multiportas em seu artigo 3º, pondo fim, em definitivo, à coincidência entre acesso à justiça e acesso ao Judiciário. Acrescente-se que o fato de o Código de Processo Civil regulamentar a mediação judicial em seus dispositivos também corrobora a normatização do sistema multiportas em nosso ordenamento jurídico (PINHO, 2019).

Assim, ante a mudança de paradigma e a previsão expressa da Justiça Multiportas no Código de Processo Civil, os métodos autocompositivos de resolução de conflitos passaram a ser fortemente estimulados, “num esforço de aproximação das partes e de empoderamento dos cidadãos, como atores da solução de seus conflitos” (LESSA NETO, 2015, p.01).

“Como regra, antes do caso prosseguir para uma solução adjudicatória, ele deverá ser submetido aos processos de solução consensual”, visto que “é norma fundamental do processo civil brasileiro a prioridade na utilização das técnicas para facilitar a resolução consensual dos conflitos” (art. 3.º, §§ 2.º e 3.º, do CPC) (LESSA NETO, 2015, p. 02).

Lorencini (2012) define o sistema multiportas como o “complexo de opções, envolvendo diferentes métodos, que cada pessoa tem à sua disposição para tentar solucionar um conflito. Este sistema pode ser articulado ou não pelo Estado, envolver métodos heterocompositivos ou auto compositivos, adjudicatórios ou consensuais, com ou sem a participação do Estado” (LORENCINI, 2012, p. 58).

Nos dizeres de Hill (2021),

(...) migramos, no Brasil, da busca por garantir o acesso ao Judiciário para a busca por garantir mais amplamente o acesso à justiça. Isso revela mudanças profundas no conceito de jurisdição, que deixa de ser vista como monopólio do Poder Judiciário. O aspecto subjetivo deixa de ser um elemento indeclinável para a caracterização da jurisdição.

Isso porque a atividade não perde a sua essência exclusivamente em razão de ter sido praticada *intra* ou *extra muros*, ou seja, dentro ou fora do Poder Judiciário. O foco precisa estar, pois, na *atividade* desempenhada e não em *quem* a presta (HILL, 2021, p. 387).

Didier Júnior e Zaneti Júnior (2017) caracterizam a Justiça Multiportas como “justiça adequada”. Para referidos autores, as transformações ocorridas no processo civil evidenciam que a justiça tradicional, adjudicada pelo juiz, não é mais o único meio para a resolução de conflitos, tendo surgido novas formas de acesso decorrentes da justiça multiportas.

Nesta nova justiça, a solução judicial deixa de ter a primazia nos litígios que permitem a autocomposição e passa a ser *ultima ratio, extrema ratio*. Assim, do acesso à justiça dos tribunais passamos ao acesso aos direitos pela via adequada de composição, da mesma forma que, no campo do processo, migramos da tutela processual, como fim em si mesmo, para a tutela dos direitos, como finalidade do processo (DIDIER JR; ZANETI JR, 2017, p. 112).

Para tais doutrinadores, o direito de acesso aos tribunais tornou-se um “direito de retaguarda, sendo seu exercício legítimo antecedido de uma série de filtros”, destacando-se, além da necessidade de adequação da justiça, “a emergência da atipicidade dos meios de solução de conflitos (DIDIER JR; ZANETI JR, 2017, p.112-113).

Neste mesmo sentido Hill (2021) salienta,

Identificados novos núcleos de prestação da jurisdição legítimos, subverte-se a lógica que prevaleceu no século XX, segundo a qual o Poder Judiciário deveria ser visto como a *prima ratio*, e que contribuiu sobremaneira para a sua inegável sobrecarga. A noção da Justiça Multiportas reorganiza as prioridades do sistema de justiça, alçando, em boa hora, a consciência de que o Poder Judiciário, em uma democracia madura, deve ser visto como a *ultima ratio*. Não há que se pensar em violação à inafastabilidade do controle jurisdicional, tendo em vista que as portas do Poder Judiciário não são trancadas, em absoluto (HILL, 2021, p. 388).

Pinho (2019) também salienta não ser compatível com as modernas teorias do Estado Democrático de Direito a ideia de que a solução judicial adjudicatória seja preferencial aos demais meios adequados de resolução de conflitos. Embora, segundo ele, esta posição ainda seja defendida por alguns, seja pela tradição, pelo receio de perda de uma parcela de poder, ou, ainda, sob o argumento equivocado de que os métodos extrajudiciais de tratamento de conflitos implicam em perda de garantias constitucionais ou da qualidade da prestação jurisdicional.

“Nesse contexto, é preciso assentar a ideia de um Estado-juiz minimalista. Cabe ao juiz assumir seu novo papel de gerenciador do conflito, de modo a orientar as partes, mostrando-lhes o mecanismo mais adequado para tratar aquela lide específica” (PINHO, 2019, p. 804).

Dentre as modalidades de métodos adequados de resolução de conflitos destacam-se a mediação, a conciliação e a arbitragem, além das formas híbridas. Entretanto, consoante destacado por Lorencini (2012), é fundamental ter-se em mente que “não existe uma

modalidade de método alternativo como o mais indicado aprioristicamente para um tipo de conflito” (LORENCINI, 2012, p. 69). Do mesmo modo, cumpre frisar que não há supremacia entre tais métodos adequados de resolução de conflitos, tendo cada procedimento suas vantagens e limitações.

A respeito da alternatividade e adequação características da Justiça Multiportas, Didier Júnior e Zaneti Júnior (2017) enfatizam que,

(...) é preciso respeitar a escolha dos interessados e garantir que ela seja feita em igualdade de condições (princípios da autonomia da vontade e da decisão informada, previstos no art. 166 do CPC).

Depois, é preciso considerar a “adequação” do meio – e a sua “alternatividade”. Aos olhos do CPC não há superioridade da justiça estatal em relação aos demais meios de solução de controvérsias” (DIDIER JR; ZANETI JR, 2017, p. 113).

Pinho (2019) sintetiza a evolução percorrida pelo sistema de acesso à justiça em nosso ordenamento jurídico. No início o foco era o mero acesso, passando pelo caráter instrumental da jurisdição e avançando para a real efetividade. Por fim destaca que “hoje, o objetivo é o fortalecimento do princípio da adequação” (PINHO, 2019, p. 818).

A adequação no cenário da Justiça Multiportas pressupõe a escolha do método de resolução mais indicado para cada tipo de conflito, levando-se em consideração características e aspectos de cada demanda, tais como: “custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade” (AZEVEDO, 2016, p. 17).

Lorencini (2012) traz importantes considerações a respeito da escolha do método, salientando a importância de se fazer uma comparação entre eles e analisar-se suas peculiaridades. Cita o processo judicial que é caracterizado pela publicidade, em contraposição à mediação e conciliação que são confidenciais. “Assim, na escolha do meio adequado, a opção entre o valor da publicidade e confidencialidade estará em jogo, assim como a capacidade de um método gerar precedente e do outro não” (LORENCINI, 2012, p. 77). Outros valores, diz referido autor, também devem ser considerados como o custo financeiro e o tempo.

A qualidade da escolha dependerá da quantidade de valores e características que as partes quiserem livremente prestigiar. Fazer a escolha com base apenas em uma característica ou valor (...) empobrece a qualidade da escolha. Por outro lado, quanto maior for a quantidade de características ou valores a analisar, maior será a complexidade da seleção (LORENCINI, 2012, p. 77).

Algumas balizas podem auxiliar a escolha do método mais adequado para a solução de determinado conflito, tais como:

(i) se ele tem vários focos (conflito policêntrico) ou apenas um; (ii) se ele envolve interesse público ou não; (iii) se se trata de uma relação continuada ou eventual; (iii) se esperam resolver a controvérsia de forma rápida ou não, assim como se o valor a ser gasto com a resolução do conflito é questão relevante ou não; (iv) se as partes pretendem resolver a controvérsia por método que preserve a confidencialidade; (v) ou, ainda, se elas pretendem, com a solução do conflito, gerar ou não um precedente (LORENCINI, 2012, p. 77-78).

Dois pontos importantes também são salientados por Grinover (2015) com relação aos métodos adequados de resolução de conflitos provenientes da Justiça Multiportas. O primeiro é que para cada conflito existe um meio mais adequado à sua resolução, podendo ser, em determinados casos, a Justiça Estatal, e, em outros, os métodos de solução consensual de conflitos. O segundo ponto é que os métodos adequados de solução de conflitos tendem a funcionar em situações de equilíbrio entre as partes.

A evolução do Sistema Multiportas e dos métodos adequados de resolução de conflitos não parece, todavia, ter por escopo “deslegitimar o Poder Judiciário, ou diminuir-lhe o poder, mas dar-lhe formas aliadas de resolução de litígios, por conta das contínuas transformações sociais, que necessitam de mais de um único órgão a tutelar seus direitos” (TRENTIN, 2012, p. 14).

O modelo multiportas é essencialmente democrático e participativo. Trata-se de uma emancipação, não só do indivíduo envolvido no conflito, mas da própria sociedade, capaz de desenvolver métodos aptos a solucionar seus conflitos. Os desafios para sua efetiva implantação, contudo, são inúmeros. Lessa Neto (2015) menciona três grandes desafios: o estrutural, o educacional ou de formação e o cultural.

O desafio estrutural consiste em criar a estrutura e condições adequadas para absorver toda a demanda para a realização de conciliações e mediações, tanto no âmbito extrajudicial quanto judicial. Neste ponto cumpre destacar a importância de se estabelecer uma rede de atuação, onde o Poder Judiciário conte também com a atuação das câmaras privadas de conciliação e mediação devidamente credenciadas (art. 167 do CPC).

No que tange ao desafio educacional ou de formação, Lessa Neto (2015) ressalta que se trata de um duplo desafio. “Precisa-se preparar os operadores jurídicos desde a faculdade e é indispensável, de imediato, educar os operadores jurídicos e treinar e capacitar adequadamente os mediadores e conciliadores para que desenvolvam o seu mister” (LESSA NETO, 2015, p. 05). As faculdades de Direito precisam passar por uma reformulação a fim de

que os acadêmicos não sejam preparados apenas para o litígio, mas também para trabalhar com os métodos adequados de solução de conflitos. A Universidade de Araraquara é uma das pioneiras em oferecer em sua grade disciplinar os alunos da graduação a disciplina de conciliação, mediação e arbitragem.

Watanabe (2007) também enfatiza esta imperiosa necessidade, apontando que o obstáculo, no Brasil, para a utilização da conciliação e da mediação está na formação acadêmica dos operadores do Direito, voltada apenas para a solução contenciosa e adjudicada dos conflitos de interesses (WATANABE, 2007, p. 06).

Por fim, o desafio cultural é elencado por Lessa Neto (2015) como possivelmente o de mais difícil enfrentamento, em virtude da percepção arraigada e distorcida relativa aos meios consensuais de resolução de conflitos. Envolve a quebra de um “pré-conceito” relacionado ao desconhecimento acerca das possibilidades oriundas dos métodos adequados de resolução de conflitos, estreitamente relacionado ao desafio educacional. “O desconhecimento sobre as possibilidades e técnicas de solução consensual de litígios gera uma visão, equivocada, de que elas seriam uma justiça de segunda linha” (LESSA NETO, 2015, p. 07).

Com perspicácia Hill (2021, p. 382) questiona se “a Justiça Multiportas será, no Brasil, uma realidade ou apenas uma miragem”. Ao que conclui,

Tornar a Justiça Multiportas uma realidade implica construir concreta e laboriosamente novas portas de acesso ao sistema de justiça como um todo, que se coloquem ao lado da porta de acesso ao Poder Judiciário, dentro da concepção de pluralismo decisório ou jurisdição compartilhada, expressões sabiamente cunhadas por Mancuso. Sem esse esforço concreto, nos contentaremos com a Justiça Multiportas enquanto miragem, que muito se anuncia, mas que, ao se aproximar dela, o jurisdicionado descobre ser, na verdade, uma doce ilusão, tão envolvente quanto utópica” (HILL, 2021, p. 382).

“Trata-se, portanto, de atribuir eficácia horizontal ao direito fundamental à tutela jurisdicional, que agora deve ser compreendida a partir de cinco predicados: acessível, instrumental, efetiva, adequada e pacificadora” (PINHO, 2019, p. 823).

Desse modo, como desdobramento da Justiça Multiportas e considerando o desiderato de construir portas concretas de acesso à uma justiça qualitativa e efetiva, cumpre adentrar na análise do papel do Cejusc e sua contribuição para o enfrentamento do desafio estrutural de implantação dos métodos adequados de resolução de conflitos.

### 2.3. Gestão de Conflitos

Em relação aos conflitos podemos mencionar que são situações de confronto, rivalidade ou disputa entre pessoas ou grupos, podemos incluir também, situações com potencial para se transformar em disputas e tensões. Os conflitos se originam por diferentes valores e crenças, diferentes definições da situação, incluindo o valor que as partes fazem de seu próprio vínculo ou relação com aquela competência e escassez de recursos.

Quanto ao conflito, três atitudes podem ser assumidas, tais como ignorar os conflitos da vida; responder de forma violenta aos conflitos e lidar com os conflitos de forma não violenta, por meio do diálogo. Pensando na questão do diálogo, é importante analisar que os conflitos podem ser resolvidos por meio de alternativas: dentre as quais estão a Resolução Judicial; a Arbitragem; a Conciliação (também chamada de Mediação Judicial); a Mediação e a Negociação.

Podem ser objeto das estratégias adequadas para resolução de conflitos:

- Questões familiares – divórcios, reconhecimento e dissolução de união estável, alimentos, revisão de pensão, guarda dos filhos, visitas aos filhos, conflito entre irmãos;
- Questões cíveis – situações patrimoniais, como aluguel, recálculo de dívida, financiamentos, indenizações, acidente de trânsito, dentre outros;
- Questões empresariais – títulos de crédito, frete, seguro, entrega de mercadorias, atividades empresariais;
- Consumidor – revisão de compra e venda de mercadoria etc.;
- Conflitos escolares – entre professores e diretores, professores e alunos, professores e professores, alunos e alunos; em suma todos os problemas vivenciados pelos indivíduos em ambiente escolar;
- Conflitos de vizinhança – questões de convivência, conflitos variados que perturbem a convivência pacífica;
- Ambiental – poluição sonora, ambiental etc.

É nesse contexto que se insere os métodos adequados. Sua principal função é transformar situações cruciais de perigo iminente em oportunidade de mudança, buscando sempre os aspectos positivos dos conflitos (NAZARETH, 2009). Geralmente o conflito se inicia por um desentendimento, que a depender da habilidade e flexibilidade na comunicação entre as partes que se desentenderam, pode vir ou não a se transformar numa controvérsia que por sua vez desaguará no conflito como franca disputa.

Por essa razão é que, a escolha do meio adequado para a solução de um conflito, tende a ser mais frutífero. No caso, o terceiro imparcial trabalhará para encontrar e receber as percepções das partes, as necessidades e os reais interesses. Por vezes, todo esse contexto que orbita o conflito, é exatamente o manancial de oportunidades para um acordo que satisfaça a todos os envolvidos. Ainda, podem os próprios advogados envolvidos no procedimento, estarem habilitados para manusear ferramentas da mediação que proporcionem aos seus clientes, novas perspectivas de visão do conflito e sua composição.

Assevera-se que, o Código de Processo Civil e a Lei de Mediação trazem significativas alterações que ampliarão, ainda mais, a aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos” (BACELLAR, 2016, p. 23). Desta forma, há um incentivo expresso à resolução do litígio extrajudicialmente ou, mesmo que ajuizada, incentiva-se o emprego das técnicas da autocomposição.

Nos estudos relacionados à gestão adequada dos conflitos, importante destaque é a análise da chamada teoria do conflito. A possibilidade de se perceber o conflito como algo positivo tem grande impacto nas relações sociais. No momento em que se percebe e se acolhe o paradigma de que os conflitos são naturais e inerentes aos seres humanos. A oportunidade que se tem em momentos de conflitos, é como lidar com eles, daí sairá a transformação em novas e criativas oportunidades.

Estando diante de conflitos de natureza familiar, importante avaliar sob a ótica da transdisciplinariedade, ou seja, medir o conflito como uma profunda oportunidade de melhoria para todo um sistema interligado.

Nota-se que a área de concentração “Gestão de conflitos” faz um enfrentamento amplo, sistematizado e necessário das questões que conferem legitimidade ao campo jurídico. Fazem parte dessas questões o acesso à justiça, a judicialização, a reserva de jurisdição, a problematidade dos conflitos contemporâneos, os mecanismos de prevenção e de contenção de conflitos, bem como, os de otimização da prática de solução de controvérsias. Tais reflexões apresentam o objetivo de pensar uma nova e mais efetiva estrutura judiciária, comprometida com a celeridade e dinamicidade. Sobretudo naquilo que compõe a dinâmica entre “proposta para um enfrentamento” e “efetividade no enfrentamento”. Neste contexto, estudam-se o uso de tecnologias, processos e produtos capazes de prevenir e pacificar conflitos implícitos e explícitos das mais diversas ramificações do direito e da normatização da vida em sociedade.

Entender que a prática dos processos jurídicos como escopo da operacionalização do Direito, em síntese, trata-se, de gerir conflitos e tem tornado essa concepção, o fundamento de sua área de concentração. O operador de Direito concentra-se tradicionalmente nos processos

regidos pela atitude litigante. É essa sua formação que lhe proveu o formato mental para o judiciário sentencial. Contudo, os processos de solução de conflitos não necessariamente passam por sentenças para pacificar o litígio. As relações sociais têm evoluído para a diminuição da litigância por via de métodos que possuem o mesmo, ou eventualmente, até superior, poder de pacificação, isto é, os métodos alternativos de resolução de conflitos. Isso implica considerar que o conflito possui dois caminhos claros para sua solução.

De um lado, o conflito pode ser resolvido por sentença arbitral a que se submetem as partes litigantes. De outro, ainda que incipiente em seus fundamentos teóricos, a via da resolução extrajudicial, em geral, por mediação, conciliação, ou por arbitragem direta. A estes métodos também se agregam outros concorrentes, em especial, a justiça restaurativa que foca o lado positivo do conflito e os círculos de diálogos, que se concentram no aprendizado da compreensão do prejuízo causado para restaurar a paz entre ofendido e ofensor. Desta forma, a área de concentração da gestão de conflitos configura-se considerando em seu conceito básico de que a operação do Direito, objeto do fundamento “profissionalizante”, circunscreve-se aos elementos e instrumentos da gestão de conflitos.

Seja no âmbito da judicialização ou da desjudicialização, essa vertente epistemológica do direito contempla a gestão dos conflitos, desde os métodos de prevenção, tais como a comunicação e a justiça restaurativa, que reforçam a importância do diálogo, até os modelos extrajudiciais de solução de conflitos, tais como a conciliação, a mediação. Todos esses métodos promovem a celeridade processual e funcionam, como eficientes instrumentos de justiça. Percebe-se ainda, que no centro da discussão tem-se os direitos humanos, pontuados como a dignidade constitucional da pessoa, a cidadania e o acesso à justiça, que se mostram como telas de fundo das problematizações da prática jurídica. Abordagens adicionais que expandem aplicações e estudos são a atuação e regulação dos operadores de direito, bem como a modernização de instrumentos, a sustentabilidade e as tecnologias que interfaceiam a gestão de conflitos. Permanecem, ainda, no raio da atenção científica, as peculiaridades da administração pública, da administração privada e do terceiro setor, sempre com norte no acesso à justiça.

### 3. PARÂMETROS NORTEADORES DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

As formas consensuais de solução de disputas têm origens remotas. Segundo Tartuce (2021), em que pese vários autores identifiquem seu início na Bíblia, é possível cogitar que elas sejam anteriores à história escrita, em um contexto no qual um terceiro imparcial era utilizado para diversas funções, dentre as quais auxiliar as partes a resolverem seus conflitos.

Na antiguidade o filósofo chinês Confúcio defendia a mediação como a principal forma de solucionar conflitos. “Para ele existia uma harmonia natural nas questões humanas que não deveria ser desfeita por procedimentos adversariais ou com ajuda unilateral” (SERPA, 1999, p. 68). A coerção deveria ser substituída pela persuasão moral e acordos, valorizando-se a solução pacífica dos problemas.

A abordagem conciliatória do conflito se enraizou na cultura oriental, tendo a China e Japão tradição em utilizar a mediação como forma primária de resolução de conflitos. Todavia, a “resolução informal e consensual de conflitos não se restringiu ao Oriente, podendo também ser encontrada em diversas outras culturas, como as de pescadores escandinavos, tribos africanas e em kibutzim israelitas” (TARTUCE, 2021, p. 195).

Com o passar dos anos alguns princípios relativos à resolução consensual de conflitos e voltados para a satisfação mútua dos envolvidos foram se desenvolvendo nos Estados Unidos, além de outros países (TARTUCE, 2021).

Relata Hill (2020) que, não obstante sua alta competitividade, por razões históricas os norte-americanos evitavam recorrer aos tribunais para solucionar suas disputas. “Credita-se tal comportamento à circunstância de que os seus ascendentes europeus, pela sua condição de servos, não contavam com autoridade pública para solucionar seus conflitos, especialmente em razão dos altos custos” (HILL, 2020, p. 3-4).

Como destaca Braga Neto (2020), “os conceitos e experiências empíricas da mediação sempre estiveram presente em todas as civilizações antigas ou modernas”, com a figura de um terceiro imparcial que auxiliava as partes a se entenderem. Contudo, foi a partir da década de 1970 que tais experiências empíricas passaram a ser estudadas na Escola de Direito da Universidade de Harvard, dando início à sistematização teórica da mediação de conflitos, mediante a estruturação de suas técnicas e sua institucionalização como método de resolução de conflitos.

Foi nesse contexto que, em 1976, surgiu a concepção das *multidoor courthouses*, também conhecida como Justiça Multiportas, de autoria do Professor Frank Sander, da

Universidade de Harvard, e que representou uma revolução no campo dos métodos de resolução de conflitos. Como visto, sustentava Sander que os tribunais deveriam ser remodelados para deixarem de ser apenas o local de julgamento dos processos, transformando-se em *dispute resolution center* (centro de resolução de disputas), onde as partes seriam encaminhadas para o mecanismo mais adequado para a solução de seu conflito (HILL, 2020). Abriam-se, assim, as portas para os métodos alternativos de resolução de disputas (*Alternative Dispute Resolution – ADR*) como a negociação, a conciliação, a mediação e a arbitragem, não se limitando mais o encaminhamento do conflito para a única porta do julgamento adjudicatório efetuado pelos tribunais.

Fundado em 1983, o Programa de Negociação (PON) da Universidade de Harvard também foi objeto de destaque, reunindo diversos estudiosos como Frank Sander, Roger Fisher, William Ury, Lawrence Susskind, dentre outros, cujas teorias focavam na negociação criativa para a solução das disputas, visando a satisfação de todos os envolvidos. Tais teorias também estudavam a mediação com o escopo de assegurar negociações eficientes e criativas, da melhor forma possível (TARTUCE, 2021).

Transcendendo o solo americano, o uso e desenvolvimento dos métodos alternativos de resolução de disputas se espalhou para o Reino Unido, Canadá, França, Espanha, Austrália, Hong Kong, Coreia, Oriente Médio, África do Sul, Nova Zelândia e alguns países das Américas Central e do Sul (SERPA, 1999).

Ao fazer um estudo comparativo da evolução histórica da mediação em um país de sistema *common law* como os Estados Unidos e outro integrante do sistema *civil law* como a Itália, Hill (2020) explicita que “os ordenamentos que compõem o sistema de *common law* tendem a utilizar as soluções consensuais mais frequentemente do que os países de *civil law*” (HILL, 2020, p. 03).

Salienta a autora,

Muito embora as sociedades ocidentais, como um todo, não tenham as suas raízes fundadas na valorização do diálogo como forma de solução dos litígios, percebe-se o seu protagonismo na solução dos conflitos entre os países de *common law* há aproximadamente dois séculos. Por outro lado, junto aos países de *civil law*, a centralidade do diálogo passou a ser privilegiada em um passado muito mais recente, especialmente a partir dos anos 2000, em que começou a se implantar uma “educação para a paz” (HILL, 2020, p. 03).

Assim, ressalta Hill (2020) a intrínseca relação existente entre a cultura de uma dada sociedade e a forma de encaminhamento da solução de seus conflitos. Ainda que mais recentemente, entretanto, os métodos alternativos de resolução de disputas vêm se desenvolvendo nos países ocidentais de sistema *civil law*, tendo sido incorporados ao

ordenamento jurídico brasileiro pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e, posteriormente, pelo atual Código de Processo Civil.

A respeito da filosofia inerente aos métodos alternativos de resolução de disputas Serpa (1999) frisa que um dos mais significativos objetivos dos ADR é a “preservação e mesmo melhoramento das relações entre as partes, especialmente em situações familiares e comerciais”, em oposição aos sistemas adversariais que dificultam tais relacionamentos e futuras transações (SERPA, 1999, p. 85).

O tratamento do conflito por meio da mediação possui “como base o princípio de religar aquilo que se rompeu, restabelecendo uma relação para, na continuidade, tratar o conflito que deu origem ao rompimento” (SPENGLER, 2021, p. 21).

Spengler (2021) destaca a importância da mediação na “sociedade cada vez mais complexa, plural e multifacetada, produtora de demandas que a cada dia se superam qualitativa e quantitativamente” (SPENGLER, 2021, p. 21-22). A mediação é um caminho para a absorção desta demanda pois é identificada pela autora como a “ética da alteridade”, destinada a resgatar o respeito e reconhecimento da integridade do outro, não permitindo movimentos invasivos e dominadores. “A mudança de lentes ao olhar para os conflitos traz uma nova concepção deles. As divergências passam a ser vistas como oportunidades alquímicas, as energias antagônicas como complementares, e o Direito como solidariedade” (SPENGLER, 2021, p. 22).

Para Spengler (2021),

É uma aposta na diferença entre o tratamento dos conflitos de maneira tradicional (Estado produtor de regulação e de jurisdição, único meio de resposta) para uma estratégia partilhada e convencionada que tenha por base um direito inclusivo. A mediação aposta numa matriz autônoma, cidadã e democrática, que seja um salto qualitativo ao ultrapassar a dimensão de “resolução adversária de disputas jurídicas modernas”, baseadas no litígio e apoiadas na cientificidade que determina o descobrimento da verdade (SPENGLER, 2021, p. 27).

Grinover (2015) traz como fundamentos da justiça conciliativa a pacificação, a justiça participativa e a questão funcional relativa ao desafogamento do Poder Judiciário. A pacificação é elencada como principal fundamento da justiça conciliativa, destacando-se pela possibilidade de atender os interesses de todos os envolvidos, além de poder tratar a base sociológica do conflito, diferentemente da solução judicial adstrita às questões formais trazidas pelas partes.

Conforme bem pontuado pela autora,

No processo judicial e na arbitragem, em que a decisão é imposta, a pacificação pode até existir no plano social (pois o conflito foi dirimido em face da sociedade), mas certamente não existe para as partes. No chamado

*perde-ganha* sempre haverá uma parte insatisfeita (quando não as duas, como acontece na sucumbência recíproca). E isto é evidenciado por todas as manobras das partes com a utilização dos recursos e dos meios de impugnação, bem como na resistência ao cumprimento da sentença. Além disso, mesmo na pacificação social, apenas uma parte do conflito – a parte levada ao processo judicial – é solucionada, restando à sua base o conflito sociológico, do qual a “lide” é apenas a ponta do *iceberg* (GRINOVER, 2015, p. 03).

Na mesma linha, Azevedo (2016) evidencia que a mediação busca resolver a “lide sociológica”, ou seja, visa solucionar a integralidade do conflito, abrangendo todos os interesses das partes, o que conduz à pacificação social. Diferencia-se do tratamento da lide processual dado pelo Judiciário, o qual se restringe às questões trazidas pelos advogados ao processo.

A mediação vai além da análise do problema imediato que se apresenta e considera diversos fatores relacionados ao conflito tais como o relacionamento anterior entre as partes, suas necessidades e interesses, a personalidade dos envolvidos, sua comunicação e os valores em que se pautam (AZEVEDO, 2016).

Grinover (2015) também aponta a importância do “fundamento político da justiça participativa”, caracterizado pela participação das próprias partes na solução de seu conflito, configurando um reflexo da democracia participativa.

Ao educar e auxiliar as partes na tomada de decisões, sem a imposição de soluções por terceiros, os mecanismos autocompositivos de resolução de disputas configuram-se como instrumentos de autonomia, democracia e cidadania. Valorizam a capacidade dos indivíduos de se autodeterminarem em relação aos outros e possibilitam o acolhimento das diferenças (SPENGLER, 2021).

A denominada mediação transformativa ou transformadora fundamenta-se, ainda com mais fervor, no empoderamento das partes e no reconhecimento do outro, em respeito à autodeterminação dos participantes (TARTUCE, 2021). Referida corrente, iniciada em 1994 pelos professores Robert Baruch Bush e Joseph Folger, sustenta que o escopo da autocomposição é a capacitação ou empoderamento das partes, como, por exemplo, por meio do ensino de técnicas de negociação, para que elas possam, no futuro, resolver seus próprios conflitos. Tal aprendizado permitirá também o reconhecimento mútuo de interesses e sentimentos, propiciando uma aproximação real das partes e, conseqüentemente, uma humanização do tratamento do conflito em virtude da empatia criada (AZEVEDO, 2016).

Assim, a proposta da mediação revela um modelo de justiça que escapa da incidência rigorosa das regras jurídicas e volta-se para a participação e liberdade de decisão das partes,

para a comunicação de suas necessidades, interesses e sentimentos, sobrepondo a reparação em detrimento da punição (SPENGLER, 2021).

Por fim, o terceiro fundamento da justiça conciliativa indicado por Grinover (2015) seria o funcional, decorrente da argumentação de que tais métodos autocompositivos desafogariam o Poder Judiciário. Todavia, conforme contraposto pela própria autora, referido fundamento é discutível na medida em que para cada conflito haverá um meio mais adequado de solução, podendo ser, em determinados casos, a Justiça Estatal ou os demais métodos.

À luz de tais fundamentos, válido perpassar pelos elementos essenciais que caracterizam a mediação, sendo a maior parte deles também aplicáveis à conciliação. Braga Neto (2020) elenca-os como sendo a autonomia das partes, a confidencialidade, a confiabilidade, o fortalecimento e reconhecimento mútuos, o caráter didático na gestão de conflitos, o atendimento mais humanizado, o caráter multidisciplinar do instituto, o emprego da negociação, a visão prospectiva do conflito e o objetivo não restrito tão somente à obtenção do acordo.

A autonomia da vontade das partes é apontada como um dos principais elementos da mediação, constituindo “a grande mola propulsora da atividade” (BRAGA NETO, 2020, p. 146). Não há nos métodos consensuais de resolução de conflitos qualquer elemento de natureza impositiva. Eles somente serão utilizados se as partes assim desejarem, sendo elas as protagonistas dos temas a serem discutidos, bem como do desfecho da controvérsia. “Por isso, não há como impor a mediação, suas regras e muito menos as questões a serem discutidos – muito pelo contrário, o método se propõe a propiciar um ambiente de cooperação ou colaboração, o qual sem ele não há como ser realizada” (BRAGA NETO, 2020, p. 146).

A confidencialidade também é pressuposto da mediação. Significa que todas as informações, relatos ou documentos produzidos e apresentados durante o procedimento estarão resguardados pelo sigilo, não sendo passíveis de divulgação a terceiros não participantes do procedimento (BRAGA NETO, 2020).

A confiabilidade, por sua vez, diz respeito à confiança das partes no método escolhido para a solução do conflito e na figura do mediador. É necessário que o mediador tenha a confiança das partes para ter acesso a informações privilegiadas, o que lhe permitirá desenvolver o método com vistas ao encaminhamento para a construção de eventual solução (BRAGA NETO, 2020).

Inclusive, uma das técnicas utilizadas na mediação é justamente o *rapport*, que consiste na confiança depositada no trabalho do mediador e que tem início logo na primeira sessão de mediação (SPENGLER, 2021). “Usa-se a expressão *rapport* para expressar o relacionamento

harmonioso ou o estado de compreensão em que, por fatores como simpatia e empatia, há confiança e comprometimento recíprocos” (TARTUCE, 2021, p. 222).

Citando as bases da mediação transformativa, Braga Neto (2020) indica o fortalecimento e reconhecimento mútuos como elementos imprescindíveis para a mediação:

(...) o conflito traz o desrespeito mútuo. Este desrespeito tanto pode ser identificado com relação a falta de reconhecimento mútuo, quanto ao sentimento de inferioridade ou superioridade. A mediação, desde o primeiro momento da preparação, da pré-mediação, bem como ao longo de todo o processo, promove o resgate do respeito das individualidades de todos, sempre a partir de seus limites e perspectivas pessoais individuais, tendo como pressuposto o respectivo empoderamento mútuo também (BRAGA NETO, 2020, p. 147).

Como corolário desse novo olhar sobre o conflito e sua forma de tratamento, aponta-se também como elemento da mediação seu caráter didático na gestão dos conflitos. Isto é identificado por alguns autores porque, em muitos casos, após vivenciar um processo de mediação, as pessoas passam a prevenir e gerir melhor seus futuros conflitos. Tal ocorrência pode ser explicada pelo “fato de os mediados se colocarem, ao longo do processo, um no lugar do outro e, com isso, iniciar um processo de solidariedade recíproca a partir da sensibilização das visões limitadas e ilusórias de cada um” (BRAGA NETO, 2020, p. 147).

Em todo esse contexto, o atendimento mais humanizado acaba por emergir como outra característica da mediação na medida em que se focam nas pessoas e não nos casos. As perspectivas pessoais de cada indivíduo são valorizadas e consideradas no tratamento do conflito. Parte-se “do pressuposto da existência de dificuldades e limitações momentâneas das pessoas em administrar seus conflitos e, em razão disso, um terceiro poderá lhes auxiliar na sua gestão” (BRAGA NETO, 2020, p. 148).

A mediação também possibilita um tratamento multidisciplinar do conflito, pois busca soluções transdisciplinares, razão pela qual valoriza o exercício da atividade por profissionais de diversas áreas do conhecimento, os quais terão o potencial de enriquecer o desenvolvimento do trabalho, conforme será analisado em tópico específico sobre a capacitação de mediadores e conciliadores (BRAGA NETO, 2020).

Outro elemento inerente à mediação é o emprego da negociação, instrumento originário e natural de resolução de conflitos. Consoante salientado por Braga Neto (2020), “só é possível a implementação da mediação de conflitos quando há predisposição das pessoas envolvidas no conflito em debater, por assim dizer, em uma ‘mesa de negociação’ questões relativas a suas respectivas visões e inter-relações” (BRAGA NETO, 2020, p. 148).

Como expõe Serpa (1999), a negociação é utilizada em qualquer tipo de conflito e integra o cotidiano das transações. Trata-se de uma forma básica de resolução de disputas em que as próprias partes, sem intervenções de terceiros, procuram resolver um conflito ou planejar uma transação por meio de uma argumentação dialética de acordo com seus interesses.

Válido frisar que as técnicas de negociação desenvolvidas em Harvard se baseiam no princípio de que “melhores resultados são obtidos quando se abandonam posições radicais e se enfatizam interesses que possam levar a resultados satisfatórios para ambas as partes” (SERPA, 1999, p. 84).

A mediação parte da premissa de que o conflito faz parte do passado, não sendo possível modificá-lo, mas descortina a possibilidade de seu enfrentamento a fim de gerar mudanças nas perspectivas pessoais dos envolvidos (BRAGA NETO, 2020). Esta visão prospectiva do conflito também configura um elemento essencial da mediação, em detrimento do tratamento retrospectivo dado ao conflito pelos meios heterocompositivos.

Por derradeiro, Braga Neto (2020) salienta que a mediação não visa somente o acordo. Seu escopo “é construir soluções com base na satisfação dos interesses, expectativas, desejos e atendimento dos valores e necessidades das pessoas nele envolvidas” (BRAGA NETO, 2020, p. 149).

Nesse sentido, a respeito da exigência de formalização de eventual acordo estabelecido entre as partes, Tartuce (2021) esclarece:

Na mediação extrajudicial, em que a autonomia da vontade é respeitada com maior intensidade, não há exigência nesse sentido; cabe aos envolvidos a definição sobre como o final da sessão consensual será registrado. Tendo o conflito sido tratado e resolvido efetivamente, eventual acordo derivará da vontade livre e consciente dos envolvidos – o que pode conduzir ao cumprimento espontâneo e dispensar a formalização do pacto por escrito (TARTUCE, 2021, p. 218).

Este, a princípio, parecer ser o único elemento essencial incomum à mediação e à conciliação. Alguns autores (SERPA, 1999; SPENGLER, 2021; TARTUCE, 2021) apontam esta busca pelo acordo como característica de diferenciação da mediação e da conciliação, conforme verificar-se-á a seguir ao se adentrar, com mais profundidade, nas definições, pontos de divergência e convergência entre tais institutos.

Podemos observar ao longo do tempo que foram utilizadas várias modalidades para a solução de conflitos na história da humanidade ocidental, pois o modo como o indivíduo se comporta em seu convívio social define os parâmetros para a análise de seus conflitos, sendo

assim a autocomposição sempre se fez como uma possibilidade de composição direta e pacífica na busca da harmonia e paz social.

CINTRA, DINAMARCO e GRINOVER (2015), alertam para o fato de que, em se tratando de determinada situação, esta espécie de tutela de interesses, pode oferecer riscos, uma vez que, as soluções têm em comum as circunstâncias de serem parciais e sendo assim, dependem da vontade e da ação de uma ou ambas as partes envolvidas.

Compactuando com esse pensamento, foram surgindo outras concepções as quais eram permitidas a escolha de um árbitro que fosse alheio ao conflito existente para facilitar e auxiliar na busca de uma solução imparcial. Com o passar do tempo o Estado tomou para si o papel de terceiro que soluciona o conflito. Assim a Constituição Federal do Brasil de 1988, passou a incentivar e autorizar os institutos adequados para a resolução da controvérsia, o que podemos observar desde o seu preâmbulo:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte, para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte Constituição da República Federativa do Brasil. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988, online).

É sabido que a mediação e a conciliação, na medida em que favorecem a resolução de conflitos por meio de autocomposição, permitem as partes, e com o auxílio do Estado, desfrutar de mecanismos que concretizam os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da pacificação social, da solidariedade, da autonomia da vontade das partes e do acesso à justiça, podendo o Judiciário homologar os acordos entabulados.

Os institutos da conciliação e da mediação como formas autocompositivas são aplicados em solução de conflitos realizados com ou sem o intermédio do judiciário, podendo ser aplicados tanto na fase pré-processual quanto na esfera processual. Nessa perspectiva a autora PEREIRA (2016, online) salienta:

Os problemas verificados no funcionamento do judiciário brasileiro, aliado à ideia de que a autocomposição, por sua própria natureza, é capaz de alcançar maior satisfação efetiva das partes, têm fomentado, cada vez

mais, a busca de solução consensual dos conflitos, conferindo-se destaque à mediação, à conciliação e à arbitragem.

Nesse sentido, verificamos que tanto a conciliação como a mediação têm se destacado como importantes instrumentos para a resolução célere e pacífica dos conflitos, tanto no âmbito processual quanto no âmbito pré-processual, sendo essas técnicas ainda mais necessárias devido ao grande volume de processos existentes no judiciário, que com o advento da Resolução nº 125, o CNJ vem estimulando cada vez mais a prática da conciliação e da mediação pelos Tribunais de Justiça. Com o objetivo de promover o acesso à justiça, instituindo Política Judiciária Nacional de tratamento aos conflitos de interesses, incumbindo aos órgãos do judiciário em oferecer mecanismos de solução de controvérsia, bem como prestando atendimento e orientação aos cidadãos.

### **3.1 Conciliação**

Desde a Constituição do império (1824), já havia estímulo a “realização da conciliação, pois, a determinação de Sua Majestade Imperial era para que nenhum processo pudesse ter princípio, sem que primeiro se estivessem intentados os meios de reconciliação” (BARCELLAR, 2016, online). Sendo assim, Barcellar (2016) salienta que a conciliação sempre foi utilizada, entre altos e baixos, e de acordo com a necessidade, porém, sempre esteve presente.

Passados quase 100 anos, o Brasil ainda comporta grande número de demandas judicializadas, resultantes da arraigada cultura do litígio existente no país, porém muito se tem feito. A conciliação foi efetivamente introduzida no ordenamento jurídico por meios de dispositivos constantes na Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307/1996), dentre outras as quais foram se aperfeiçoando, ganhando espaço, até se tornar um importante mecanismo de resolução de demandas judiciais e extras judiciais.

O CNJ conceitua a conciliação como um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra e imparcial com relação ao conflito, buscando uma efetiva harmonia social e a restauração dos limites possíveis da relação social das partes. (CNJ)

Nesse sentido Magalhães (2006, p.28):

O terceiro interventor (conciliador) atua como elo de ligação [sic]. Sua finalidade, (...), é levar as partes ao entendimento, através da identificação de problemas e possíveis soluções. Ele não precisa ser neutro [diferentemente do mediador], ou seja, pode interferir no mérito das questões. O conciliador não decide o conflito, ele pode apenas sugerir decisões; a decisão cabe às partes.

Segundo o Código de Processo Civil, o instituto da conciliação é adequado aos conflitos que não tenham existido nenhum tipo de relacionamento anterior entre os conflitantes (CPC, 2015).

### **3.2 Mediação**

A mediação é definida pela maioria dos estudiosos, como a negociação assistida por um terceiro, caracterizando-se com uma forma de solução do conflito no qual as partes sacrificam parte do seu interesse próprio em favor do interesse alheio.

Na mediação as partes é que tomam a decisão no que tange o conflito, com o auxílio de um mediador, que está ancorado em técnicas específicas para conduzir a mediação, contribuindo para que elas consigam se comunicar e buscar uma forma justa para enfrentar o litígio.

TARTUCE (2015, p.112) conceitua a mediação como:

Mediação é o mecanismo de abordagem consensual de controvérsias em que uma pessoa isenta e capacitada atua tecnicamente com vistas a facilitar a comunicação entre os envolvidos para que eles possam encontrar formas produtivas de lidar com as disputas.

Corroborando com o exposto, AZEVEDO (2016, p.77), esclarece a mediação como:

[...] a mediação é entendida como uma negociação assistida por uma terceira pessoa imparcial, de tal modo que a este terceiro cabe conduzir as partes para que cheguem a uma solução autocompositiva satisfatória. Sendo assim, parece ser papel da ação das partes, quanto auxiliá-las para que se preparem adequadamente o mediador, tanto sintonizar-se quanto a real situa para a negociação.

### 3.3 Diferenciação entre Conciliação e Mediação

O Código de Processo Civil aponta a diferença entre conciliação e mediação como a pré-existência ou não de uma relação jurídica entre as partes, ou seja em uma sessão de conciliação, o conciliador atuará nos casos em que não exista um vínculo anterior entre as partes, já nos casos de uma sessão de mediação, o mediador auxilia as partes a um acordo, porém existe um vínculo afetivo entre as partes, e as relações são continuadas, conforme observamos nos parágrafos 2º e 3º do art. 165 do CPC.

Art. 165, § 2º. O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Segundo Haim Grunspun<sup>2</sup>, que nos mostra que na conciliação, o conciliador irá conduzir o processo na direção do acordo, de modo a opinar e propor soluções para o conflito, fato este que não ocorre na mediação onde o mediador será imparcial não opinando no feito.

Podemos observar que na conciliação existe uma postura mais ativa por parte do conciliador, pois por esta técnica da conciliação existe a possibilidade de ele intervir e ainda opinar sobre o acordo que entende ser mais benéfico para as partes. Já na mediação, isso não ocorre, pois, o mediador só poderá intervir caso haja algum desentendimento entre as partes, ou caso ele perceba que as partes não estão aptas e nem dispostas a chegarem a um acordo, fato este que lhe permitirá dar fim a sessão de mediação. Fora esta situação, o mediador deverá agir como um espectador ouvindo os conflitos e apenas ajudar as partes no melhor acordo entre elas.

Nesse sentido, o CNJ<sup>3</sup> faz algumas distinções entre a conciliação e a mediação que passaremos a explicar a seguir, sendo na mediação visa a resolução de conflitos, enquanto a conciliação busca apenas o acordo. A mediação visa restaurar a relação social subjacente ao caso, enquanto a conciliação busca o fim do litígio. A mediação parte de uma abordagem de

---

<sup>2</sup> GRUSPUN, Haim. Mediação familiar: o mediador e a separação de casais com filhos. São Paulo: Ltr, 2000. P.34

<sup>3</sup> \_\_\_\_\_ Conselho Nacional de Justiça. Guia Prático de Mediação do CNJ. Consulta realizada em 14/09/2022

estímulo (ou facilitação) do entendimento enquanto a conciliação permite a sugestão de uma proposta de acordo pelo conciliador. A mediação seria em regra, mais demorada e envolveria diversas sessões enquanto a conciliação seria um processo mais breve com apenas uma sessão. A mediação seria voltada às pessoas e teria o cunho preponderantemente subjetivo enquanto a conciliação seria voltada aos fatos e direitos e com enfoque essencialmente objetivo. A mediação seria confidencial enquanto a conciliação seria eminentemente pública. A mediação seria prospectiva, com enfoque no futuro e em soluções, enquanto a conciliação seria com enfoque retrospectivo e voltado à culpa. A mediação seria um processo em que os interessados encontram suas próprias soluções enquanto a conciliação seria um processo voltado a esclarecer aos litigantes ponto (fato, direitos ou interesses) ainda não compreendido por esses. A mediação seria um processo com lastro multidisciplinar, envolvendo as mais distintas áreas como psicologia, administração, direito, matemática, comunicação, entre outros, enquanto a conciliação seria unidisciplinar (ou monodisciplinar) com base no direito.

### **3.4 Conciliação e Mediação no Ordenamento Brasileiro**

Representando uma importante mudança de paradigma, a conciliação e a mediação vem se ampliando, e ocupando cada vez mais seu espaço no ordenamento jurídico brasileiro, pois a ela tem se dado a devida importância para atender aos princípios constitucionais de acesso à justiça, nesse sentido podemos dizer que a mediação é um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputas são auxiliadas por uma terceira parte neutra ao conflito ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para se chegar a uma composição. Este é um método de resolução de disputas no qual o terceiro imparcial facilita a negociação entre as pessoas que estão em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.

Para Menkel-Meadow (1995, p.217), define mediação como:

Um processo em que um terceiro imparcial atua como um catalizador para ajudar outros a se ajustarem construtivamente e talvez resolverem um litígio, planejarem um acordo, ou definirem os contornos de uma relação.

Já Barbosa (2015, p.143), destaca a mediação como:

Um método fundamentado, teórica e tecnicamente, por meio do qual uma terceira pessoa, neutra e especialmente treinada, ensina os mediandos a despertarem seus recursos pessoais para que consigam transformar o conflito em oportunidades de construção de outras alternativas, para o enfrentamento ou prevenção de conflitos.

Nos processos auto compositivos as partes podem continuar, suspender, abandonar e retornar as negociações. Como os interessados não são obrigados a participarem da mediação é permitido encerrar o processo a qualquer tempo. Apesar de o mediador exercer influência sobre a maneira de se conduzirem as comunicações ou de se negociar, as partes têm a oportunidade de se comunicar diretamente, durante a mediação, a forma estimulada pelo mediador.

Assim como na negociação, nenhuma questão ou solução deve ser desconsiderada, pois, o mediador deve contribuir para a criação de opções que superem a questão financeira ou discutir assuntos que não estão diretamente ligados à disputa, mas que afetam a dinâmica dos envolvidos, sendo assim os interessados têm a possibilidade de encerrar a mediação a qualquer hora sem sofrer maiores prejuízos, pois esse é um processo não vinculante, ou seja é quando os interessados possuem o ônus de participar dos atos, sem que a desistência de participação no processo gere uma perda processual ou uma perda material.

No que tange a conciliação, é um processo autocompositivo breve, no qual as partes ou interessados são auxiliados por um terceiro neutro ao conflito, que por meio de técnicas adequadas auxiliam as partes a chegarem a uma solução ou a um acordo.

Consolidadas em resoluções e publicações diversas, e com base nas políticas pública o CNJ <sup>4</sup> pode afirmar que a conciliação e a mediação no Poder Judiciário, além de promover acordo entre as partes, conduzem a uma efetiva harmonização social das partes. Restaurar, dentro dos limites possíveis, a relação social das partes. Utilizar técnicas persuasivas, mas não impositivas ou coercitivas para se alcançarem soluções. Demorar suficientemente para que os interessados compreendam que o conciliador se importa com o caso e a solução encontrada. Humanizar o processo de resolução de disputas. Preservar a intimidade dos interessados sempre que possível. Visar a uma solução construtiva para o conflito, com enfoque prospectivo para a relação dos envolvidos. Permitir que as partes se sintam ouvidas e utilizar-se de técnicas

---

<sup>4</sup> \_\_\_\_\_ Conselho Nacional de Justiça. Guia Prático de mediação do CNJ. Consulta realizada em 14/09/2022

multidisciplinares para permitir que se encontrem soluções satisfatórias no menor prazo possível.

#### **4. OBJETIVOS PARA CRIAÇÃO E INSTALAÇÃO DO CEJUSC**

Reconhecendo “que a eficiência operacional, o acesso aos sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário”, e que o acesso à justiça está “além da vertente formal perante os órgãos judiciários, [...] implica no acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas”, é que no ano de 2010 foi instituída pelo Conselho Nacional de Justiça a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (CNJ,2010).

Para o desenvolvimento dessas políticas públicas, a Resolução, em seu artigo 7º, determinou que os Tribunais criassem, no prazo de 30 dias, o NUPEMEC, a quem compete o desenvolvimento, planejamento, implementação, manutenção, aperfeiçoamento da política e as instalações dos CEJUSCs, espaços destinados ao desenvolvimento dos métodos autocompositivos. (CNJ,2010).

O Cejusc é uma instância para dar solução a um conflito antes que ele se torne uma ação na Justiça. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos são espaços para realização das sessões de mediação e conciliação pré-processual e processual. A pacificação social não virá com a supressão dos conflitos sociais, mas com a escolha do caminho para sua solução. O Cejusc oferece uma alternativa pautada no diálogo e na cooperação entre as pessoas para a superação das divergências de interesses. O acordo firmado com autonomia das partes enaltece as possibilidades e as capacidades dos envolvidos, levando a um maior cumprimento do que é pautado.

Deverá ainda ter um setor de cidadania, a qual presta atendimento e orientação ao cidadão e também poderá desenvolver projetos para a comunidade. O CNJ exemplifica alguns dos serviços que podem ser prestados:

[...] serviços de orientação e encaminhamento ao cidadão, para que este obtenha documentos (identidade, carteira de trabalho, título de eleitor, etc.), de psicologia e assistência social e de esclarecimentos de dúvidas (plantões do Registro Civil, do Registro e Imóveis, da OAB, da Defensoria, etc.). Ainda, pode haver no CEJUSC serviços decorrentes de convênios com a Prefeitura, a Justiça Eleitoral,

a Justiça do Trabalho, o PROCON (Projeto superendividamento), o INSS e Instituto para realização de exame de DNA. (CNJ 2015ª. P.27).

O funcionamento do Cejusc no setor de cidadania, muito se aproxima do pensamento de Boaventura sobre a construção de uma política judiciária compromissada com a democratização do direito e da sociedade.

A segunda vertente diz respeito à democratização do acesso à justiça. É necessário criar um Serviço Nacional de Justiça, um sistema de serviços jurídicos-sociais gerido pelo Estado e pelas autarquias locais com a colaboração das organizações profissionais e sociais, que garanta a igualdade do acesso à justiça das partes das diferentes classes sociais u estados sociais. Este serviço não se deve limitar a eliminar os obstáculos econômicos ao consumo da justiça por parte dos grupos sociais e culturais, esclarecendo os cidadãos sobre os seus direitos, sobretudo os de recente aquisição, através de consultas individuais e coletivas e através de ações educativas nos meios de comunicação, nos locais de trabalho, nas escolas, etc. (SANTOS, 1999, p.155).

No contexto de fomentar e aprimorar a aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos, foi criado o FONAMEC – Fórum Nacional da Mediação e Conciliação, cuja finalidade está descrita no artigo 2º do seu Estatuto que dispões:

Art. 2º O FONAMEC tem por finalidade o implemento da mediação e conciliação nos Estados e Distrito Federal buscando fomentar a cultura da paz, com a apresentação e discussão de propostas para:

I – Criação e alteração de leis, regulamentos e procedimentos;

II – Desenvolvimento de sistemas de informação, portais e canais de comunicação;

III – Congregação de magistrados e servidores que atuem com a mediação e conciliação aperfeiçoando e uniformizando os métodos consensuais de resolução de conflitos por meio de intercâmbio de experiências;

IV – Melhorar a articulação e integração dom o Conselho Nacional de Justiça, órgãos de Governo entidades de apoio e representação que atuem diretamente no segmento.

Parágrafo único. Como canal de comunicação o FONAMEC utilizará o “Portal Conciliação” criado pela Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, e/ou outros veículos que se mostrem eficientes (FONAMEC,2015)

A partir da promulgação da Lei 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição no âmbito da Administração Pública, os CEJUSCs, passaram a ter previsão na Legislação Federal, como

espaços responsáveis, entre outros, “[...] pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. (BRASIL, 2015).

O Código de Processo Civil, Lei 13.105/2015, que conta com uma sessão voltada aos conciliadores e mediadores, também mencionam a criação dos CEJUSC, estabelecendo em seu artigo 165 que:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça;

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidade para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará nos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015a)

Diante do Judiciário sobrecarregado e da compreensão de que o acesso à justiça está para além da sentença, o CNJ incentivando a aplicação das metodologias consensuais para o desenvolvimento destas Políticas Judiciárias determinou a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos de Interesses e Cidadania - CEJUSC, espaços destinados ao desenvolvimento dos métodos auto compositivos. (CNJ, 2010). E com base nesta determinação do CNJ, o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, à época representado pelo Juiz da 2ª Vara das Famílias e das Sucessões da Comarca de Araraquara, o Excelentíssimo Senhor Dr. Carlos Alberto Mousinho dos Santos Monteiro Violante, procurou a UNIARA – Universidade de Araraquara, representada pelo Magnífico Reitor Prof. Dr. Luiz Felipe Cabral Mauro, que estava acompanhado do Chefe do Departamento de Ciências Jurídicas e Coordenador do Curso de Direito o Prof. Ms Fernando Passos, para tratarem sobre a criação e instalação do CEJUSC no Município de Araraquara, sendo que os envolvidos não mediram esforços para concretizar o projeto.

No dia 21/11/2011, foi inaugurado em Araraquara o 1º CEJUSC do interior e o 2º CEJUSC do Estado de São Paulo. O Excelentíssimo Juiz Dr. Violante<sup>5</sup>, durante a inauguração do CEJUSC, afirmou que:

O Poder Judiciário experimenta um sopro de renovação. O momento é de luz, sim, pois o trabalho que se desenvolverá nesta nova unidade do Poder Judiciário plantará a semente luminosa da pacificação a germinar em nossa sociedade. A implantação da conciliação no Poder Judiciário representa a mudança da cultura de litígio para a cultura da pacificação, contribuindo para melhorar o relacionamento entre as pessoas, aproximando-as, criando elos de consideração recíproca, de maior compreensão da dificuldade do outro, de solidariedade, cultivando mais intensamente a paz social. A utilização da conciliação e mediação agiliza o equacionamento dos conflitos, proporciona ao cidadão participação direta na solução do problema que é de seu interesse, pacífica os conflitos trazendo reflexos sociais importantes.

As Conciliações/Mediações realizadas no Cejusc de Araraquara na esfera pré-processual, são realizadas por um terceiro facilitador que tem por escopo auxiliar as partes em conflito, de maneira a contribuir para a pacificação entre elas, com a maior redução de danos possível, estimulando o diálogo entre as partes, permitindo a aproximação das partes principalmente nas questões de família, que são as relações continuadas.

A simplicidade de seu funcionamento traduz-se na facilidade de sua implementação, aproximando-se da sociedade, conseguindo oferecer amplo acesso à justiça, sem custos, sem demora, sem grandes formalidades, trazendo benefícios para todos os envolvidos. Ainda cumpre um papel preventivo, dirimindo o conflito já em seu nascedouro. É um espaço que acolhe as diferenças e revela a possibilidade de coexistência de iguais liberdades individuais.

#### **4.1 Do Convênio à Instalação do CEJUSC**

Araraquara é um município que fica no interior do Estado de São Paulo, que é formado pela sede e pelo distrito de Bueno de Andrada, com uma população estimada em 240.542 pessoas, e com densidade demográfica de 207,90 habitante por quilômetro quadrado (IBGE, 2021, on-line).

---

<sup>5</sup> NOTÍCIA TRIBUNAL DE JUSTICA DE SÃO PAULO. Disponível em: <http://tjsp.jusbrasil.com.br/noticias/2934727>. Acessado em 27 de agosto 2022

O CEJUSC de Araraquara, que foi o 1º do interior a ser inaugurado, situado a Avenida Dom Pedro II, nº 764, bem no Centro da Cidade e ao lado da UNIARA, iniciou as suas atividades em 21/11/2011, sob a Coordenação do Juiz de Direito Dr. Carlos Alberto Mousinho dos Santos Monteiro Violante. Na inauguração estiveram presentes várias autoridades Municipais e Estaduais entre elas o Excelentíssimo Desembargador Dr. José Carlos Ferreira Alves, representando o presidente do TJSP, que discursou falando que a inauguração deste Cejusc era a concretização de um sonho, que tudo conspirou a favor desde o início e desejou que Araraquara não fosse só a morada do Sol, mas sim que seja a morada da paz e da conciliação (TJSP,2011).

O Excelentíssimo Coordenador Dr. Violante ressaltou que:

O Poder Judiciário experimenta um sopro de renovação, o momento é de luz, pois o trabalho que se desenvolverá nesta nova Unidade do Poder Judiciário plantará a semente luminosa da pacificação a germinar em nossa sociedade. Afirmou ainda que a implantação da conciliação no Poder Judiciário representar a mudança da cultura de litígio para a cultura da pacificação, contribuindo para melhorar o relacionamento entre as pessoas, aproximando-as, criando elos de consideração recíproca, de maior compreensão da dificuldade do outro, de solidariedade, cultivando mais intensamente a paz social. A utilização da conciliação e mediação agiliza o equacionamento dos conflitos, proporciona ao cidadão participação direta na solução do problema que é de seu interesse, pacífica os conflitos trazendo reflexões sociais importantes. (TJSP, 2011)

Estiveram presentes na solenidade, várias autoridades para prestigiar a inauguração tais como Reitor da Universidade de Araraquara Dr. Luiz Felipe Cabral Mauro. O prefeito de Araraquara Dr. Marcelo Fortes Barbieri, o Desembargador Dr. Kazuo Watanabe, a Desembargadora Dra. Sandra Maria Galhardo Esteves, o Presidente do Fórum de Araraquara Dr. Heitor Luiz Ferreira do Amparo. O juiz diretor do Fórum Trabalhista de Araraquara Dr. Sérgio Milito Barea. Estiveram presentes também juízes da Comarca de Araraquara e de toda a região, entre outras autoridades presentes.

Para efetivamente o Cejusc ser instalado, foi imprescindível o apoio da UNIARA, pois algumas etapas relevantes tiveram que ser observadas, tais como buscar um ambiente físico adequado, o qual comportasse os setores processuais, pré processuais e de cidadania.

### Foto da fachada do Cejusc



**Fonte: Arquivos do Cejusc**

A Instituição parceira – UNIARA, designou e capacitou os seus colaboradores para exercerem suas atividades junto ao Cejusc assim como o TJ também nomeou os seus servidores para juntos comporem a equipe que iria liderar o CEJUSC de Araraquara.

A Uniara, cedeu ainda, local para capacitar os conciliadores que tinham a intenção de atuarem brilhantemente junto ao Cejusc, e muitos estão atuando desde a inauguração de forma voluntária até os dias atuais, embora a remuneração dos conciliadores/mediadores recentemente através da Resolução nº 8109/2010, foi regulamentada.

O funcionamento do Cejusc na esfera pré-processual, é recepcionado por casos que versem sobre direitos disponíveis em matéria cível e de família. O tempo mínimo entre a formalização do pedido e a realização da sessão de conciliação em intervalo de 30 dias, e

concluída a sessão e obtido acordo este será nos casos de família encaminhado para a apreciação do Ministério Público e, após o termo de sessão será homologado por sentença pelo Juiz Coordenador. E nos casos das sessões de conciliação nas questões cíveis, logo após o acordo firmado, este será encaminhado para a homologação judicial.

#### **4.2 Dinâmica Procedimental do CEJUSC**

O Centro Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania de Araraquara em parceria com a UNIARA, neste sentido está sendo analisado apenas no âmbito pré-processual, e o atendimento à população acontece quando o cidadão, sem qualquer despesa (que tem algum problema de família, como pensão alimentícia, guarda de filhos, visitas aos filhos menores, partilha de bens, divórcio, união estável, investigação de paternidade; problema de consumidor, relacionado com defeitos da prestação de serviços ou de produtos, questões envolvendo instituições bancárias; locações, cobranças em geral, contratos de um modo geral, acidentes de trânsito, entre outros), procurar o Cejusc a fim de se compor amigavelmente e antes de ingressar efetivamente com ação judicial. Nos Cejuscs não há limite de valor da causa.

No atendimento é feita uma breve escuta acerca do tipo do conflito que a parte tem interesse em submeter à sessão de conciliação/mediação, é feito uma triagem do caso, colhendo informações da parte, tais como: nome, endereço, telefone, identidade pessoal, documentos relacionados ao objeto do conflito, concluindo com um pequeno resumo, identificando a área do direito a que o conflito se refere. Após, são explicados o passo a passo para a realização das sessões, que ao final do atendimento a parte sai ciente da data da sessão de conciliação ou mediação, e é enviado a parte reclamada uma carta convite, convidando-a a participar da sessão para tentativa de acordo. A parte convidada a participar da sessão de conciliação/mediação, comparece de forma voluntária, pois no Cejusc as partes são convidadas a comparecerem, podendo estarem acompanhadas ou não de advogados, no dia e horário marcado (hoje em dia por conta da pandemia as sessões tem sido virtuais), e serão conduzidas as salas de audiências, sob a condução do conciliador/mediador, que informa as partes da possibilidade da lavratura de um Termo de Acordo ao final, caso ele seja celebrado

entre as partes, assim como os trâmites da procedibilidade da homologação desse acordo pelo Magistrado Coordenador do Cejusc.

### **Local dos atendimentos**



### **Fonte: Arquivos do Cejusc**

Os acordos realizados no CEJUSC, seguem os modelos elaborados pelo NUPEMEC- Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, os quais podem ser revisionados pelo Juiz Coordenador e adaptados ao caso concreto. Desta maneira o Termo de Acordo, uma vez formalizado e homologado pelo Juiz, configura-se um título executivo judicial, podendo ser executados caso não seja cumprido.

Todos os conciliadores/mediadores atuantes no Cejusc foram devidamente capacitados por curso de formação e capacitação de conciliadores e mediadores, inclusive com prática de estágio, ministrado pela Escola Paulista da Magistratura (EPM), com carga horária mínima estabelecida pelo CNJ, e são supervisionados pelo juiz coordenador.

Sendo a composição amigável algo aparentemente viável, também se faz importante registrar que, mesmo não tendo o Cejusc, poder coercitivo, as partes convidadas em sua maioria, comparecem espontaneamente, resultando em altos índices de participação nas sessões.

Nesse sentido, Assunção (2017, p.73), corrobora esse entendimento, apontando acerca dos altos índices de participação voluntária das partes convidadas, o que demonstra que existe relativo interesse pela autocomposição no âmbito pré-processual:

Outra explicação possível para a baixa abstenção às audiências de mediação decorre do fato de que se criou um consenso social acerca das vantagens desse método de acesso à Justiça, principalmente no que concerne a celeridade e resolutividade do conflito, sendo promovida pelo próprio Órgão do Poder Judiciário, o que traz uma segurança.

Assunção (2017, p.73) ainda apresenta os caminhos e procedibilidades possíveis quando se inicia a sessão de mediação:

[...] O resultado da mediação realizada pode ter caminhos distintos, a saber, ser designada uma nova audiência em razão de não ter sido trabalhado todas as circunstâncias do conflito apresentado; o conflito pode não ter sido solucionado pelas partes, neste caso o mediador realiza as devidas orientações para os interessados a fim saberem os caminhos que podem buscar para resolver o conflito; Por fim, as partes podem ter resolvido o conflito, lavrando um termo de acordo.

Existe um equívoco quanto ao entendimento de que para se ter preservado as garantias dos direitos individuais e coletivos, deve ser acionado o Poder Judiciário, com essa perspectiva o número das demandas juntos ao Judiciário só aumenta, sendo que na verdade muitas dessas demandas podem e devem ser resolvidas pela autocomposição, cultura que está sendo cada vez mais incentivada neste país, para tanto é possível garantir na sociedade, o acesso à Justiça por outras vias, que não diretamente o Poder Judiciário apenas, através das sessões de conciliação/mediação com total seriedade, responsabilidade, isenção, razoabilidade de tempo e de efetividades, com o auxílio de um terceiro imparcial, que aproxima as partes através da autocomposição. Isso é chamado de desjudicialização de conflitos, através das RAD's (Resolução Adequada das Disputas). Ao discorrer sobre a desjudicialização, Marques (2014) afirma que:

[...] O termo desjudicialização diz respeito à propriedade de facultar às partes comporem seus conflitos fora da esfera judicial, desde que sejam juridicamente capazes e que tenham por objeto direitos disponíveis [2], na busca de soluções sem a tramitação habitual dos tribunais, considerada morosa. A desjudicialização indica o deslocamento de algumas atividades que eram atribuídas ao poder Judiciário e, portanto, previstas em lei como de sua exclusiva competência, para o âmbito das serventias extrajudiciais, admitindo que estes órgãos possam realizá-las, por meio de procedimentos administrativos. a desjudicialização traz inúmeras alternativas para aliviar o Judiciário em face da progressiva litigiosidade das relações sociais, em um mundo cada vez mais complicado e que está em constantes transformações. A desoneração do Poder Judiciário tem utilização especialmente naquelas atribuições por ele realizadas que não se referem diretamente à sua função primordial em nosso modelo de jurisdição, qual seja a prerrogativa de poder dizer o direito em caráter definitivo, por seu trânsito em julgado soberano.

Mauro Cappelletti e Bruant Gard (1988), nomeiam essa nova fase das sociedades contemporâneas na qual incentiva a desjudicialização de conflitos como “ondas renovatórias de universalização do acesso à Justiça”, como sendo alternativas ao grande número de demandas diariamente judicializadas. O exemplo claro dessa possibilidade de desjudicialização é a criação dos CEJUSC’s.

### **Sala de conciliação I**



**Fonte: Arquivo CEJUSC**

**Sala de conciliação II**

Fonte: Arquivo CEJUSC

**Sala de Conciliação III**

Fonte: Arquivos Cejusc

### **4.3 A Efetividade do Cejusc como ferramenta de Desjudicialização.**

Mauro Cappelletti e Bruant Gardt (1988) denominam essa nova fase das sociedades contemporâneas em que se incentiva a desjudicialização de conflitos de “ondas renovatórias de universalização do acesso à justiça”, como alternativas, aos grandes números de demandas diariamente judiciais.

No Brasil, após as ondas renovatórias de acesso à justiça, o judiciário entendeu que existe outras formas de resolução de conflitos por meio da autocomposição, e que elas estão em ascensão, entendendo que o judiciário não precisa ser acionado para resolver todos os casos de disputas e conflitos surgidos na sociedade e que é possível garantir o acesso da sociedade à justiça por outros meios.

A resolução, que instituiu a Política Pública para Resolução Adequada de Conflitos de Interesses no Judiciário, refere-se ao excesso de justiça e ao montante de recursos e execução de punições. Aumentar o número de casos resolvidos por meio de conciliação e mediação é uma meta definida pelo CNJ, que posteriormente integra o planejamento estratégico dos tribunais.

Os meios consensuais são entendidos como solução para parte dos problemas da justiça tradicional, reduzem o número de processos a serem julgados, há uma tendência para que os julgamentos ocorram em menor tempo, o que contribui para a aplicação do princípio da velocidade. Como afirma Gabbay (2013, p. 85), essa visão é “refletida no famoso ditado de que um mau negócio é melhor do que um bom processo”.

A resolução de conflitos não pode se limitar à ideia de que devem chegar a um consenso ao final da sessão, assim como o ato de acesso à justiça não se limita à propositura de uma ação judicial. Não é o acordo em si que revela o grau de sucesso ou insucesso da mediação, neste método são as causas que geram o conflito.

Para além da questão jurídica, trata-se de um conflito sociológico, do restabelecimento da comunicação entre os sujeitos e da preservação da relação que antecedeu o conflito, o que mostra que o diálogo leva ao entendimento e que eles são plenamente capazes de resolver seus problemas, tendo uma resolução de conflitos pacífica, educativa e democrática

Preza-se para que o judiciário não necessite ser acionado para dirimir todos os casos de disputas e conflitos instaurados no seio social, portanto, é possível garantir na sociedade, o acesso à justiça por outras vias, que não o Poder Judiciário apenas, exercendo a mesma seriedade, responsabilidade, isenção, em tempo razoável e de maneira efetiva, pelas próprias partes e com o auxílio de um terceiro imparcial, isso é chamado de desjudicialização de conflitos.

Sobre a desjudicialização, Marques (2014) afirma que:

[...] O termo desjudicialização diz respeito à propriedade de facultar às partes comporem seus conflitos fora da esfera judicial, desde que sejam juridicamente capazes e que tenham por objeto direitos disponíveis, na busca de soluções sem a tramitação habitual dos tribunais, considerada morosa. A desjudicialização indica o deslocamento de algumas atividades que eram atribuídas ao Poder Judiciário e, portanto, previstas em lei como de sua exclusiva competência, para o âmbito das serventias extrajudiciais, admitindo que estes órgãos possam realiza-las, por meio de procedimentos administrativos, a desjudicialização traz inúmeras alternativas para aliviar o judiciário em face da progressiva litigiosidade das relações sociais, em um mundo cada vez mais complicado e que está em constantes transformações. A desoneração do Poder Judiciário tem utilização especialmente naquelas atribuições por ele realizadas que não se referem diretamente à sua função primordial em nosso modelo de jurisdição, qual seja a prerrogativa de poder dizer o direito em caráter definitivo, por seu trânsito em julgado soberano.

Vale ressaltar, que uma das possibilidades de desjudicialização de conflitos, é a proposta trazida pelos CEJUSC's, por meio da conciliação e da mediação na esfera pré-processual.

No próximo tópico, serão apresentados os dados estatísticos de atendimentos, e demandas a ele submetidas, dados estes que são publicizados no sítio eletrônico do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

A partir da promulgação da Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a conciliação e a mediação entre particulares como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição no âmbito da administração pública, os CEJUSC's passaram a ter previsão na legislação Federal, como espaços responsáveis, entre outros, “[...] pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição”. (Brasil, 2015)

O Código de Processo Civil, de acordo com a Lei nº 13.105/2015, que conta com uma sessão voltada aos conciliadores e mediadores, também menciona a criação dos CEJUSC's estabelecendo em seu artigo 165, que diz:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiência de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

§ 1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça...

§ 2º O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015a)

Desde o ano de 2009, o CNJ estabeleceu metas anuais a serem cumpridas pelo Poder Judiciário, a partir do ano de 2015, a conciliação permaneceu dentre os objetivos postos <sup>6</sup>. A partir de então a meta 3 estabelecida pelo CNJ, passou a ser implantada em todos Tribunais do Estado. No TJSP não foi diferente.

#### 4.4 CEJUSC em Números

*Tirem a venda dos olhos da justiça  
Pra que ela possa enxergar  
Mais claramente  
O que se passa bem ali  
Na sua frente*

*(Zé Ramalho)*

Os dados estatísticos acerca das demandas submetidas ao CEJUSC serão apresentados a partir desse momento, de maneira a propiciar uma visão geral do quantitativo de atendimentos/cidadania, audiências agendadas, bem como os acordos obtidos e homologados.

---

<sup>6</sup> Meta 3 do ano de 2015 – O CNJ teve como foco em priorizar a conciliação e integrar as diretrizes de gestão do CNJ. – Meta 3 do ano de 2016 -

; Meta 3 do ano de 2017 – Aumentar o foco na conciliação é de potencializar a desjudicialização, por meio de formas alternativas de solução de conflitos, possibilitando às partes a solução pacífica, autocompositiva e célere dos litígios.; - Meta 3 do ano de 2018 – Aumentar os casos solucionados por conciliação.; Meta 3 do ano de 2019, 2020, 2021 e 2022 – Estimular a conciliação nas Justiças (Federal do Trabalho e Estadual). Para saber mais ver relatório de metas disponíveis, CNJ.

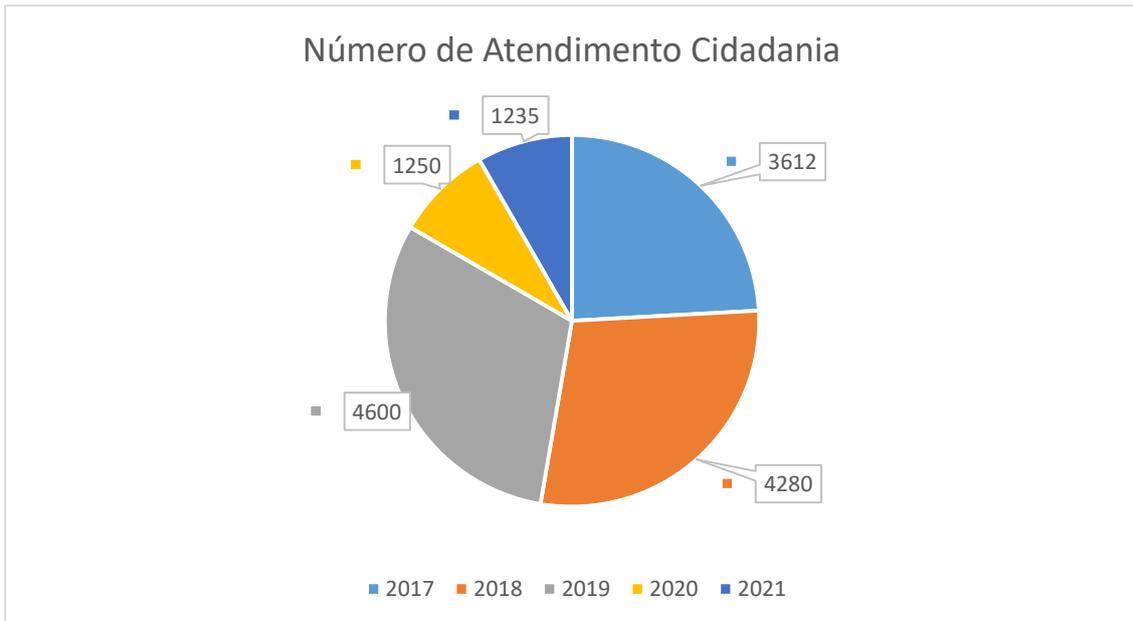
Dessa maneira, torna crível compreender o conjunto de informações coletadas, concernentes às demandas submetidas ao CEJUSC no lapso temporal de 2017 a 2021. A partir da coleta dos dados estatísticos acerca do CEJUSC, diretamente de seus arquivos enviados ao MOVIJUD, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, realizamos a tabulação deles, com caráter eminentemente quantitativo. Nesse sentido, com lastro na tabela abaixo, é possível não apenas, ter um panorama geral das demandas do setor, mas também, aferir em números, a dinâmica desse serviço de mediação na esfera pré-processual.

O Estado de São Paulo, é considerado o maior Tribunal do mundo em volume de processos, e tem como missão em resolver os conflitos da sociedade no âmbito de sua competência, para preservação dos direitos por meio do julgamento de processos ou de métodos adequados para a resolução dos conflitos, sendo reconhecido como um Tribunal moderno, célere e tecnicamente diferenciado, tornando-se um instrumento efetivo de Justiça, equidade e paz social.

No Setor de Cidadania do Cejusc, são atendidos um grande número de pessoas diariamente, conforme demonstrado no gráfico abaixo, são prestados os serviços de atendimento, orientação e encaminhamento ao cidadão para obtenção de documentos e esclarecimentos de dúvidas. O atendimento voltado à prestação de informações à população, coloca este espaço como instrumento importante na universalização, do acesso à justiça, que como visto em capítulos anteriores compreende também os conhecimentos acerca dos direitos. Como aponta (Calmom,2019), que diz:

Conhecer o caminho para a realização dos seus direitos e garantias é um dos componentes elementares da cidadania, pois somente o conhecimento pode proporcionar a igualdade e a liberdade, pressupostos do estado de direito democrático.

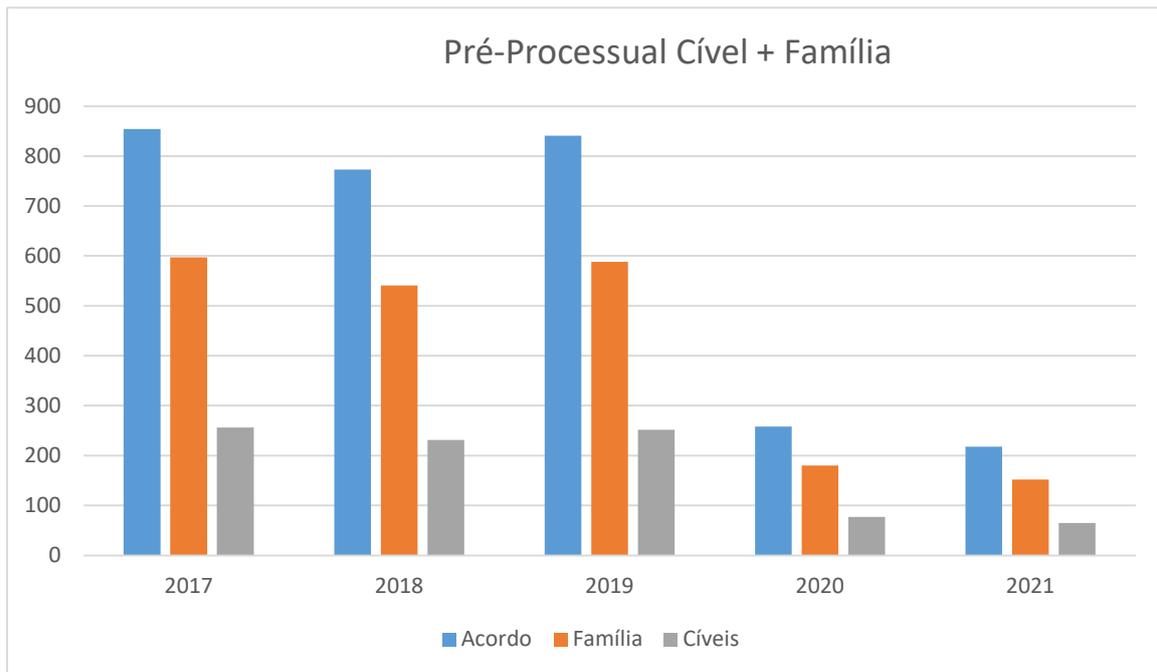
Gráfico 1 - Atendimento a cidadania



Fonte: Cejusc Araraquara  
Organização: A autora

No gráfico 1, é possível observar um aumento significativo ano a ano, visto que, no ano de 2017, o número de atendimento a cidadania foi de 3.612 pessoas, no ano de 2018, o número de atendimentos subiu para 4.280, e em 2019, o número chegou a marca de 4.600 pessoas que foram atendidas no CEJUSC. Porém, devido a pandemia do Covid-19, que se instalou nos anos de 2020 e 2021, estes números tiveram uma drástica redução, em virtude de não ser possível sair de casa, e do CEJUSC estar atuando somente de forma virtual. Por esse motivo o número de atendimento em 2020 foi de 1.250, e em 2021 de 1.235.

Gráfico 2 – índice de Acordo Cível e Família



Fonte: Cejusc Araraquara  
Organização: A autora

No gráfico 2, observa-se um total de acordos de 854 no ano de 2017, dos quais 597 são de assuntos relacionados a questões de família, e 256 de assuntos relacionados a questões cíveis

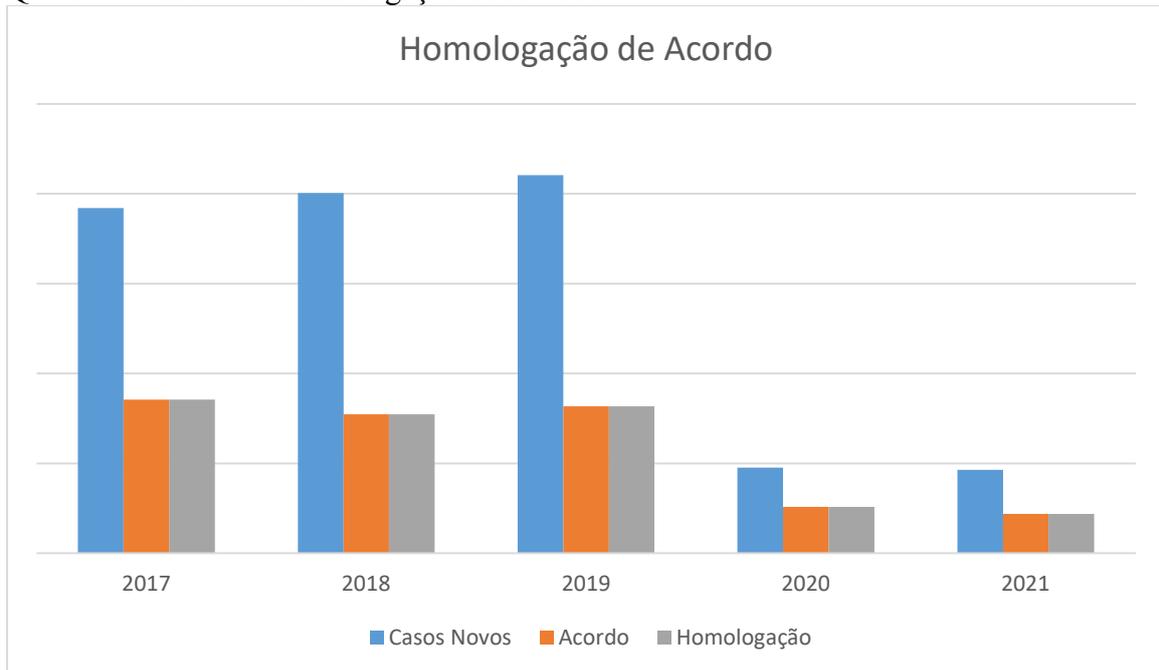
No ano de 2018, de um total de 773 acordos realizados, 541 foram de assuntos relacionados a questões de família, e 231 de assuntos relacionados a questões cíveis.

No ano de 2019, de um total de 841 acordos realizados, 588 foram de assuntos relacionados a questões de família, e 252 de assuntos relacionados a questões cíveis.

No ano de 2020, (devido à Pandemia do Covid-19) de um total de 258 acordos realizados, 180 foram de assuntos relacionados a questões de família, e 77 de assuntos relacionados a questões cíveis.

No ano de 2021 (novamente devido a pandemia de Covid-19), do total de 218 acordos realizados, 152 foram de assuntos relacionados a questões de família, e 65 de assuntos relacionados a questões cíveis.

Quadro 3 – Índice de homologação de Acordo



Fonte: Cejusc Araraquara  
Organização: A autora

No gráfico 3, podemos verificar que, no ano de 2017, o número de reclamações pré-processuais ajuizadas no CEJUSC foram de 1.921, tendo sido realizados 854 acordos que foram todos homologados, deixando de ser ingressados na Justiça Comum.

No ano de 2018, o número de reclamações pré-processuais ajuizadas no CEJUSC foram de 2.004, tendo sido realizados 773 acordos, que foram todos homologados, deixando de ser ingressados na Justiça Comum.

No ano de 2019, o número de reclamações pré-processuais ajuizadas no CEJUSC foram de 2.104, tendo sido realizados 817 acordos, que foram todos homologados, deixando de ser ingressados na Justiça Comum.

No ano de 2020 (ainda devido a pandemia do Covid-19), o número de reclamações pré-processuais ajuizadas no CEJUSC foram de 476, tendo sido realizados 258 acordos, que foram todos homologados, deixando de ser ingressados na Justiça Comum.

No ano de 2021 (devido à pandemia da Covid-19) o número de reclamação pré-processual ajuizado no Cejusc foi de 463, tendo sido realizados 218 acordos que foram todos homologados, deixando de ser ingressados na Justiça Comum.

Há uma expectativa de que nesse período, deixou-se de ingressar com ação judicial junto à Justiça Comum o número equivalente a 2.920 ações judiciais no Município de Araraquara.

A cultura da pacificação cuja resolução de conflitos se dá por meio autocompositivo impacta positivamente no âmbito da Justiça tradicional, pois, com a redução de processos a serem ingressados, a consequência é que a Justiça se torne mais célere.

Estatisticamente, percebe-se que o Cejusc, além de promover a autocomposição, ajuda a diminuir os casos que teriam de ser julgados pelos juízes de direito, diminuindo assim a quantidade exacerbada de serviço no âmbito judiciário, mas há que se ter cautela para não fazer disso o objetivo deste órgão. Como bem observado por RODRIGUES (2017, p.103), no caso da mediação de conflitos, não se pode permitir que a intenção do legislador de introduzi-la nos sistemas multiportas do Judiciário tenha por destino principal o desafogo do Poder Judiciário. A forma errônea de propagação nesse sentido que se vê no meio judicial e social, se assim for, é flagrante o risco de desvirtuamento do fim a que se destina a mediação e a má qualidade do seu procedimento, como forma de promover rápida vazão de demandas judiciais.

Diante de todo o exposto, nossa pesquisa pretende demonstrar que a melhor forma de solucionar o conflito é a autocomposição, de forma que os beneficiários sejam levados a um acordo entabulado por eles, e cientes de que sua vontade foi respeitada, independentemente da presença de advogado. O Cejusc possibilita atingir o objetivo que caracteriza sua criação: a reconciliação social com a ajuda de um terceiro imparcial e com o apoio dos servidores que trabalham neste órgão, a sociedade soube identificar uma forma mais eficaz de solucionar seus problemas, ressaltamos que questões como o posicionamento da OAB em relação à presença de advogados são discutidas na mediação e também a estrutura do Cejusc a ser ampliada.

A ideia do presente trabalho de pesquisa é de trazer apontamentos que precisam ser amplamente discutidos para que não se tornem um empecilho e que haja mais chances de trabalhar em benefício da sociedade através da autocomposição. Em parte, esse objetivo já foi alcançado, pois segundo nossas análises em relação ao Cejusco de Araraquara, elas estão sendo demonstradas com índices satisfatórios, bastante celeridade e efetividade na resolução dos conflitos.

## 5. DA NECESSIDADE DA PADRONIZAÇÃO

Em virtude de experiências vivenciadas no Cejusc, de Araraquara fiz algumas reflexões quanto aos procedimentos administrativos adotados nos Cejuscs, que diferem entre si, sendo necessário criar uma padronização entre estes órgãos, pois, padronizar todos os Cejusc significa que estes irão funcionar de forma clara, simples e objetiva e de modo a otimizar os trabalhos, assegurando a todos o cumprimento dos requisitos que foram propostos pela Resolução 125 e estipulados pelo NUPEMEC que é o órgão regulador do CEJUSC.

A necessidade da padronização se faz para um melhor aperfeiçoamento dos trabalhos e as rotinas desenvolvidas nos Cejuscs, pois rotineiramente somos questionados por alguns procedimento ser diverso de algum outro Cejusc, buscamos orientação junto ao NUPEMEC, que nos orienta a reportar ao Juiz Coordenador para que ele devido o seu entendimento, decida sobre uma melhor solução, para se alterar, incluir ou limitar alguns procedimentos.

Ora é evidente que o magistrado tem total autonomia para adotar procedimentos que ele entender correto para aplicação em seu cartório, porém tal atitude dá margem para vários questionamentos e entendimentos, visto que o Cejusc não tem um regimento ou portaria que regulamente as suas atribuições.

Sendo assim, há a necessidade de se ter manuais que representem a efetiva organização com instruções necessárias e suficientes, conforme Mendonça (2010) afirma:

Dessa forma, podemos afirmar que como vantagem os manuais, constituem em um importante e constante fonte de informações sobre as práticas da organização. Além de facilitar o processo de efetivação das políticas e instruções de trabalho e das funções administrativas, auxiliando na fixação dos critérios, dos parâmetros e dos padrões, bem como possibilitando a uniformização quanto ao uso da terminologia inerente ao processo administrativo. (Mendonça; 2010. P.68)

Mendonça (2010), ainda afirma que nos manuais deve conter instruções necessárias e suficientes para possibilitar a compreensão do assunto em pauta e que estes devem ser distribuídos a todos os funcionários que deles necessitem, e finalmente, devem apresentar a

adequada flexibilidade, além de favorecer a execução de um processo cíclico e contínuo que envolve as etapas de revisão, atualização e distribuição.

Nesse sentido para chegar a essa proposta de padronização dos procedimentos do Cejusc, foi feita uma análise quanto a qualidade dos atendimentos que é um fator que influencia diretamente no bom funcionamento e desempenho do Cejusc, e para isso é importante contarmos com as ferramentas de padronização que servem para orientar o trabalho dos Cejusc's, indicando as melhores práticas a serem adotadas, de acordo com experiências bem sucedidas vivenciadas por mim e em especial por todos os que já passaram pelo Cejusc de Araraquara, visto que é o 2º mais antigo em funcionamento do Estado e garantindo a boa qualidade nos serviços prestados.

Para se chegar a este esboço, utilizei alguns métodos tais como um mapeamento quanto aos procedimentos e ações que são possíveis de serem ajuizadas no Cejusc, sendo o mapeamento um meio de se ter mais clareza sobre os procedimentos.

Verifiquei a necessidade de formalização efetiva dos ajuizamentos, a partir da documentação exigida e das orientações que devem ser seguidas. Isto posto, depois de apresentado o manual vislumbro da necessidade de um treinamento a todas os magistrados e gestores a fim de que todos colaborem com as mudanças sugeridas e que implementem em suas unidades para o melhor desempenho para proporcionar um acesso jurídico mais justo e igualitário a todos.

Percebe-se que a padronização é fundamental para a busca da qualidade total, pois é por meio da padronização que se consegue a previsibilidade e a manutenibilidade dos resultados. Processos padronizados levam a resultados estáveis. Sem padronização do trabalho não é possível facilitar o treinamento das pessoas no processo, pois sem padronização não há controle, e a falta de padronização leva a variações na produtividade do servidor, qualidade do serviço e custo

## **6- PRODUTO TÉCNICO - ESBOÇO DO MANUAL BÁSICO DE ORIENTAÇÕES PROCEDIMENTAIS AOS CEJUSC.**

*Manual é todo e qualquer conjunto de normas, procedimentos, funções, atividades, políticas, objetivos, instruções e orientações que devem ser obedecidos e cumpridos pelos funcionários da empresa, bem como a forma como estas serão executadas, quer seja individualmente ou em conjunto. (OLIVEIRA, 2001, p. 388).*

Como produto técnico resultante da minha tese para o mestrado, apresento-lhe como solução para o problema da pesquisa, o esboço da elaboração de um Manual de Orientações procedimentais, a serem implementados em todos os Cejusc, com o objetivo de regulamentar e padronizar os mecanismos elaborados, bem como em minimizar

Neste contexto Cury (2000) enfatiza a importância dos manuais administrativos e os define como:

[...] documentos elaborados dentro de uma empresa com a finalidade de uniformizar os procedimentos que devem ser observados nas diversas áreas de atividades, sendo, portanto, um ótimo instrumento de racionalização de métodos, de aperfeiçoamento do sistema de comunicações, favorecendo, finalmente, a integração dos diversos subsistemas organizacionais, quando elaborados cuidadosamente com base na realidade da cultura organizacional. (CURY, 2000, p 415).

O presente, traz o esboço de um manual de sistematização de procedimentos a serem adotados pelos Cejusc na esfera pré-processual, a ser encaminhado para apreciação e posterior aprovação do NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos, quanto a padronização a ser estabelecida em todos os Cejusc de modo a auxiliar os Magistrados e Gestores em quais os procedimentos são mais viáveis de serem realizados à fim de contribuir com o melhor desempenho dos advogados e sobretudo em facilitar para a população quanto aos serviços prestados.

Nesse sentido o manual propõe uma linguagem simples e direta e servirá como guia prático de aplicação ao melhor funcionamento do Cejusc, além de aprimorar os parâmetros pelos serviços prestados, propiciando métodos mais adequados à solução das controvérsias.

## ESBOÇO DO MANUAL PRÁTICO PARA PADRONIZAÇÃO DO CEJUSC



(Fonte: Foto retirada da internet)

Esboço de uma proposta para a elaboração de um manual prático, com linguagem direta, no formato de pergunta e resposta, com sugestões de instruções objetivas, proporcionando um rápido entendimento, e atuando como um facilitador nos procedimentos a serem adotados e operacionalizados em todos os Cejusc de todo o Estado de São Paulo.

Público-alvo – Magistrados, Chefes de Seção Judiciária e demais colaboradores do Cejusc e todo o público no geral.

Para elaboração do Manual, apresento alguns pontos a serem considerados para padronização dos CESJUSC no Estado de São Paulo, acerca do atendimento na esfera pré processual..

- **Triagem no atendimento ao Público na esfera pre-processual.**

O atendimento ao público no Cejusc no setor pré-processual é feito a todos que o procurarm. Se faz necessário uma triagem socio econômica detalhada.

- **Exigência de documentação necessária ao atendimento.**

Se faz necessário que todos os Cejusc solicitem a mesma documentação para ajuizar as reclamações que podem ser ajuizadas.

- **Regulamentar e limitar a atuação dos procedimentos cabíveis aos Cejusc na esfera pré processual.**

Se faz necessário regularizar/limitar a atuação do Cejusc em seus procedimentos judiciais, pois, deixar a critério de cada juiz coordenador em estabelecer os procedimentos que podem ou não serem realizados em suas Comarcas, dá margem para ouvir questionamentos dos usuários quanto ao procedimentos diversos entre os Cejusc.

- **Setor de Cidadania mais atuante para atender e orientar as demandas de cada região.**

Com uma triagem mais detalhada será possível incentivar e identificar as demandas de cada Município e com isso desenvolver projetos voltados ao público específico, com apoio de OAB, Defensoria Pública, Ministério Público, Universidades, Prefeituras e Instituições.

- **Elaboração de uma plataforma dentro do SAJ para identificar os rescindentes de reclamações com o mesmo tema realizadas no Cejusc.**

Devido o acesso ao Cejusc ser feito de maneira, simples ágil e com baixo ou sem nenhum custo, ocorre um certo tipo de banalização com relação aos serviços prestados, pois, o interessado procura o Cejusc para uma conciliação/mediação, em algumas situações, sem ao menos ter a certeza do seu pleito.

- **Estabelecer competência territorial aos Cejusc's.**

A competência territorial para o atendimento do Cejusc deve ser limitado a competência territorial de cada Comarca.

- **Estabelecer parâmetros para o pagamento da remuneração do conciliador de acordo com o valor da causa.**

Conforme a resolução 809/2019, determinar que os conciliadores/mediadores do Cejusc na esfera pré-processual cobrem o valor da conciliação/mediação estabelecidos no patamar I, nível básico, devendo ser possível o aumento devido o valor da causa.

- **Exigir documento que comprove a ausência na sessão de conciliação/mediação, ou no caso de não comprovação, deverá ser exigido o pagamento da remuneração do conciliador/mediador da sessão prejudicada e da nova a ser marcada.**

A ausência das partes se dá inúmeras vezes e sem motivo justificado, e devido a facilidade no atendimento, os interessados querem ingressar novamente com a mesma demandada, sem comprovar o motivo da falta anterior. Deveria haver a cobrança dos honorários do conciliador/mediador na sessão que a pessoa não compareceu e na audiência a ser marcada.

- **Estabelecer comprovação ou prazo mínimo para revisar os acordos questões de família que envolvem revisão e ou execução de alimentos.**

Sugerir um prazo mnimo ou comprovar a necessidade de alteração de acordo recente.

- **Publicidade quanto aos atos oriundos de partilha de bens, em virtude de divórcio ou reconhecimento e dissolução de União Estável, afim de preservar direitos e interesse de terceiros;**

São realizados muitos Divorcio e Dissolução de União Estável com partilha de bens, no Cejusc seria viável dar publicidade aos atos de partilha de bens, para serem preservados direitos de terceiros

- **Nas questões relacionadas a partilha de bens, convênio com a Defensoria Pública e ou OAB para nomeação de advogado;**

Para os divórcios e dissolução de União Estatável, entendo ser importante a presença de

advogado, seja nomeado pela Defensoria ou constituído de forma particular, para assegurar a partilha dos bens

## 7- MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

A presente pesquisa destina-se ao cumprimento de parte dos requisitos para a obtenção do título de Mestre em Direito e Gestão de Conflitos pela Universidade de Araraquara-SP. Inserido em uma pós-graduação *stricto sensu* de caráter profissional, a expectativa volta-se para a produção de um resultado que possa contribuir para a melhoria do acesso à justiça pela população, através da efetividade na utilização do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – Cejusc pelas sessões de conciliação e mediação realizada, sendo que para um melhor atendimento ao cidadão, propõe-se uma padronização com a elaboração de manual de orientações..

Os objetivos acima vão ao encontro aos requisitos do Mestrado Profissional, pois visa capacitar os alunos na contribuição efetiva com processos transformacionais e inovadores para garantir a pacificação social nos ambientes em que atuam. Na área de concentração de Gestão de Conflitos, a direção de pesquisa Modelos de Desjudicialização e Resolução de Conflitos tem como foco o estudo das formas de prevenção e gestão de conflitos, com ênfase na utilização de mecanismos extrajudiciais de resolução de problemas.

No caso específico desta pesquisa, percebemos que a mediação e a conciliação realizadas no Cejusc, principalmente na esfera pré-processual, demonstram a sua efetividade na ampliação e manutenção do acesso à justiça como forma de desjudicialização dos mecanismos, trazendo à baila a necessidade de manutenção nas questões administrativas que envolvem o Cejusc, bem como na necessidade da criação de um manual para padronizar os procedimentos realizados no Cejusc na esfera pré-processual, no meu entendimento se faz necessário esta padronização para que todos os Cejusc atuem de forma igualitária no tratamento e manutenção do acesso à justiça.

A abordagem possui naturezas de estudo de caso, qualitativa e teórica, visto que decorre de argumentação e raciocínio de análises subjetivas, sendo a fonte de informação para a análise do problema de natureza essencialmente teórica. Mezzaroba e Monteiro (2009) destacam que na pesquisa qualitativa a compreensão das informações é realizada de forma mais global e interrelacionada com diversos fatores e seus contextos. Além disso, faz-se uma análise da

natureza, alcance e interpretações possíveis do objeto de estudo, que pode ser reinterpretado conforme as hipóteses estabelecidas pelo pesquisador (MEZZAROBA E MONTEIRO, 2009).

Caracterizada como descritiva, a presente pesquisa tem como foco a descrição do problema de pesquisa para se obter maior familiaridade com o tema, com vistas à propositura de uma solução prática para a questão de pesquisa.

Trata-se também de uma pesquisa aplicada, pois visa aplicar os conhecimentos disponíveis, como doutrinas e teorias já conhecidas, e elaboração de material para a solução do problema de pesquisa. Salienta-se que pesquisas práticas são marcadas pelo caráter experimental, que não se restringe à pesquisa de laboratório e pode abranger, por exemplo, pesquisa de campo, sem dispensar o referencial teórico para a interpretação dos resultados (MEZZAROBA E MONTEIRO, 2009). Têm-se, assim, a aplicação prática do conhecimento obtido, voltada para a busca de solução ao problema decorrente do obstáculo normativo que restringe as mediações e conciliações realizadas no Cejusc.

Na interpretação de resultados da presente pesquisa, o intuito do produto técnico é de elaboração de um manual de orientação, desenvolvido para padronizar os procedimentos administrativos a serem realizados em todos os Cejusc do Estado de São Paulo, a fim de estabelecer uma uniformização em todas as Comarcas.

## 8- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta dissertação teve como objetivo analisar o CEJUSC como método efetivo de acesso à justiça, por meio da conciliação e da mediação no âmbito pré processual em Araraquara, bem como da necessidade de padronização de seus procedimentos, com a proposta apresentada para seu produto técnico de elaborar o esboço de um manual básico de orientações procedimentais.

Embora o acesso à justiça seja um direito constitucional garantido, o CNJ no campo da Administração da Justiça vem adotando várias estratégias de gestão atuando sempre em conjunto com os Tribunais, para efetivamente mudar a realidade do judiciário ampliando as possibilidades para o acesso à justiça para todos, pois a população ainda enfrenta inúmeros obstáculos, tais como, a questão social, cultural e econômica, para os quais o acesso à justiça deixa de ser um direito e se torna um privilégio, por conta destas questões. Nesse contexto o CNJ implantou a Resolução nº 125/2010, instituindo Políticas Judiciárias com métodos autocompositivos de adequação à resolução dos conflitos (CNJ), posteriormente a Lei nº 13.140, que regulamentou as práticas da conciliação e da mediação, tanto no âmbito judicial como no extrajudicial no qual prevê expressamente a conciliação e mediação na esfera pré-processual, a qual possibilita a resolução dos conflitos sem a necessidade de um processo judicial, determinando assim a criação e instalação do CEJUSC em todas as Comarcas, a fim de torná-lo um ambiente neutro onde os interessados em solucionar seus conflitos através do diálogo, chegando a um acordo satisfatório para os envolvidos.

Vivenciando a mediação e a conciliação na esfera pré processual do CEJUSC de Araraquara, foi possível observar a sua efetividade propiciando para a população a solução de seus conflitos de forma simples, célere, econômica e satisfatória, contribuindo para a aumento da desjudicialização.

O CEJUSC está sendo apresentado como meio efetivo para a solução dos conflitos, e para o seu aprimoramento, se faz necessário fazer os apontamentos sobre as suas falhas, pois, foi possível perceber que elas ocorrem devido à falta de regulamentação pelo NUPEMEC que é o órgão regulador e fiscalizador de todos os Cejusc. Importante observar que a necessidade da padronização dos procedimentos administrativos realizados no Cejusc, tendem a melhorar e uniformizar o seu funcionamento, pois, na atual situação existe diferenças na atuação do Cejusc entre as Comarcas, e quando se padroniza os procedimentos, almeja-se ao máximo a capacidade contributiva do órgão em detrimento da população.

A fim de se buscar ainda mais a efetividade nos serviços prestados pelo Cejusc, como observadora, sugestiono como produto técnico a elaboração de um manual, com a finalidade de divulgar aspectos relacionados a procedimentos administrativos básicos, auxiliando na efetivação das normas e contribuindo para o crescimento da eficiência e eficácia dos trabalhos realizados no Cejusc.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Renata Barbosa de; RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. Direito Civil: famílias. Rio de Janeiro. Lumen Juris, 2010

ALVARENGA, Maria Amália de Figueiredo Pereira; ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira do Couto. Apontamentos de metodologia para a ciência e técnicas de redação científica (monografias, dissertações e teses). Porto Alegre: SAFE.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de mediação judicial**. 6ª. ed. Brasília: Ministério da Justiça, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Consulta realizada em 10 out. 2022.

AZEVEDO, André Gomma de. Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Ano 2004. Grupo de Pesquisa. Universidade de Brasília. Faculdade de Direito

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. Coord. BIANCHINI, Alice, e GOMES, Luiz Flávio. Ed. Saraiva, 2012

BACELLAR, Roberto Portugal. Mediação e Arbitragem. Imprensa. São Paulo. Saraiva, 2016. Disponível em Rede Virtual de Bibliotecas.

BRAGA NETO, Adolfo. Mediação de conflitos: conceito e técnicas. *In*: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3ª. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020. *E-book*.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **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. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaana2655.pdf>. Acessado em 03 out. 2022.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **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. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaana2655.pdf>. Consulta realizada em 13 set. 2021.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Regulamenta a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13140.htm). Consulta realizada em 13 set. 2022.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. Manual de Direito das Famílias. 8. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constitui-cao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui-cao/constituicao.htm). Acessado em 30 set. 2022.

BRASIL, Lei 13.105 de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 17 mar. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acessado em 13 ag.2022

BRASIL. Lei 13.140 de 26 de junho de 2015. Lei da mediação. Dispões sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsia e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública [...]. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 29 jun. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/12140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/12140.htm). Acessado em 13 ag 2022

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2 ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

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

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. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaaa2655.pdf>. Consulta realizada em 03 fev. 2021.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Regulamento do Prêmio Conciliar é Legal (XI Edição/2020)**. Disponível em: [CNJ.-minuta.-PRÊMIO-CONCILIAR-É-LEGAL-final-Publ\\_-rev.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffaaaa2655.pdf). Consulta realizada em 14 fev. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2021**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/relatorio-justica-em-numeros2021-221121.pdf>. Consulta realizada em 14 fev. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Apuração do XI Prêmio Conciliar é Legal: eixo produtividade**. Brasília: CNJ, 2021. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/relat\\_conciliar\\_legal\\_V5\\_2021-02-08.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/02/relat_conciliar_legal_V5_2021-02-08.pdf). Consulta realizada em 14 fev. 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Metas Nacionais do Poder Judiciário - 2015 a 2020**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-estrategica-e-planejamento/metas/relatorios-antecedentes>. Acessado em Dezembro/2022

CURY, Antonio. **Organização e métodos: uma visão holística**. São Paulo: Atlas, 2007.

DIDIER JR, FREDIE; ZANETI JR, HERMES. Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em direitos coletivos. **Revista da Procuradoria-Geral do Estado do Espírito Santo**. Vitória, v. 15, n. 15, p. 111-142, 2017. Disponível em <https://pge.es.gov.br/Media/pge/Publica%C3%A7%C3%B5es/Revista%20PGE/Revista%20PGE%2015%20site%20com%20capa.pdf#page=112>. Consulta realizada em 20 jul. 2022

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. Como chegar ao sim. A negociação de acordos sem concessões. 2ª Edição Revisada e Ampliada.

HILL, Flávia Pereira. Mediação nos Cartórios Extrajudiciais: desafios e perspectivas. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 19, n. 3, 2018. Disponível em <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/39175>. Consulta realizada em 30 de abril 2022.

KINJYO, Gine Alberta Ramos Andrade. A Mediação Pré-Processual no Centro de Resolução Consensual de Conflitos (CEJUSC) de uma Instituição de Ensino Superior Privada de Teixeira de Freitas - Bahia. 2019. 68f. Dissertação (Mestrado) - Instituto Vale do Cricaré. Mestrado Profissional em Ciência, Tecnologia e Educação. São Mateus/ES.

KUCHAR, Natália. **A mediação e a conciliação no processo civil – precisões e delimitações conceituais**. 2008. 209 p. Monografia (Bacharel em Direito) – Curso de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/NatKuka/medio-e-concilio>. Acessado em 17 Set. 2022.

LESSA NETO, João Luiz. O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?! In: **Revista de Processo**, vol. 244/2015, p. 427-441, jun.2015.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema Multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: **Negociação, Mediação e Arbitragem. Curso básico para programas de graduação em Direito**. Coordenação de Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini e Paulo Eduardo Alves da Silva. São Paulo: Editora Método, 2012.

MARQUES, Norma Jeane Fontelnele. A Desjudicialização como forma de Acesso à Justiça. Disponível em: <https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/40301/a-desjudicializacao-como-forma-de-acesso-a-justica>. Acessado em 12 Nov 2022.

MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira. Processos Administrativos. Florianópolis: Departamento de Ciência da Administração/UFSC, 2010.

MEZZAROBA, Orides; MONTEIRO, Cláudia Servilha. **Manual de metodologia da pesquisa no direito**. Saraiva Educação SA, 2009.

NAZARETH, Eliana Riberti. **Mediação: O conflito e a solução**. Arte Pau Brasil, São Paulo, 2009, p. 37.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade. **Revista da EMERJ**, v. 21, n. 3, 2019. Disponível em [http://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/3/2019\\_03\\_0791\\_0830.pdf](http://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/3/2019_03_0791_0830.pdf). Consulta realizada em 02 ago. 2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. 2ª edição. São Paulo Saraiva, 2021. *E-book*.

SANDER, Frank EA. Future of ADR - The Earl F. Nelson Memorial Lecture, **The Journal of Dispute Resolution**, v. 2000, n. 1, p. 5, 2000. Disponível em <https://scholarship.law.missouri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1045&context=jdr>. Consulta realizada em 30 de jul. 2022.

SANTOS, B. de S. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. 7. Ed. Porto: Afrontamento, 1999.

SCHACTAE, Fabiane Mazurok. Mediação Pre processual como instrumento de promoção do acesso a justiça: Análise dos dados do Cejusc da Comarca de Ponta Grossa/PR. Programa de Mestrado em Ciências Sociais Aplicada. Ano 2021.

SERPA, Maria de Nazareth. **Teoria e prática da mediação de conflitos**. Rio de Janeiro: Editora Lumen Juris, 1999.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Livraria do Advogado Editora, 2021. *E-book*.

STANGHERLIN, Camila Silveira. **As políticas públicas brasileiras de tratamento adequado de conflitos e sua (in) adequação à quarta “onda” de acesso à justiça**. 22/02/2021 331 f. Doutorado em Direito Instituição de Ensino: Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul. Biblioteca Depositária: <https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/146>. Acessado em 04 de ago. 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. Dispõe sobre a inauguração do CEJUSC de Araraquara. Disponível em <https://tj-sp.jusbrasil.com.br/noticias/2934727/araraquara-recebe-o-1-centro-judiciario-de-solucao-de-conflitos-do-interior>. Consulta realizada em 05/09/2022

TRENTIN, Fernanda. Métodos alternativos de resolução de conflito: um enfoque pluralista do direito. **Âmbito Jurídico, Rio Grande, XV**, n. 98, 2012.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. *In: Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. Coordenação de Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Caetano Lagrasta Neto, com posfácio de Vincenzo Vigoriti. São Paulo: Atlas, 2007.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e método. 2. Ed. Porto Alegre: Brookman, 2001.

ZENKNER, Anna Christina; SILVA, Juvêncio Borges. Acesso à justiça pela atuação profilática do tabelião: a mediação extrajudicial como meio alternativo de solução de conflitos. **Scientia Iuris**, v. 22, n. 3, p. 88-110, 2018. Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/30910>. Acessado em 04 ago. de 2022.

\_\_\_\_\_. Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos. *In: Visão multidisciplinar das soluções de conflitos no Brasil*. Coordenação de João Gradino Rodas, Aline Anhezini de Souza, Juliana Poloni, Guilherme Bertipaglia Leite da Silva e Eduardo Machado Dias. 1º ed. Curitiba: Editora Prismas, 2018.

