



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

ALEXANDER PELISSARI DE SOUZA

**OS MEIOS CONSENSUAIS DA CONCILIAÇÃO E DA  
MEDIAÇÃO JUDICIAL PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO  
AO DIREITO E À JUSTIÇA – ESTUDO DE CASO SOBRE O  
CEJUSC - UNIDADE LONDRINA**

ALEXANDER PELISSARI DE SOUZA

**OS MEIOS CONSENSUAIS DA CONCILIAÇÃO E DA  
MEDIAÇÃO JUDICIAL PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO  
AO DIREITO E À JUSTIÇA – ESTUDO DE CASO SOBRE O  
CEJUSC - UNIDADE LONDRINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Direito Negocial da Universidade Estadual de Londrina como requisito parcial para obtenção do título de Mestre. Área de concentração: Acesso à justiça, sobre a solução de conflitos atinentes a negócios jurídicos públicos e privados envolvendo interesses individuais e transindividuais.

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Tânia Lobo Muniz.

Londrina  
2020

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor, através do Programa de Geração Automática do Sistema de Bibliotecas da UEL

S729 Souza, Alexander Pelissari de.  
Os meios consensuais da conciliação e mediação judicial para a promoção do acesso ao direito e à justiça : estudo de caso sobre Cejusc - unidade Londrina / Alexander Pelissari de Souza. - Londrina, 2020.  
172 f. : il.

Orientador: Tânia Lobo Muniz.  
Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) - Universidade Estadual de Londrina, Centro de Estudos Sociais Aplicados, Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial, 2020.  
Inclui bibliografia.

1. Acesso ao direito e à justiça - Tese. 2. Autonomia - Tese. 3. Conciliação - Tese. 4. Protagonismo - Tese. I. Muniz, Tânia Lobo. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Estudos Sociais Aplicados. Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial. III. Título.

CDU 34

ALEXANDER PELISSARI DE SOUZA

**OS MEIOS CONSENSUAIS DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO  
JUDICIAL PARA A PROMOÇÃO DO ACESSO AO DIREITO E À  
JUSTIÇA – ESTUDO DE CASO SOBRE O CEJUSC - UNIDADE  
LONDRINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Direito Negocial da Universidade Estadual de Londrina como requisito parcial para obtenção do título de Mestre. Área de concentração: Acesso à justiça, sobre a solução de conflitos atinentes a negócios jurídicos públicos e privados envolvendo interesses individuais e transindividuais.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Orientadora: Prof. Dra. Tânia Lobo Muniz  
Universidade Estadual de Londrina – UEL

---

Prof. Dra. Silvia Regina Tacla  
Universidade Estadual de Londrina – UEL

---

Prof. Dra. Fabiana Marion Spengler  
Universidade de Santa Cruz do Sul – UNISC

Londrina, 29 de setembro de 2020.

## **AGRADECIMENTOS**

À minha orientadora, professora doutora Tânia Lobo Muniz, pela confiança em mim depositada; pela prontidão em atender e acolher minhas reflexões e inquietações; pelas oportunidades proporcionadas, por sua escuta, ponderações, paciência e por respeitar minhas escolhas.

Aos docentes membros da banca examinadora por terem colocado à minha disposição seus saberes; às professoras doutoras Silvia Regina Tacla e Tânia Lobo Muniz pelas referências e reflexões contributivas; a professora doutora Fabiana Spengler pela disposição em participar da banca e pela possibilidade de compartilhar os conhecimentos.

Aos professores doutores do Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial da UEL, pelos valorosos ensinamentos e provocações intelectuais que despertaram inquietações e questionamentos que contribuíram para o aprofundamento do conhecimento.

Aos colegas do Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial, pelas trocas acadêmicas, pelos profícuos debates e pela amizade que se constituiu nesse curto mas intenso período de convivência.

Ao Grupo de Pesquisa Perspectivas do Direito Internacional Contemporâneo da UEL pela oportunidade do debate, da reflexão e do exercício de construção coletiva do conhecimento sobre o Direito Internacional, com destaque para os voltados aos meios consensuais de gestão de conflitos, os quais foram importantes para a lapidação desta pesquisa.

Ao colega Luiz Gustavo Patrocínio pelo auxílio na construção do instrumento de pesquisa e processamento dos dados coletados. Sua experiência e sugestões foram esclarecedoras para que o objetivo desta pesquisa fosse alcançado.

Ao meu cunhado Edson, a meu sobrinho Vinicius, a Lais Cruz do Nascimento, que contribuíram voluntariamente na aplicação dos questionários. Sem vocês, dificilmente atingiríamos o número de respondentes, uma vez que a pesquisa de campo exige paciência, persistência e cuidado, pois, para indagar sobre questões subjetivas que envolvem o sentimento de satisfação após uma resolução de conflito, faz-se necessário o respeito ao entrevistado quanto a sua história, seus sentimentos e tempo vivido.

Às conciliadoras e mediadoras e aos mediadores vinculados ao CEJUSC – Unidade Londrina pela disponibilidade e pela acolhida dispensada. Vocês são o chão da gestão de conflitos, aqueles que têm a capacidade, pelo mínimo de tempo disponível, de contribuir para a mudança na vida das pessoas de forma a reconstruir o passado e trilhar um novo futuro.

À coordenadora do CEJUSC – unidade Londrina, Renata Ressinetti, pela disposição em fornecer e contribuir com informações necessárias para estas análises.

Ao Juiz Dr. Bruno Régio Pegoraro, coordenador do CEJUSC – unidade Londrina, por ter acolhido e permitido a realização da pesquisa bem como o acesso aos relatórios do CEJUSC.

Às advogadas e aos advogados que tiveram a paciência e a compreensão em esclarecer aos conflitantes a importância desta pesquisa no debate e na possibilidade do aperfeiçoamento da política de gestão de conflitos.

A minha irmã, cunhada, cunhados, sobrinhos, sogro e sogra, a minha profunda gratidão pelo permanente apoio, pela amorosidade e afeto sempre disponíveis.

Aos meus pais, Mauro e Mercedes. Amo vocês profundamente. Se cheguei até aqui, foi porque sempre tive seu apoio. Embora não compreendendo, faziam questão de saber como estava o mestrado e se precisava de alguma ajuda. As preocupações com as meninas de casa, com nossa rotina intensa e incessante e mesmo na compreensão de muitas de minha ausência. Não garanto que serão supridas, mas certamente serão aperfeiçoadas.

A minha esposa Edsonia, pelo companheirismo, apoio e suporte nesta caminhada. A gestão de conflitos deve ser exercitada diuturnamente, e suas reflexões contribuíram para o entendimento do sentido da vida e para busca do diálogo cooperativo, saudável e respeitoso.

Às minhas filhas, Maria Eduarda e Isabela. A pandemia gerada pela COVID-19 nos fez aproximar ainda mais. Foram meses estudando e trabalhando juntos, compartilhando computadores, espaço e tempo, dos mais variados assuntos entre gestão de conflitos, do raciocínio lógico aos questionamentos do iluminismo ou mesmo o novo iluminismo vivido. Apesar das exigências geradas, esta nova forma de ser e conviver que estamos construindo mudou profundamente nossa relação, o que só aumentou o meu amor e carinho por vocês.

SOUZA, Alexander Pelissari de. **Os meios consensuais da conciliação e da mediação judicial para a promoção do acesso ao direito e à justiça – estudo de caso sobre o cejusc - unidade londrina**. 2020. 170 f. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

## RESUMO

A Constituição Federal de 1988 acolheu a necessidade de se garantir o acesso ao direito e à justiça a todos os cidadãos, permitindo, inclusive, para se ter maior isonomia, a desigualdade de tratamento em condições desiguais. A lei por si só, porém, não garantiu maior equidade e um sistema jurisdicional mais justo e eficiente, havendo a necessidade da construção de uma política nacional de resolução de conflitos. Isso ocorre com a resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e, posteriormente, com a reforma do Código de Processo Civil de 2015, atribuindo aos conflitantes maior autonomia e protagonismo na resolução das disputas, inserindo e dando prevalência às audiências de conciliação e mediação. A pesquisa apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Direito Negocial na linha de Acesso à justiça, sobre a solução de conflitos atinentes a negócios jurídicos públicos e privados envolvendo interesses individuais e transindividuais, teve como objetivo analisar os institutos da conciliação e mediação judicial desenvolvidos pelo CEJUSC – unidade Londrina - PR e se eles contribuem para a promoção e o acesso ao direito e à justiça de forma eficiente e satisfatória. A presente reflexão parte do olhar dos sujeitos diretamente conectados ao processo judicializado (conciliadores/mediadores, advogados e os conflitantes), suas expectativas, compreensão e o grau de satisfação que constituíram durante a sessão de conciliação e de mediação para, com isso, identificar se os presentes institutos, estimulados pelo Conselho Nacional de Justiça e acolhidos pelo Código de Processo Civil, são capazes de contribuir para a construção de uma nova cultura de resolução de conflitos. O presente estudo foi estruturado em uma revisão bibliográfica de livros e artigos científicos na literatura brasileira e estrangeira proporcionando o suporte para a constituição de linhas analíticas à pesquisa empírica desenvolvida na unidade CEJUSC – Londrina – PR. Constatou-se que a construção de um novo paradigma de cultura da paz passa pela efetivação de um pacto entre os operadores do direito, o Estado e os jurisdicionados na compreensão e consolidação do uso de meios de solução de conflitos pela via do consenso.

**Palavras-chave:** Acesso ao direito e à justiça. Autonomia. Conciliação. Conflito. Mediação. Protagonismo.

SOUZA, Alexander Pelissari de. **Os meios consensuais da conciliação e da mediação judicial para a promoção do acesso ao direito e à justiça – estudo de caso sobre o cejusc - unidade londrina.** 2020. 170 p. Dissertation (Master's degree in Business Law) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2020.

## ABSTRACT

The Federal Constitution of 1988 embraced the need to guarantee access to the law and justice for all citizens, even allowing, in order to have greater equality, unequal treatment in unequal conditions. The law alone, however, did not guarantee greater equity and a more just and efficient jurisdictional system, with the need to build a national conflict resolution policy. This occurs with resolution 125/2010 of the National Council of Justice and, subsequently, with the reform of the Civil Procedure Code of 2015, giving the conflicting people greater autonomy and protagonism in the resolution of disputes, inserting and giving priority to the conciliation and mediation hearings . The research presented to the Post-Graduate Program in Business Law on the Access to Justice line, on the solution of conflicts pertaining to public and private legal affairs involving individual and transindividual interests, aimed to analyze the institutes of conciliation and judicial mediation developed by the CEJUSC - Londrina unit - PR and whether they contribute to the promotion and access to law and justice efficiently and satisfactorily. The present reflection starts from the view of the subjects directly connected to the judicialized process (conciliators / mediators, lawyers and the conflicting ones), their expectations, understanding and the degree of satisfaction that they constituted during the conciliation and mediation session to, with this, identify themselves the present institutes, encouraged by the National Council of Justice and welcomed by the Civil Procedure Code, are able to contribute to the construction of a new culture of conflict resolution. The present study was structured in a bibliographic review of books and scientific articles in Brazilian and foreign literature, providing support for the constitution of analytical lines to the empirical research developed at the CEJUSC unit - Londrina - PR. It was found that the construction of a new paradigm of culture of peace requires the establishment of a pact between the operators of the law, the State and those in jurisdiction to understand and consolidate the use of means of conflict resolution through consensus.

**Keywords:** Access to law and justice. Autonomy. Conciliation. Conflict. Mediation. Protagonism.

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> - Índice de Conciliação .....	73
<b>Gráfico 2</b> - Litígio x Cor .....	85
<b>Gráfico 3</b> - Assessorado por Advogado .....	88
<b>Gráfico 4</b> - Disposição em Resolver o Conflito.....	90
<b>Gráfico 5</b> - Advogado x Formação acadêmica em meios alternativos .....	91
<b>Gráfico 6</b> - 1ª Experiência: Assessorados por Advogados e Acordos.....	92
<b>Gráfico 7</b> - 1ª Experiência: Não assessorados por Advogados e Acordos .....	92
<b>Gráfico 8</b> - Assessorados por Advogados e Acordos.....	93
<b>Gráfico 9</b> - Não assessorados por Advogados e Acordos .....	93
<b>Gráfico 10</b> - Mediadores: Conflitantes dispostos a fazer concessões .....	94
<b>Gráfico 11</b> - Conflitantes: Construção do Diálogo .....	95
<b>Gráfico 12</b> - Expectativas iniciais e finais com a conciliação/mediação .....	96
<b>Gráfico 13</b> - Acordos por Escolaridade.....	98
<b>Gráfico 14</b> - Judicialização/Conhecimento x Acordo .....	99
<b>Gráfico 15</b> - Disposição dos Respondentes em Resolver a Disputa .....	99
<b>Gráfico 16</b> - Resultados Objetivos x Subjetivos.....	100
<b>Gráfico 17</b> - Resultados Justos x Satisfação.....	101
<b>Gráfico 18</b> - Conflitantes: 1ª experiência na conciliação/mediação .....	103
<b>Gráfico 19</b> - Conflitantes que já conheciam a conciliação/mediação.....	103
<b>Gráfico 20</b> - Voltaria a utilizar e indicaria a outras pessoas.....	104

## LISTA DE SIGLAS

ABA	American Bar Association
ADR	Alternative Dispute Resolution
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos
CF	Constituição Federal
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
EC	Emenda Constitucional
EUA	Estados Unidos da América
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FONAMEC	Fórum Nacional de Mediação e Conciliação
FPPC	Fórum Permanente de Processualistas Civis
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICJB	Índice de Confiança na Justiça Brasileira
IMI	International Mediation Institute
IPEA	Instituto Pesquisa Econômica Aplicada
OAB	Ordem dos Advogados do Brasil
ONU	Organização das Nações Unidas
PIB	Produto Interno Bruto
PROJUDI	Processo Judicial Digital
TCL	Teoria Central do Limite
TJPR	Tribunal de Justiça do Paraná
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UNCITRAL	Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional
USP	Universidade de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
<b>CAPÍTULO 1 - O ACESSO AO DIREITO E À JUSTIÇA: PRINCÍPIOS BASILARES DE UMA SOCIEDADE LIVRE E DEMOCRÁTICA</b> .....	14
1.1 DO CONFLITO AO LITÍGIO: O TERCEIRO NO PROCESSO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL .....	15
1.2 A AUTONOMIA COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO DO PROTAGONISMO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS .....	21
1.3 ACESSO AO DIREITO E À JUSTIÇA PELO PRINCÍPIO, FIM E MEIO: POR UM SISTEMA JURISDICIONAL JURIDICAMENTE JUSTO E UNIVERSAL.....	29
<b>CAPÍTULO 2 - OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO E O PARADIGMA DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS PELO CONSENSO</b> .....	50
2.1 OS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO PARA A CONTEMPORANEIDADE.....	51
2.2 IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICA PÚBLICA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELA VIA DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.....	56
2.3 A LEI 13.105/2015, O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E O PROTAGONISMO DAS PARTES PELA VIA DOS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS .....	62
<b>CAPÍTULO 3 - O OLHAR DOS SUJEITOS DA DEMANDA: A RUPTURA DE UM PARADIGMA FUNDADO NA LITIGÂNCIA PARA A CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA DO CONSENSO</b> .....	78
3.1 A PESQUISA E SUAS ESPECIFICIDADES.....	79
3.2 O ACESSO AO DIREITO E À JUSTIÇA A PARTIR DA CARACTERIZAÇÃO DO JURISDICIONADO .....	84

3.3	AUTONOMIA: A CONSTRUÇÃO DE UMA PERSPECTIVA DE LIBERDADE E PROTAGONISMO CAPAZ DE RESOLVER CONFLITOS .....	90
3.4	A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS E A SATISFAÇÃO DAS PARTES: POR UMA EFICIÊNCIA NO SISTEMA JURISDICIONAL BRASILEIRO.....	98
3.5	A CONSTITUIÇÃO DE NOVA CULTURA NA FORMA DE GESTÃO E RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE INTERESSES A PARTIR DO OLHAR DOS CONFLITANTES.....	103
	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>111</b>
	<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>114</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>122</b>
	APÊNDICE 1 – Questionário Partes .....	123
	APÊNDICE 2 – Questionário Mediadores .....	129
	APÊNDICE 3 – Questionário Advogados .....	136
	APÊNDICE 4 – Resultados Mediadores .....	144
	APÊNDICE 5 – Resultados Partes .....	158
	<b>ANEXOS.....</b>	<b>161</b>
	ANEXO 1 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.....	162
	ANEXO 2 – Parecer Consubstanciado do CEP .....	164
	ANEXO 3 – Solicitação de autorização para pesquisa .....	169
	ANEXO 4 – Plataforma Brasil Pesquisa Seres Humanos.....	170

## INTRODUÇÃO

Viver em sociedade requer resignação, resiliência e habilidades para lidar e dirimir conflitos, posto que são elementos de transformação da própria humanidade. Nesse viés, o acesso ao direito e à justiça, de forma universal e eficiente, é marco para debater uma sociedade livre e democrática, e sua magnitude está em que o acesso deve ser entendido para além de apenas ingressar em um sistema que aprecia e, no seu tempo e da sua forma, decide o “melhor” para todos. O acesso ao direito e à justiça deve ser visto também como o meio e o fim, de forma justa, eficiente e satisfatória.

A Constituição Federal de 1988 acolheu a necessidade de se garantir o acesso à justiça a todos os cidadãos permitindo, inclusive, para maior isonomia, a desigualdade de tratamento para pessoas em situações diferentes. Foi, porém, a partir da Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010) que se inicia a construção de uma política nacional de resolução de conflitos com prevalência do consenso.

O Código de Processo Civil, de 2015, atribuiu aos conflitantes maior autonomia na resolução das disputas, inserindo e dando prevalência às audiências de conciliação e de mediação. Entretanto, é a partir de um pacto, que deve ser estabelecido entre os operadores do direito, o Estado e os jurisdicionados, que se promoverá uma efetiva mudança de cultura na sociedade brasileira quanto à forma de resolver os conflitos.

Nesse sentido, a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar a partir de uma reflexão sobre as audiências realizadas pelo CEJUSC-Londrina, se os meios consensuais desenvolvidos são capazes de promover o acesso ao Direito e à Justiça de forma eficiente e satisfatória e, conseqüentemente contribuir para a implantação de uma nova cultura de solução de conflitos pela via do consenso. Para tanto, foram elencados os seguintes objetivos específicos: explicar o conceito de conflito e sua dimensão litigiosa; demonstrar como o acesso ao direito e à justiça se estrutura na sociedade e seus efeitos no Brasil; demonstrar que o Estado democrático de direito se faz a partir da liberdade, que se condiciona à universalização do próprio acesso ao direito e à justiça; analisar os institutos da conciliação e da mediação enquanto instrumentos que fomentem a implementação de um novo paradigma que dê solução aos conflitos pela via do consenso, de forma célere, eficiente e satisfatória.

Justifica-se a escolha do tema da pesquisa pela importância que a conciliação e a mediação desenvolvidas pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos (CEJUSC) têm no processo de constituição de um novo paradigma na resolução de disputas. Este pesquisador, serventário da justiça, pôde acompanhar por anos as conciliações realizadas pelos Juizados Especiais e constatar que o instrumento utilizado não valorizava a autonomia e não criava condições para construir uma comunicação cooperativa. Todavia, com o Código de Processo Civil de 2015 e a utilização dos institutos da conciliação e da mediação via Centro Judicial de Solução de Conflitos - CEJUSC, entende-se que os meios alternativos podem fazer a diferença para além do simples acordo. Assim, o aprofundamento teórico e a vivência prática foram os fatores para a exploração e a análise dos institutos da conciliação e da mediação a partir do olhar dos sujeitos do processo (mediadores, advogados e conflitantes).

Esta é uma pesquisa de natureza qualitativo-quantitativa e tem como procedimentos a pesquisa bibliográfica em livros e artigos científicos de autores reconhecidos na literatura brasileira e estrangeira, bem como a pesquisa empírica realizada com os sujeitos diretamente conectados ao litígio, mediadores, advogados e os conflitantes, para identificar, a partir deles, a expectativa, a compreensão e o grau de satisfação que constituíram durante a realização da sessão de conciliação e de mediação.

O primeiro capítulo aborda o processo e as determinações históricas, econômicas, sociais e culturais de acesso ao direito e à justiça. Para isso, mostra a função do conflito na vida em sociedade e sua transfiguração para o litígio e a necessidade do Terceiro na pacificação social.

Busca-se, também, mostrar que é possível desenvolver a autonomia da vontade entre os conflitantes para que possam exercê-la de forma consciente e livre na resolução dos conflitos. Fez-se, assim, necessário caracterizar a liberdade como fundamento para o exercício da democracia e do direito e que, na sociedade contemporânea e global, o acesso ao direito e à justiça é fundamental para a própria manutenção da democracia.

O segundo capítulo apresenta os meios alternativos de solução de conflitos com ênfase nos institutos autocompositivos, seu reconhecimento e validação pelos Estados-nação e a implementação de uma política pública de solução de conflitos pela via da conciliação e da mediação. Para tanto, procurou-se demonstrar o

quadro do sistema jurisdicional brasileiro, a explosão de litigiosidade e o grau de congestionamento resultando em morosidade, ineficiência e insatisfação dos jurisdicionados.

Nesse contexto, na reforma do judiciário brasileiro, a partir da Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, a conciliação e a mediação ganharam prevalência no ordenamento brasileiro, e sua regulamentação tem o condão de apresentar a sociedade um método seguro, célere, eficiente, efetivo e, certamente, satisfatório na resolução de conflitos pela via do consenso.

O terceiro capítulo apresenta o resultado da pesquisa empírica. Como parâmetro, utilizou-se o indicado por Soeiro (2012) para pesquisas acadêmicas e mercadológicas tendo, como referência para a quantificação, o ano anterior à sua realização. O resultado da pesquisa possibilitou traçar linhas de análise quais sejam: a identificação do perfil dos conflitantes para caracterizar aqueles que buscam acessar o direito e a justiça pela via estatal; a liberdade e a autonomia das partes envolvidas de maneira a desvelar a disposição dos conflitantes em resolver o conflito; se as expectativas e os resultados alcançados satisfazem as necessidades dos conflitantes e, por fim, se o processo de conciliação e de mediação desenvolvido pela unidade CEJUSC de Londrina concorre para a constituição de nova cultura na forma de gestão e resolução dos conflitos de interesses.

A presente pesquisa busca demonstrar que, na contemporaneidade, os conflitos precisam ser dirimidos pelo consenso, pois a conciliação e a mediação permitem sujeitos livres e autônomos e, com isso, uma sociedade menos litigante. Essa determinação de romper com os limites que o presente impõe é a travessia necessária para uma mudança de cultura de gerir a resolução de conflitos.

## **CAPÍTULO 1**

### **O ACESSO AO DIREITO E À JUSTIÇA: PRINCÍPIOS BASILARES DE UMA SOCIEDADE LIVRE E DEMOCRÁTICA**

O presente capítulo objetiva apresentar o conceito de conflitos, sua dimensão litigiosa e a importância de um Terceiro<sup>1</sup> para o restabelecimento da ordem social e, com isso, demonstrar o processo histórico de estruturação do acesso ao direito e à justiça na sociedade, pilares de uma sociedade livre e democrática. Contudo, a dicotomia existente nas formas de intervenção e, ainda, o simples reconhecimento do conflito pela jurisdição estatal ou pelos meios não estatais, por si só, não configuram o acesso ao direito e à justiça. Procura-se estabelecer um paralelo entre a ampliação de direitos e a ineficiência do Estado com a explosão de litigiosidade no globo. São brevemente traçadas as principais linhas de ação para a ampliação do acesso à justiça por diversos Estados-nação e, no Brasil, o destaque são as reformas no sistema jurisdicional para ampliar o acesso a direitos e à justiça e melhor resolutividade dos conflitos.

O debate sobre o acesso ao direito e à justiça é complexo e, ao mesmo tempo, multifacetado. Passa pela compreensão dos conflitos enquanto interação humana e social, pela relação de distribuição de poder e pela forma de gestão sobre eles. O simples reconhecimento do conflito e a sua subjugação à jurisdição estatal ou a meios não estatais, por si só, não configuram acesso à justiça, isto é, não se limita à entrada no sistema jurisdicional, sendo fundamental o exame da eficiência e da satisfação das partes na solução do conflito.

Para tanto, opta pelo conceito utilizado por Pedrosa (2011) de acesso ao Direito e à Justiça por compreender que, apesar de conceitualmente diferentes, eles se complementam e permitem, com maior potencialidade, o acesso não só às normas jurídicas e aos procedimentos, mas também à própria resolução dos conflitos de forma eficaz e satisfatória.

Considerado um direito humano básico e pilar de um Estado de Direito regido por um sistema democrático, aceder ao direito e à justiça encontra-se previsto nos mais importantes documentos já produzidos pela humanidade, quais sejam, a

---

<sup>1</sup> Terceiro: termo em maiúsculo utilizado pela prof. Dra. Fabiana M. Spengler por compreender a importância desse na gestão de conflitos.

Declaração Universal dos Direitos Humanos, em que “toda pessoa tem direito a recurso efetivo para as jurisdições nacionais competentes contra os atos que violem os direitos fundamentais reconhecidos pela Constituição e pela lei” (ONU, 1948), o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos, a Convenção Interamericana de Direitos Humanos “Pacto de San José da Costa Rica” e a Convenção Europeia dos Direitos do Homem.

Como ponto de partida para o presente estudo, buscou-se refletir e analisar a importância do acesso ao direito e à justiça para o estabelecimento de uma sociedade livre, democrática para que se promovam condições essenciais ao desenvolvimento da autonomia dos seus cidadãos.

### 1.1 DO CONFLITO AO LITÍGIO: O TERCEIRO NO PROCESSO DE PACIFICAÇÃO SOCIAL

O conflito é inerente à vida em sociedade. Apesar de visto como negativo, algo a ser evitado e questionado, também produz a construção da sociedade e a transformação humana.

[...] tendo como raiz etimológica a ideia de choque, ou a ação de chocar, de contrapor palavras, ideologias, valores ou armas, razão pela qual, para que exista conflito, é imperioso, primeiramente, que as forças confrontantes sejam dinâmicas, reagindo umas com as outras, e contenham em si o mesmo sentido da ação (SPENGLER, 2012, p. 199).

A sociedade, no pensamento de Simmel (1983), é como se fosse uma moeda, com dois lados, isto é, o bem e o mal, o amor e o ódio, a guerra e a paz. Um necessita do outro para a própria sobrevivência, com quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia. Nessa dualidade, a sociedade e o próprio ser humano se desenvolvem.

Assim como o universo precisa de “amor e ódio”, isto é, de forças de atração e de forças de repulsão, para que tenha uma forma qualquer, assim também a sociedade, para alcançar uma determinada configuração, precisa de quantidades proporcionais de harmonia e desarmonia, de associação e de competição, de tendências favoráveis e desfavoráveis (SIMMEL, 1983, p. 124).

Essa correlação de forças positivas e negativas, que transformam a sociedade e as relações sociais, é narrada por Giddens (2008) centrando a análise em questões de poder, na desigualdade e na luta. Teóricos como Dahrendorf (apud GIDDENS, 2008) e Weber (1999) afirmam que a sociedade é algo composto por grupos e indivíduos diversos que lutam pelos próprios interesses, e a existência dessa diferença de interesses potencializa ou não os conflitos.

Para Dahrendorf (apud GIDDENS, 2008), o conflito surge em razão de os indivíduos e grupos possuírem diferentes interesses. Para o autor, é no conflito que se identifica o próprio caráter histórico-antropológico das sociedades humanas, pois, nas respostas divergentes, com suas inquietudes e incertezas, é que o homem constrói as situações e os desafios que se apresentam cotidianamente. No conflito, na mudança e na multiformidade da realidade social repousam, com efeito, o caráter de incerteza intrínseco ao ser humano.

O conflito transforma os indivíduos em grupos, seja em sua relação com o outro, ou na relação consigo mesmo, demonstrando que traz consequências desfiguradoras e purificadoras, enfraquecedoras ou fortalecedoras. Ainda, existem as condições para que o conflito aconteça, e as mudanças e adaptações interiores que geram consequências para os envolvidos indiretamente e, muitas vezes, para o próprio grupo (SPENGLER, 2016, p. 556).

Weber (1999), ao analisar os conflitos gerados nas sociedades, ressalta a predominância das questões econômicas, mas também reconhece que as mudanças geradas na sociedade, isto é, com base em valores, crenças, ideais, também são propulsores das transformações sociais tornando efêmera as relações. Compreende-se, portanto, que o conflito é inerente às relações humanas e sua dimensão está associada a fatores externos e internos do próprio grupo.

Contudo, em um mundo globalizado, onde movimentos e mudanças ocorrem de forma frenética, nas cidades, a diversidade de interesses torna-se espaços de concentração e intensificação de conflitos, denominado por Giddens (2008) como falhas geológicas “invisíveis”. Esses movimentos geram, por vezes, tremores em toda a sociedade e, dependendo da situação de miserabilidade social ou pessoal e da segurança jurídica, podem ser sentidos por toda a sociedade.

As forças repulsivas ou a aversão são uma realidade constante na vida moderna, colocando cada pessoa ou Grupo em contato com

inumeráveis outros(as) todos os dias. Toda a organização interna da interação humana se baseia numa hierarquia extremamente complexa de simpatias, indiferenças e aversões, do tipo mais efêmero ao mais duradouro (SPENGLER, 2016, p. 556).

Ao se observar a mundialização do mercado, potencializado pela tecnologia da informação, com a universalização do conhecimento e das transações comerciais geradas pelas novas bases tecnológicas, nota-se uma elevação dos conflitos e das disputas, que incluem desde um atraso na entrega de um determinado produto, a elaboração de um *software*, inteligência artificial ou mesmo as relações sociais e afetivas, que ganham velocidade e complexidade, findando, por vezes, no litígio.

[...] a utilização das novas tecnologias de informação e transmissão de dados mudou não apenas a economia mundial como transformou significativamente a maneira como os indivíduos estabelecem relações jurídicas. Longe de ser apenas mais uma ferramenta de comunicação, a Internet tornou-se o próprio espaço no qual se constituem inúmeras relações jurídicas, o que exige dos sistemas jurídicos nacionais uma nova abordagem sobre o velho problema da resolução de litígios (AMORIM, 2017, p. 515).

Spengler (2016) ainda define o conflito, do ponto de vista sociológico, como um fator inerente à pessoa humana, inevitável e fundamental para o próprio desenvolvimento humano e social, que deve ser dosado e refletido. Quando a capacidade reflexiva é perdida, ou o sistema de diálogo é interrompido ou desenvolvido de forma ineficiente, a presença de um Terceiro se faz necessária para reorganizar e pacificar.

Sendo o conflito inerente aos indivíduos e aos grupos sociais, ele deixa de ser um evento patológico para se tornar um elemento fisiológico da estrutura humana. Porém, existem circunstâncias nas quais o conflito precisa de uma intervenção externa aos grupos ou aos indivíduos conflitantes. Tal intervenção acontece, na maioria das vezes, para evitar um desfecho trágico, como a explosão de uma luta armada. Essa intervenção é atribuída a uma Terceira parte, composta por um indivíduo ou grupo cujo papel é de triangularizar a relação, rompendo com a polaridade instituída e possibilitando aproximação e comunicação (SPENGLER, 2016, p. 558).

O conflito tende a tornar-se um litígio quando as partes envolvidas descumprem os acordos, não reconhecem, ou violam, o direito do indivíduo, de grupos

com interesse comum, ou mesmo quando há ruídos no sistema comunicativo, que se torna incapaz de exercer a resignação. A pessoa pode negar a violação ou justificá-la, sob o pretexto de um direito alternativo ou precedente, ou mesmo admitir a acusação. A vítima, por sua vez, pode concordar ou, ao contrário, procurar retificar a situação pelos procedimentos disponíveis.

Sendo o conflito inevitável e importante para a manutenção e a transformação das relações sociais, concorda-se com Spengler (2012) que o conflito não é patológico, mas fisiológico, por ser inerente ao ser humano. Sua maior ou menor intensidade está atrelada aos próprios movimentos de poder, à distribuição e ao desenvolvimento dos papéis sociais, o que possibilita a própria transformação da sociedade.

O conflito transforma os indivíduos em grupos, seja em sua relação com o outro, ou na relação consigo mesmo, demonstrando que traz consequências desfiguradoras e purificadoras, enfraquecedoras ou fortalecedoras. Ainda, existem as condições para que o conflito aconteça, e as mudanças e adaptações interiores que geram consequências para os envolvidos indiretamente e, muitas vezes, para o próprio grupo (SPENGLER, 2016, p. 556).

Contudo, a elevada valoração e o volume de conflitos vivenciados na contemporaneidade se dão pelo fato de os próprios cidadãos não cumprirem seu papel social, afastando-se e criando laços efêmeros, o que faz com que esses conflitos se tornem complexos. Tudo isso, somado à ineficácia de políticas públicas estatais, exige a necessidade da intervenção de Terceiros para fazer valer o direito, revelando altíssimos números de demandas judiciais. Nos sistemas em que não há o reconhecimento ou a presença do Terceiro, o conflito tende a tornar-se permanente, muitas vezes, submetendo uma parte às decisões da outra.

[...] a realidade aponta para a necessidade e a importância da intervenção de um Terceiro que surge como um catalisador da relação de hostilidade e como figura a quem se atribui a triangularização da relação, fazendo com que assumam um caráter triádico (SPENGLER, 2016, p. 554).

Para Bobbio (apud SPENGLER, 2016), nas relações sociais ou mesmo transacionais, o Terceiro tem papel fundamental enquanto administrador dos conflitos e pacificador social, o que, ao longo do tempo, foi realizado pelo Estado.

Segundo o autor, o Terceiro pode ser caracterizado por várias figuras: o mediador que se limita a construir um diálogo entre as partes, mas sem intervir na solução; o árbitro que se coloca frente às partes e dá razão a uma delas; o juiz autorizado a intervir na solução do conflito e o soberano, que não só julga, mas faz cumprir sua decisão. Nessa perspectiva, evidencia-se que quanto maior o poder de decisão do Terceiro, menor o contato e a autonomia das partes, cuja pacificação se distancia da possibilidade de diálogo e participação das partes para o apaziguamento de conflitos e interesses.

No movimento da sociedade, identifica-se uma maior presença do litígio em razão da ampliação do reconhecimento de direitos, do acesso à informação ou mesmo pela ampliação das vias de acesso à justiça, que vê no ente estatal a possibilidade de pacificação social. No Brasil, esse movimento de o Estado assumir o papel de pacificador de conflitos tem origem na colonização, herança trazida pelos colonizadores que perdurou no decorrer do tempo.

Estabeleceu-se no Brasil, a partir de sua colonização por uma potência ocidental (Portugal), a prevalência da resolução de conflitos por meio da forma judicial. Tal paradigma se consolidou no Mundo Ocidental durante as monarquias absolutistas e desde então se tornou o modelo central de administração de conflitos trazido pelos colonizadores e reproduzidos no Brasil e em outras partes do Mundo. Passou a fazer parte da cultura jurídica no Brasil administrar as diferenças por meio de um Terceiro (juiz) designado pelo Estado para decidir os conflitos e promover a pacificação da Sociedade (MAGALHÃES; SANTOS, 2013, p. 384).

Essa judicialização dos conflitos, atrelada a resquícios de uma cultura paternalista<sup>2</sup>, não viabilizou o desenvolvimento do diálogo, das negociações, da liberdade de escolha, da autonomia e do fortalecimento da resiliência; ao contrário, promoveu uma oneração da máquina estatal, gerando morosidade para dirimir os conflitos, superficialidade e imprevisibilidade nas decisões, dispêndio financeiro e insatisfação dos conflitantes.

---

<sup>2</sup> Concorde-se com Stuart Mill (2000) em que o paternalismo consiste na ação dos pais para tomar as decisões em nome dos filhos e, assim, protegê-los de sua própria racionalidade deficiente. Essa perspectiva de paternalismo foi utilizada para justificar o colonialismo pelos povos europeus que viam os demais não europeus como “povos crianças”. O paternalismo se consolidou como cultura desde os tempos coloniais, contrapondo-se à doutrina da liberdade individual e da autonomia decisória individual.

A cultura demandista que se instalou na sociedade brasileira, por conta de uma leitura irreal da garantia constitucional do acesso à justiça que tanto se buscou nos últimos trinta anos, permitiu com essa oferta o desaguadouro geral e indiscriminado no Judiciário de toda e qualquer pretensão resistida ou insatisfeita, obrigando-o a albergar desavenças que beiram o capricho dos litigantes, como as controvérsias de mínima expressão pecuniária ou nenhuma complexidade jurídica, que não justificam a judicialização, podendo ser resolvidas por outros meios, perante outras instâncias, fora e além do aparato estatal (PINHO; PAUMGARTTEN, 2011, p. 463).

A cultura demandista ganhou forças em um solo fértil carregado pelo paternalismo. No país, em que, historicamente, eram os senhores os líderes políticos e comunitários que resolviam os conflitos, o Estado, pela jurisdição estatal, tem a função de pacificar, consolidando um sistema de ganha-perde, em que se espera que esse órgão decida com quem está o direito.

O Estado passa desempenhar seu papel administrando, resolvendo conflitos e assim conferindo a pacificação social (que nada mais é do que uma trégua), é preciso que se considerem três elementos: a) o pacto de não agressão (hobbesianamente falando); b) o pacto que permite transformar o estado polêmico (de conflituosidade violenta) em estado agonístico (de conflituosidade não violenta); e, c) a última condição, é a existência de um poder comum acima das partes, que requeira a presença de um Terceiro e que pressupõe, portanto, a passagem de uma situação de Terceiro excluído para uma situação de Terceiro incluído (BOBBIO apud SPENGLER, 2016, p. 562).

Assim, o Terceiro tem um papel central na pacificação social, seja para decidir pelos demandantes, seja para intermediar um acordo. Sua importância na solução dos conflitos torna-se, às vezes, inevitável na sociedade contemporânea cuja polarização encontra-se acentuada.

[...] o Terceiro é a configuração elementar da sociedade, pois condiciona o equilíbrio, possibilita as combinações sociais mais diversas e, ao mesmo tempo, é um fator de remissão dos conflitos internos (SPENGLER, 2016, p. 559).

No entanto, a intervenção do Terceiro pela via da adjudicação, por vezes, retira a capacidade dos demandantes de tentarem por si só resolverem o conflito. Ela aniquila a autonomia da vontade, a capacidade de pensar, de negociar e de exercer sua liberdade no sistema democrático. De outra forma, o Terceiro que atua como mediador possui as faculdades de restabelecer a comunicação entre as partes,

diminuindo os ruídos e promovendo condições para que possam encontrar os caminhos para a resolução dos conflitos.

Equilibrar as forças e retomar a comunicação estruturada são elementos capazes de restabelecer nas pessoas a capacidade de solução pela via do diálogo, da conciliação, no imperativo da democracia para a remissão dos conflitos.

## 1.2 A AUTONOMIA COMO INSTRUMENTO DE DESENVOLVIMENTO DO PROTAGONISMO NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A construção de um sistema que promova o acesso ao Direito e à Justiça a todas as pessoas passa pelo reconhecimento de relações democráticas de respeito à dignidade humana e à liberdade, princípios fundamentais para o convívio social, pacífico e justo entre os indivíduos.

Isto posto, convém analisar a liberdade como ato inerente à condição humana, que se constrói em um processo dialético, resultado da busca contínua do homem pela autonomia e pela capacidade de protagonizar a própria vida de forma racional, esclarecida e capaz de fazer escolhas para o bem comum. É a essência do ser humano, que se renova a cada nascimento na perspectiva do novo.

Piovesan (2004), ao fazer referência a Hannah Arendt, afirma que o direito só pode existir se ali estiver presente a liberdade. O direito é a materialidade da liberdade, que se desenvolve à medida que o Estado deixa de interferir nas atividades de seus cidadãos. No processo histórico do homem em sua relação com outros homens e com o mundo e, ainda, na reconstrução do poder estatal, a liberdade foi suprimida, ampliada e até mesmo relativizada.

A busca de preservação da liberdade, que foi um dos fatores de criação do chamado Estado Moderno, sucessor do absolutismo, continua presente, agora com a consciência, resultante da experiência histórica, de que não basta a garantia formal da liberdade onde pessoas, grupos humanos, populações numerosas, sofrem profundas discriminações e não têm possibilidade de acesso aos benefícios proporcionados pelas criações da inteligência humana e pela dinâmica da vida social. Por tudo isso, e mais do que antes, o conhecimento do Estado e de seu significado, positivo ou negativo, para a preservação e promoção dos direitos fundamentais da pessoa humana, é indispensável. Na busca desse conhecimento é necessário reconhecer que nenhuma teoria tem valor algum senão servir para a prática. A par disso é preciso ter em conta que o Estado, criação humana e instrumento de seres humanos, não é bom ou mau em si

mesmo, mas será aquilo que forem as pessoas que o controlarem (DALLARI, 2011, p. 2).

A liberdade é fruto da luta do homem em contínua busca por autonomia. Quando ela não é assim compreendida, na medida em que perceba o outro como um ser pleno de capacidade e necessário para a vida humana, pode levar a um estado de barbárie.

Gomes (2015) remete à compreensão de que o ser humano está em constante busca pela autonomia, mas não é autossuficiente. Pensar e agir assim leva à exclusão de outros humanos, tolhendo a efetiva possibilidade de realizar-se como protagonista da própria história, tendo em vista que aquele que não está integrado na coletividade é um excluído na sociedade, e essa exclusão leva a situações de extrema injustiça, violência e desequilíbrios.

Para o autor, o desenvolvimento da capacidade de interagir com outras pessoas e da cooperação mútua é fundamental para a superação dos conflitos, pois a pessoa passa a perceber o outro enquanto ser humano, a desejar um mundo favorável à convivência de todos. Essa construção de uma consciência de humano, em uma perspectiva de vida em plenitude, que possa, além de concretizar valores, compartilhar experiências na contínua dinâmica do processo, faz do viver um constante conviver.

Pedroso (2011), ao sintetizar o pensamento de Boaventura de Souza Santos em relação ao complexo processo de regulação social e do direito moderno, expressa que estes ocorrem sob a égide do Estado, do Mercado e da Comunidade. Sustenta tal afirmação em Hobbes, no que se refere à teoria da “vontade do soberano”, em Locke, na “manifestação do consentimento”, e em Rousseau, na “autoprescrição da comunidade”, em uma permanente tensão entre a regulação e a emancipação.

Segundo Pedroso (2011), no primeiro período de formação do capitalismo, identifica-se o estado jurídico-racional de Weber, no qual a soberania do povo transforma-se em Estado-nação e o direito moderno, em instrumento de construção e regulação do mercado e da vontade do Estado, culminando no desenvolvimento do direito privado. Posteriormente, a construção do Estado-providência, com o desenvolvimento da economia, das políticas públicas e sociais e com seu caráter distributivo e reformista, trouxe novas roupagens ao direito, como a

econômica, a do trabalho, a social, entre outras. Na crise do Estado-providência, identificam-se um esvaziamento do papel do Estado, uma expansão quase hegemônica do princípio do mercado e um ressurgimento muito tímido do conceito de comunidade pela via da solidariedade e da reciprocidade.

Diante da crise do Estado Liberal, ocorrida na década de 40 e, principalmente, no período após a Segunda Guerra Mundial, o qual gerou uma das maiores barbáries humanas, a sociedade constatou a necessidade de constituir instrumentos eficazes para dar maior proteção às pessoas frente ao poder do próprio Estado.

Mondaini (2013), refletindo sobre o pensamento de Bobbio, ressalta que foi das trágicas experiências dos totalitarismos nazifascista e comunista da primeira metade do século XX que tanto socialistas quanto liberais perceberam que essas formas promoviam uma esquizofrênica exclusão, havendo a necessidade de se retomar a democracia.

A instituição de um organismo mundial – Organização das Nações Unidas - em 1945, e, posteriormente, a Declaração de Direitos Humanos de 1948 buscam consolidar e afirmar uma ética universal ao consagrar um consenso sobre valores de cunho universal a serem seguidos. Tratados e acordos passaram a compor a Organização, enquanto mecanismos que pudessem fortalecer proteção aos seres humanos na busca de proporcionar liberdade e vida digna e de assegurar a paz.

No momento em que os seres humanos se tornam supérfluos e descartáveis, no momento em que vige a lógica da destruição, em que cruelmente se abole o valor da pessoa humana, torna-se necessária a reconstrução dos direitos humanos, como paradigma ético capaz de restaurar a lógica do razoável. A barbárie do totalitarismo significou a ruptura do paradigma dos direitos humanos, por meio da negação do valor da pessoa humana como valor fonte do direito. Diante dessa ruptura, emerge a necessidade de reconstruir os direitos humanos, como referencial e paradigma ético que aproxime o direito da moral. Nesse cenário, o maior direito passa a ser, adotando a terminologia de Hannah Arendt, o direito a ter direitos, ou seja, o direito a ser sujeito de direitos (PIOVESAN, 2013, p. 191).

Nesse viés, a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que afirmou a ideia de universalidade, e o Pacto Internacional dos Direitos Civis e Políticos, assim como o Pacto Internacional dos Direitos Econômicos, Sociais e Culturais convalidam essa perspectiva de liberdade e de universalidade.

A Declaração de Direitos de 1948 apresenta uma dinâmica universalista em matéria de direitos humanos ao estabelecer que todos os homens nascem livres e iguais em dignidade e direitos, e que possuem capacidade para gozar os direitos e as liberdades sem distinção de qualquer espécie, raça, sexo, cor, língua, opinião política ou qualquer outra natureza, origem nacional, social, riqueza, nascimento ou qualquer outra limitação de soberania (GUERRA, 2015).

Nessa direção, em 1993, a Conferência Mundial de Direitos Humanos adotou consensualmente, em plenário, a Declaração e o Programa de Ação de Viena (1993), afirmando a fundamental importância da conexão entre Democracia e Direitos Humanos, que, somados às liberdades fundamentais, reforçam-se mutuamente.

É nesse contexto que Santos, Marques e Pedroso (1995) descrevem o desenvolvimento do segundo período do capitalismo, com a atuação de um Estado intervencionista nas relações privadas e com condicionante sobre a sociedade, organizando, planejando e desenvolvendo as políticas públicas de acordo com os interesses e as necessidades dos cidadãos.

Os direitos sociais não dizem respeito só ao proibido, mas sobretudo ao que é devido e esperado – contra a lógica da punição (penalização), a lógica da prevenção. Os direitos sociais implicam não mais a liberdade, mas a vida como valor fundamental (PEDROSO, 2011, p.114).

Nesse Estado-providência, vislumbra-se maior desenvolvimento da economia e das políticas públicas, principalmente as políticas sociais e as de caráter distributivo, o que provocou grandes transformações no direito.

O próprio direito constitucional torna-se num terreno de intermediação e negociação entre interesses e valores sociais conflitantes, e consagra o reconhecimento dos direitos sociais e económicos, a que é comum chamar a “terceira geração dos direitos humanos”. O direito torna-se distributivo e assume, face a debilidades do político, uma função de integração social. O Estado liberal legitimou-se através da racionalidade jurídico-formal (PEDROSO, 2011. p. 96).

Para Santos, Marques e Pedroso (1995), diverso da política do Estado Liberal, que se centrou na racionalidade jurídico-formal, o Estado-providência

legitimou-se no desenvolvimento econômico e na sociabilidade, tornando-se as “molas propulsoras” e regulamentadoras para a globalização.

Todavia, na década de setenta, esse Estado provedor demonstrou incapacidade de manter as políticas sociais e econômicas frente ao crescimento inflacionário, aos elevados índices de desemprego, ao baixo crescimento econômico, além do endividamento público e privado que ocorreu nos diversos países que adotaram o modelo de Estado Social. Esses fatores, somados à crise econômica mundial da década de oitenta, obrigaram os estados a delimitarem seus papéis, retomando uma nova postura liberal com baixos investimentos no setor social e precarização das estruturas estatais.

Diante dessa mudança do Estado Social para o Estado Neoliberal, empresas transnacionais passaram a fazer contraponto de pressão aos Estados. Faria (2004a) observa essa mudança no cenário internacional ao constatar que os Estados-nação perderam autonomia e, muitas vezes, a própria identidade quando, de forma exacerbada e brutal, têm-se em jogo os interesses do capital. Nesses casos, os grandes atores do mercado, sob a justificativa do desenvolvimento e da produção de bens e renda, promovem a relativização de direitos e da própria fronteira.

Até recentemente, o cenário social, político, econômico e cultural era identificado com os Estados-Nação e com poder para realizar objetivos e implementar políticas públicas por meio de decisões e ações livres, autônomas e soberanas, sendo o contexto internacional um desdobramento natural dessas realidades primárias. Agora, o que se tem é um cenário interdependente, com atores, lógicas, racionalidades, dinâmicas e procedimentos que se inter cruzam e ultrapassam as fronteiras tradicionais, não fazem distinções entre países, costumam colocar enormes dilemas para os governos, não hesitam em desafiar a autoridade dos *policy makers* quando lhes convém e, em muitos casos, chegam ao ponto de ignorar as próprias identidades nacionais (FARIA, 2004a, p. 14).

A globalização econômica impõe a sua hegemonia mercantil aos Estados-nação com as empresas transnacionais, e os interesses nacionais são, paulatinamente, aniquilados pelas organizações transfronteiriças. Tendo em vista que o poder econômico de algumas empresas, entre elas as de tecnologias, movimentam uma receita anual maior que o PIB de muitos países, isso lhes dá condições de debater com governos locais políticas que atendam seus interesses. Para ilustrar, cita-se a pesquisa do Business Insider, em 2018, que apresenta a

Microsoft com lucros que a colocam na 46ª posição do *ranking* dos Estados-nação com maiores PIBs no planeta (BELINCHÓN, 2018).

Nesse campo, no qual as decisões econômicas encontram-se centradas, e os Estados-nação próximos desses núcleos, a política perde sua característica de representatividade dos interesses nacionais e, por conseguinte, da sociedade para atender o mercado.

Na análise de Faria (2004a), à medida que os bens produzidos e os serviços transacionados passam a ser formados em campos distantes das fronteiras nacionais, como o caso do aço, da soja e de outros bens, isto é, nos grandes centros e nas organizações mundiais, menor é a capacidade regulatória desses produtos no próprio mercado nacional e de igual modo pelos próprios Estados. Destaca-se que a fragilização estatal leva ao desequilíbrio do poder decisório e à perda da autonomia, implicando em prejuízo à soberania popular.

Nesse novo contexto socioeconômico, embora em termos formais os Estados continuem a exercer soberanamente sua autoridade nos limites de seu território, em termos substantivos, muito deles já não mais conseguem estabelecer e realizar seus objetivos exclusivamente por si e para si próprios [...] descobrem-se materialmente limitados em sua autonomia decisória (FARIA, 2004<sup>a</sup>, p. 23).

Nesse sentido, Habermas (2001) analisa a conjuntura da construção de alianças econômicas e políticas que culminaram na União Europeia, dentro de uma perspectiva na qual se faz necessário o fortalecimento político como condição essencial frente à economia globalizada.

[...] cada novo regime supranacional diminui o número de atores políticos e preenche-se o clube dos poucos capazes de agir globalmente, ou seja, também dos atores capazes de cooperação que têm condições de assumir acordos que estabelecem obrigações quanto às condições gerais, pressupondo-se que haja uma vontade política correspondente (HABERMAS, 2001. p. 11).

Vê-se, pois, que o mercado global reduz o controle do Estado. A concorrência empresarial pelo mercado passa, nestes tempos, a ocorrer também entre os Estados-nação, que, para terem as multinacionais em seus territórios, flexibilizam direitos trabalhistas e sociais, tributos, regras de controles, ou seja, tudo aquilo que for preciso. Essa nova lógica global, domínio do mercado e flexibilização

da hegemonia estatal, traz prejuízo e coloca em risco direitos sociais, individuais, trabalhistas e as próprias relações humanas.

Mondaini (2013), afirma que, na contemporaneidade, vive-se uma crise em que o novo modelo de Estado Liberal se depara com uma limitação de poder quando a razão da democracia é de distribuição do poder. Essa concepção tem efeitos diretos na questão democrática, pois, na liberdade dentro de um sistema liberal, a igualdade democrática se dá pela lei e pelo direito, enquanto, no socialismo, a igualdade democrática ocorre pela igualdade social. Bobbio (1994) defende a necessidade de buscar o melhor de cada mundo, em que a democracia e o liberalismo partem do sufrágio universal.

[...] a exigência dos liberais de um Estado que governe o menos possível e a dos democratas de um Estado no qual o governo esteja o mais possível nas mãos dos cidadãos, reflete o contraste entre dois modos de entender a liberdade, costumeiramente chamados de liberdade negativa e de liberdade positiva [...] os que estão no alto preferem habitualmente a primeira, os que estão embaixo preferem habitualmente a segunda (BOBBIO, 1994, p. 97).

Se, de um lado, esse novo liberalismo afirma a defesa da economia de mercado e a liberdade econômica, exigindo, para tanto, um Estado mínimo, por outro, a social democracia requer a expansão de direitos e maior atuação do Estado na sociedade. Bobbio defende que a democracia é necessária para salvaguardar os direitos fundamentais, que são os preceitos para o funcionamento do sistema democrático. “Sem direitos do homem reconhecidos não há democracia, sem democracia não há condições mínimas para solução pacífica dos conflitos.” (BOBBIO, 1992, p. 2).

Assim, o autor defende uma visão pluralista de mundo, em que a busca do que foi mais bem produzido pelo socialismo e pelo liberalismo se fundam em um sistema democrático cuja primazia está na garantia das liberdades civis, políticas e dos direitos sociais.

Dessas crises geradas pela própria transformação da sociedade e pelas relações humanas, como as da racionalidade, da modernidade, da democracia e das utopias, faz-se necessária a ocupação significativa e eficiente dos espaços representativos da sociedade, mas também a garantia de que o acesso ao direito e à justiça sejam estendidos a todas as pessoas.

Cappelletti e Garth (1988) sinalizam nessa direção ao defenderem que o acesso ao direito e à justiça se configura num direito humano fundado na dignidade da pessoa humana e, como tal, permite a realização de todos os direitos fundamentais civis ou sociais, sejam eles individuais ou coletivos. Essa é uma das premissas para a consolidação de um Estado Democrático de Direito.

Essa perspectiva requer a existência de uma dimensão prestacional do Estado, garantindo a efetivação desse direito condutor dos demais na construção de uma sociedade livre e democrática. Ocorre que a prestação está interligada à maturidade democrática da sociedade e desta com o Estado, uma vez que posições jurídicas individuais são afirmadas sempre em face ao próprio Estado, seja para garantir seus direitos, ou mesmo para coibi-lo de agir.

[...] segundo a concessão dos direitos como trunfos ter um direito fundamental significa duas coisas: de um lado, e no que respeita às relações entre indivíduo e Estado, significa ter uma posição, juridicamente garantida, forte, entrincheirada, contra as decisões da maioria política; de outro lado, e no que respeita às relações entre particulares, significa também, no mínimo, ter uma particular e concretizada posição de autonomia e liberdade que o Estado de Direito está igualmente vinculado a proteger contra ameaças e lesões providas de Terceiros, mesmo quando, ou sobretudo quando, esses Terceiros formam uma maioria ou quando o particular está sujeito, nas relações que estabelece com outros particulares, ao desequilíbrio de uma relação de poder assimétrica (NOVAIS, 2006, p. 34).

Embora seja reconhecido um determinado movimento mundial para a implementação de políticas de reconhecimento e proteção dos direitos humanos que perpassam pelo acesso à justiça, Novais (2006) ressalta que, no campo da luta político-jurídica sobre a dimensão positiva dos direitos sociais e fundamentais, estes dependerão sempre das concepções político-ideológicas de cada Estado-nação e em cada momento. Isso exige a existência de mecanismos eficazes que garantam o acesso ao direito e à justiça para que os direitos humanos se concretizem de forma efetiva na vida dos cidadãos.

### 1.3 ACESSO AO DIREITO E À JUSTIÇA PELO PRINCÍPIO, FIM E MEIO: POR UM SISTEMA JURISDICIONAL JURIDICAMENTE JUSTO E UNIVERSAL

O acesso ao direito e à justiça constitui direito humano e necessário para a consolidação de um sistema democrático, portanto o Estado deve garantir às pessoas o acesso livre e universal ao sistema jurisdicional. Isto é, quanto mais efetivo o acesso, mais democrático será o Estado.

Pedroso (2011) também contribui ao afirmar que o sistema democrático de um Estado só é efetivo se o sistema jurisdicional garantir o acesso ao direito e à justiça a todos os cidadãos.

[...] não são efetivos se o sistema jurídico e o sistema judicial não forem de livre e igual acesso a todos os cidadãos, independentemente da sua classe social, sexo, raça, etnia e religião. Enquanto ponto de intersecção entre o político e o jurídico-institucional, o problema do acesso ao direito revela-se um excelente indicador sociológico do grau de contradição ou compatibilização entre diferentes princípios de regulação ou ordem social. Com efeito, esta questão convoca a referência a princípios como os da participação, igualdade e justiça sociais (PEDROSO, 2011, p. 102).

Assim, o Estado, para além de afirmar o direito, deve, fundamentalmente, criar condições para que seus cidadãos possam acessá-lo, de forma livre, justa e igual. A constituição de uma sociedade capaz de administrar os conflitos perpassa a sua própria participação na pacificação social, de tal forma que o acesso ao direito e à justiça não seja compreendido como uma entrada, mas um fim eficiente e satisfatório para todos os jurisdicionados.

O conceito contemporâneo de jurisdição deve hoje se descolar da necessária agregação à Justiça oficial, para, antes e superiormente, no contexto de uma *democracia participativa*, consentir uma vera *jurisdição* compartilhada com outros agentes, órgãos e instâncias capazes de prevenir ou resolver conflitos com justiça, em tempo razoável e sob uma boa equação custo-benefício. Esse renovado ambiente vai sendo recepcionado pelo ordenamento, sob as várias ocorrências que consentem a prévia passagem do histórico de dano temido ou sofrido por instâncias parajurisdicionais, ou ainda casos em que a judicialização da demanda não exclui o recurso a meios auto ou heterocompositivos, ou até mesmo situações de claro estímulo à busca por esses *equivalentes jurisdicionais*. O conceito contemporâneo de acesso à justiça, a seu turno, não pode mais ser tomado em modo generalizado ou até banalizado (num desvirtuamento da ideia de *facilitação* desse acesso): essa visão

*irrealista e ufanista* é hoje impraticável, e engendra importantes externalidades negativas, que vão desde o desserviço à vera cidadania (que consiste, num primeiro momento, na busca da solução suasória dos conflitos), passando pelo estímulo à contenciosidade social, e, enfim, inflacionando a demanda por Justiça, a que o Estado, claramente, não consegue atender (ou, pior, tentando fazê-lo, cai na armadilha da resposta judiciária massificada e de baixa qualidade: lenta, onerosa, imprevisível, de parca efetividade prática nos comandos condenatórios ou prestacionais (MANCUSO, 2018, p17).

É sabido que o conceito de acesso à justiça difere conforme os povos e os Estados, mas sua essência é a mesma. Cappelletti (2018) define o acesso à justiça como um sistema em que as pessoas possam reivindicar seus direitos e resolver seus litígios sob os auspícios do Estado, que deve, majoritariamente, garantir e viabilizar o acesso para todos, bem como produzir resultados que sejam individuais e socialmente satisfatórios.

O acesso ao direito e à justiça possui diferentes denominações, significados e significâncias nos diversos países e até mesmo dentro do mesmo território nacional, conforme aponta Pedrosa (2011), que vão do acesso ao direito, acesso à justiça, acesso ao direito e à justiça, assistência jurídica, assistência judiciária, apoio judiciário, proteção jurídica, informação jurídica, consulta jurídica, patrocínio oficioso, defesa oficiosa, advogado nomeado defensor, advocacia *pro bono*, defesa dos interesses difusos, acesso aos meios de resolução alternativa de conflitos, acesso aos tribunais, ao acesso a documentos administrativos.

O debate em torno do acesso ao direito e à justiça vem desde a Antiguidade, como se constata no Código de Hamurabi (século XVIII a.C.), que facultava o acesso a uma justiça divina para os considerados cidadãos, e na Grécia antiga, berço da democracia. Está presente em todo processo transformativo da sociedade, mas é no seu período contemporâneo que esse debate torna-se universalizado, fomentado e compartilhado nos Estado-nação, com ênfase nas sociedades que optaram pelo regime democrático.

[...] várias noções importantíssimas são originárias daquela época, especialmente no que diz respeito ao direito e à justiça, como a noção de patrocínio em juízo, a necessidade da presença de advogado para o equilíbrio das partes em litígio, e outras, que determinaram a iniciativa de Constantino na elaboração de uma lei que assegurasse o patrocínio gratuito aos necessitados e que, posteriormente, veio a ser incorporada ao Código de Justiniano (CARNEIRO, 2000 apud SPENGLER 2016, p. 94).

Nas sociedades contemporâneas, segundo Pedroso (2011), o acesso ao direito e à justiça tornou-se um dos principais eixos para a sustentabilidade da democracia. Seus estudos apontam uma leitura da implantação do sistema *legal aid* nos Estados Unidos da América (EUA) e na Alemanha, países precursores da industrialização. Nos EUA, destacam-se os estudos realizados por Heber Smith, de 1919, sobre a Justiça e os Pobres, questionando a limitação do acesso de pessoas em situação de vulnerabilidade, em razão da miserabilidade, ao sistema jurisdicional por não terem condições de acompanhamento jurídico. O autor afirma que tais limitações comprometem o sistema democrático fragilizando-o e trazendo sua ruína, isto é, comprometendo a sobrevivência da democracia. A tese tem sustentação na necessidade de reconhecimento do princípio de respeito e igualdade de forças perante a lei, na justiça imparcial, pronta e acessível para a existência da democracia.

Com essa disseminação, em 1927, o tema entra para a agenda da Liga das Nações sob o título *Legal aid for the poor*, o acesso ao direito e à justiça para os pobres. Nos EUA, em 1980, os sindicatos passaram a oferecer a assistência jurídica a seus membros. Igrejas, associações, faculdades de direitos, ordem de advogados, entre outros, também passaram a oferecer esse serviço à comunidade, promovendo a chamada “boa cidadania”. A constitucionalização americana, com prevalência das garantias individuais e sociais, torna-se referência para os demais Estados-nação. Pelo seu caráter principiológico, no *Welfare State*, os direitos e garantias têm maior concretude e expansividade.

Neste contexto, Cappelletti e Gattth (1988) demonstram que, exemplificados no preâmbulo da Constituição Francesa os novos direitos humanos ganham prevalência no *Welfare State* a partir de um olhar mais coletivo do que individual como por exemplo o direito à saúde, ao trabalho, à segurança material e à educação.

Tornou-se lugar comum observar que a atuação positiva do Estado é necessária para assegurar o gozo de todos esses direitos sociais básicos. Não é surpreendente, portanto, que o direito ao acesso efetivo à justiça tenha ganho particular atenção na medida em que as reformas do *Welfare State* tem procurado armar os indivíduos de novos direitos substantivos em sua qualidade de consumidores, locatários, empregados e, mesmo, cidadãos. De fato, o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismos para sua efetiva reivindicação. O acesso à

justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos- de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar o direito de todos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 4).

Todavia, a ineficiência do Estado em dar concretude aos direitos emanados levou os cidadãos a recorrerem ao judiciário para dar executividade aos direitos almejados, seja frente ao Estado, a outros jurisdicionados ou mesmo ao comércio. Esse movimento culminou em um elevado volume de processos, tornando a justiça lenta, custosa e ineficiente, exigindo uma reforma do sistema judiciário americano (Civil Justice Act) para instituir o sistema de *case management* (gerenciamento dos conflitos) e Alternative Dispute Resolution (ADR), ou meios alternativos de solução de conflitos.

Na Alemanha, segundo Pedroso (2011), em fase de industrialização e organização dos trabalhadores, desde o início do século XX, foram instituídas diversas leis de proteção e amparo ao trabalhador, bem como gabinetes de apoio judiciário a fim de prestar orientações e serviços judiciários gratuitos e, com isso, evitar processos desnecessários.

O objetivo desta atividade era manter a paz social e evitar processos desnecessários. Este sistema de concorrência entre instituições de apoio jurídico conduziu a uma infraestrutura na qual o apoio judiciário era assegurado pelas três principais forças da sociedade alemã: sindicatos, igrejas e autoridades públicas. Assim, a “satisfação das necessidades jurídicas” e a ideologia do movimento “paz através do direito”, cada vez mais tinha em conta e satisfazia os interesses das classes desfavorecidas (PEDROSO, 2011, p. 110).

Na França, o princípio da gratuidade da justiça foi inscrito já na Constituição de 1791, inspirado pela Revolução de 1789 e com a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão. Em 1851, foi adotado um sistema de assistência judiciária às pessoas desprovidas de recursos financeiros, os gabinetes especiais de assistência. Assim, o acesso à justiça para todas as pessoas, facilitado, principalmente, às menos favorecidas, foi disseminado por diversos países diante da necessidade de autoafirmação da própria democracia.

Os conflitos deixaram de ser julgados pelo soberano para ser tratados pelo Estado; abandonou-se a inspiração divina como fundamento de decidir, passando a responsabilidade para o Estado laico; e deixou de ser um direito formal do Estado liberal para se transformar em um direito concreto do Estado social, responsável pela concretização dos direitos humanos (SPENGLER; BEDIN; 2016, p. 104).

Em 1972, a França adotou o modelo denominado *sistema judicare*, também utilizado por outros países, como Áustria, Inglaterra, Holanda e Alemanha. Trata-se de um sistema de assistência judiciária às pessoas em situação de pobreza, nos quais advogados particulares recebem pelo Estado para promover as demandas ou constituir defesas.

A finalidade do sistema *judicare* é proporcionar aos litigantes de baixa renda a mesma representação que teriam se pudessem pagar um advogado. O ideal é fazer uma distinção apenas em relação ao endereçamento da nota de honorários: o Estado, mas não o cliente, é quem a recebe (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 13).

Cappelletti e Garth (1988) ressaltam que, desde a década de 60, foram empreendidas reformas em diversos países, como EUA, Japão, Singapura, Portugal, França, Alemanha, entre outros, com a finalidade de promover maior acesso à justiça. Denominadas de ondas, essas reformas se iniciaram com a perspectiva de garantir assistência jurídica aos que se encontravam em condições de pobreza. Posteriormente, ampliou-se o olhar para questões de interesses difusos e coletivos, até então não albergados pelos Estados. Por fim, constatou-se que o acesso à justiça não se limitava apenas a adentrar o sistema, mas um instrumento básico de direito humano necessário para a garantia do direito de todos.

Do ponto de vista econômico, o desenvolvimento do mercado em termos mundiais exigia um sistema jurídico eficaz, transparente e capaz de resolver os conflitos. Assim, o Banco Mundial passa a financiar a reforma dos sistemas judiciários na América Latina, e o marco foi o apoio e financiamento do sistema argentino em 1989, na Venezuela, em 1994, Equador e Peru, influenciando a organização e a reforma judiciais no continente latino-americano.

As recomendações do Banco Mundial são muito amplas e propõem reformas no ensino jurídico, na estruturação da carreira de magistrado e do poder judicial, na criação de novas instituições e no gerenciamento de processos entre outros. [...] No esforço de diminuir as limitações para o acesso à justiça das populações mais pobres, o Banco propõe assistência jurídica gratuita, a descentralização da administração de conflitos, o estabelecimento de mecanismos alternativos de resolução de conflitos, e por fim, o estabelecimento de novos tipos de instituições judiciais, como os juizados de pequenas causas. Essas instituições deveriam apoiar-se nos princípios modernos de administração de conflitos, tendo na conciliação, na mediação e na arbitragem o seu foco (IGREJA; RAMPIN, 2012, p. 23).

No Brasil, o debate não é recente. A Constituição Imperial de 1824 já albergava a conciliação prévia com um juiz de paz como forma de viabilizar o acesso à justiça, ratificada pela Lei 29 de 1832. Esvaziado o seu uso no decorrer da história, retoma com a Constituição de 1934 a importância do debate sobre o acesso a direitos e à justiça com possibilidade da ação popular (Artigo 113, 32) e a assistência judiciária gratuita (Artigo 113, 38). É na década de 80, porém, que se intensificam os estudos e as preocupações com o acesso à justiça. Seja do ponto de vista processual, seja da sociologia jurídica, buscavam compreender os obstáculos na solução dos conflitos e construir propostas de ampliação à justiça. Ressalta-se que esse período marca grandes transformações no continente latino-americano em processo de estabilização política e econômica.

Esse período foi caracterizado por processos de reconstrução de sistemas políticos em busca da consolidação da democracia, sobretudo, eleitoral. Destacam-se também os inúmeros projetos sociais que surgiram com o objetivo de acabar com a imensa pobreza que ainda perdurava no continente. O crescimento de movimentos sociais, o surgimento de novas forças políticas e a elaboração de novas constituições nacionais assinalavam a necessidade de se ampliar a cidadania promovendo não somente os direitos políticos, mas também os direitos sociais de todos (IGREJA; RANPIN, 2012, p. 21).

Buscava-se a superação do paradigma que tinha o judiciário como matriz liberal individualista para tornar-se um instrumento de concessão de direitos consagrados no pacto constitucional. Nessa perspectiva, o judiciário começa a se preocupar com a falta de acesso à justiça pelos vulneráveis econômico, social e culturalmente. Inspiradas nos *Small Claims Courts* norte-americanos, em 1984, a implantação da Lei dos Juizados de Pequenas Causas, estabelecendo a conciliação

como meio de solução dos conflitos, e a ação civil pública marcam esse processo de transformação do sistema jurídico e processual brasileiro que, posteriormente, será implementado pelo Código de Defesa do Consumidor, tornando o judiciário mais ativo. Ressalta-se que os Juizados de Pequenas Causas tinham pouca efetividade, pois, com a ausência de obrigatoriedade em sua implantação, funcionavam com estruturas reduzidas e de forma localizada, recebendo, *status* e força de lei com a Constituição Federal.

Além disso, diversos estudos culminaram na inclusão de indicador na pesquisa IBGE em 1988, no volume “justiça e vitimização”. Maria Tereza Sadek (2010), entre outros pesquisadores, apontavam para um distanciamento do judiciário em relação à sociedade brasileira, devendo ser analisado o acesso à justiça como um exercício de cidadania plena, garantida pelo judiciário. Apesar de focar no conflito vivenciado, limitando-se aos complexos, a pesquisa leva ao poder público a preocupação e a necessidade de repensar o acesso à justiça como política pública de Estado.

Em uma ordem democrática, é necessária a progressiva remoção dos obstáculos econômicos, sociais e culturais para que as pessoas tenham a efetividade da cidadania, como o acesso a direitos e à justiça, ou, como defendido por Kazuo Watanabe (2005), acesso à ordem jurídica justa, que não se resume ao acesso ao Judiciário. Nesse sentido, Santos, Marques e Pedroso (2000), utilizando os ensinamentos de Henkel, traça um comparativo entre a justiça civil brasileira e a alemã, que não apresenta diferenças substantivas dos sistemas judiciários, contudo, quando se trata do acesso à justiça, constata que, no Brasil, 2/3 da população ainda era marginalizada do acesso à justiça estatal ou a outros meios alternativos.

Esse autor defende que o aumento exponencial de litígios tem uma ligação direta com a formação do próprio Estado. Isto é, na passagem do Estado Liberal para o Estado-providência, ou Estado Social, abriram-se caminhos para o litígio nos domínios laboral, cível, administrativo, da segurança social, consumo, variando de um país para outro de acordo com o desenvolvimento do Estado de bem-estar social e da proteção do indivíduo. Demonstra-se, assim, uma dualidade com o interesse da reforma proposta pelo Banco Mundial que focava no sujeito individual. Na América Latina, o objetivo estava em ampliar o acesso à justiça.

O fato é que vemos surgir em toda a América Latina instituições judiciais que têm como objetivo ampliar o acesso à justiça. Com nomes diferentes, com adaptações regionais, essas novas instituições têm como base os mesmos fundamentos: estender o acesso ao poder judiciário da população economicamente desfavorecida, oferecendo uma justiça gratuita baseada em princípios como o da celeridade, informalidade, oralidade, conciliação e dispensabilidade de representação legal (IGREJA; RANPIN, 2012, p. 21).

As respostas e a atenção a essa explosão da litigiosidade variam de país para país. Ao se estabelecerem, as reformas envolvem informalização da justiça, infraestrutura, criação de tribunais especiais, proliferação de mecanismos alternativos de resolução de litígios, reformas processuais, entre outras. À medida que os litígios tornam-se semelhantes, as soluções também tendem a se reproduzir. Esse movimento culminou em amplas reformas e na reestruturação do poder judiciário, proporcionando maior destaque à atuação política e social dos juízes.

A explosão da litigiosidade deu uma maior visibilidade social e política aos juízes e as dificuldades que a oferta da tutela judicial teve, em geral, para responder ao aumento da procura suscitaram com grande acuidade a questão da capacidade e as questões com ela conexas: as questões da eficácia, da eficiência e da acessibilidade do sistema judicial (SANTOS, 2009, p. 149).

As mudanças ocorridas com a reforma do sistema político, em países ocidentais e latino-americanos, com a incorporação do sistema democrático, também atingiram o Brasil, e o constituinte procurou garantir, na Carta Magna de 1988, que todas as pessoas tivessem direito ao acesso à justiça. O Artigo 5, XXXV, da Constituição Federal estabelece que todos os jurisdicionados têm permissão de recorrer ao Estado-juiz sempre que um direito for ameaçado ou negado. Essa garantia favorece que os cidadãos possam vislumbrar o cumprimento de direitos e garantias que lhes permitam viver de forma digna (BRASIL, 1988).

Outra mudança significativa provocada pelo constituinte é em relação ao poder judiciário, que amplia suas atribuições deixando de ser apenas árbitro de conflitos particulares, passando a participar ativamente no controle das atividades do Poder Legislativo e do Executivo. É assim legitimado para solucionar conflitos de interesses por meio da aplicação do Direito.

Em 2004, decorrente de debate, foi instituída pela Emenda Constitucional nº. 45, de 30 de dezembro de 2004, a denominada Reforma do

Judiciário, que criou o Conselho Nacional de Justiça<sup>3</sup> e incluiu no Art. 5.º o inciso LXXVIII, que prescreve que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 1988), o que promoveu maior atuação do poder judiciário no sistema democrático e, assim, na pacificação social:

[...] um acesso qualificado que propicie aos indivíduos o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos que tenham qualquer problema jurídico, não necessariamente um conflito de interesses, uma atenção por parte do Poder Público, em especial do Poder Judiciário. Assim, cabe ao Judiciário não somente organizar os serviços que são prestados por meio de processos judiciais, como também aqueles que socorram os cidadãos de modo mais abrangente, de solução por vezes de simples problemas jurídicos, como a obtenção de documentos essenciais para o exercício da cidadania, e até mesmo de simples palavras de orientação jurídica. Mas é, certamente, na solução dos conflitos de interesses que reside a sua função primordial, e para desempenhá-la cabe-lhe organizar não apenas os serviços processuais como também, e com grande ênfase, os serviços de solução dos conflitos pelos mecanismos alternativos à solução adjudicada por meio de sentença, em especial dos meios consensuais, isto é, da mediação e da conciliação (WATANABE, 2011, p. 383).

Todavia, os direitos previstos na Constituição Cidadã não são efetivados na sua totalidade, seja por ineficiência ou mesmo pela incapacidade dos Poderes Executivo e Legislativo de assegurá-los aos cidadãos. Ao ser legitimado para solucionar os conflitos, o judiciário se depara com uma explosão de demandas sociais que impactará significativamente todo o sistema jurisdicional estatal. “E, com a explosão das demandas sociais por justiça, veio à tona a incapacidade do Executivo

---

<sup>3</sup> As principais atribuições do CNJ foram definidas no § 4º do Art. 103B da Constituição Federal que determinou ao órgão: 1) zelar pela autonomia do Poder Judiciário e pelo cumprimento do Estatuto da Magistratura, podendo, para isso, expedir atos regulamentares ou recomendações; 2) zelar pela observância do art. 37 da Constituição Federal, o qual determina a obediência aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência por parte da administração pública direta e indireta dos poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios; 3) apreciar a legalidade dos atos administrativos praticados por membros ou órgãos do Poder Judiciário; 4) deconstituir ou rever atos do Poder Judiciário ou fixar prazo para que sejam adotadas providências para o exato cumprimento da lei; 5) receber reclamações contra membros ou órgãos do Poder Judiciário, incluindo seus serviços auxiliares, serventias e órgãos prestadores de serviços notariais e de registro em atuação por delegação do poder público ou oficializado; 6) avocar processos disciplinares e determinar a remoção, a disponibilidade ou a aposentadoria com subsídios ou proventos proporcionais ao tempo de serviço e aplicar outras administrativas, assegurada ampla defesa; 7) representar ao Ministério Público em caso de crime contra a administração pública ou de abuso de autoridade; 8) rever processos disciplinares de juízes e membros de tribunais julgados há menos de um ano; 7) elaborar relatórios estatísticos sobre a situação do Poder Judiciário e sobre as atividades do CNJ.(CNJ, 2009).

e do Legislativo fornecerem respostas efetivas, repassando para o Judiciário a responsabilidade de fazer valer uma democracia cidadã.” (VIANNA, 1999, p. 149).

Nesse interim, no País, dá-se o processo de implantação e implementação da Defensoria Pública, nomeação de defensores dativos, instituição de núcleos de apoio jurídico de Universidades e Faculdades de Direito para favorecer que pessoas em estado de vulnerabilidade social tenham acesso ao direito e à justiça. No entanto, na realidade vivenciada, a demanda existente se depara com uma doutrina tradicional, assentando o entendimento de que o acesso à justiça está diretamente vinculado à garantia de ingressar no sistema jurisdicional e no processo. Somam-se, ainda, a forte presença da cultura paternalista e a demanda por uma decisão adjudicada, o que leva a constatar que o acesso à justiça não se resume a adentrar nela, mas, sim, a ter sua satisfação com a pacificação social e a sair da jurisdição de forma célere e satisfatória, isto é, sair do sistema jurisdicional de forma eficiente.

[...] há muito se percebeu que nada vale o estabelecimento de direitos e garantias nas constituições, leis, decretos e resoluções se não há, não só formalmente, mas materialmente, efetivo acesso à Justiça. Acesso à Justiça, e não mero acesso ao Poder Judiciário, implica a garantia de acesso ao justo processo, sem entraves e delongas, enfim, garantia de acesso a uma máquina apta a proporcionar resolução do conflito trazido, com rapidez e segurança. O Direito passou a ser visto menos do ponto de vista de quem o produz e, mais precipuamente, pelo ângulo de quem o consome (SALOMÃO apud IGREJA; RAMPIN, 2012, p. 24).

Ao analisar a organização do sistema de justiça brasileiro, Faria (2004b) reconhece que, mesmo com a visibilidade e a autonomia estabelecidas pela Constituição Federal de 1988, designando-lhe papel de protagonista na garantia de direitos e na justiça distributiva, a herança do sistema português, fundado em estrutura burocrática, torna o aparato pouco eficiente na resolução dos conflitos. Cabe salientar que a compreensão do direito e o acesso à justiça variam conforme a estratificação social. Portanto, a diversidade da realidade brasileira é incompatível com esse modelo, uma vez que suas características conflitivas pautam-se por situações de miserabilidade social e pessoal que negam a igualdade formal perante a lei, por conseguinte, o seu acesso ao direito e à justiça.

A ineficiência do “sistema de Justiça” no exercício dessas funções decorre, em grande parte, da incompatibilidade estrutural entre sua arquitetura e a realidade socioeconômica sobre a qual tem de atuar. Em termos históricos, desde seus primórdios no Brasil colonial, como instituição de feições inquisitórias forjada pelo Estado português a partir das raízes culturais da Contra-Reforma, com seus prazos, instâncias e recursos, o Judiciário sempre foi organizado como um burocratizado sistema de procedimentos escritos. Em termos funcionais, foi concebido para exercer as funções instrumentais, políticas e simbólicas no âmbito de uma sociedade postulada como sendo estável, com níveis equitativos de distribuição de renda e um sistema legal integrado por normas padronizadoras e unívocas (FARIA, 2004b, p. 104).

Cappelletti (2018), como Faria (2004b), identifica fatores limitadores para uma justiça efetiva fundado no entendimento de que a acessibilidade à justiça fica comprometida para uma significativa parcela da população. Nessa direção, a questão econômica e social tem grande peso por estar diretamente relacionada à capacidade das pessoas/cidadãos de compreender e fazer concretizar o direito que possui. A situação de miserabilidade e desigualdade vivenciada por significativa parcela da sociedade eleva o grau de desesperança, que, aliado à limitação de acesso à informação, restringe os cidadãos de buscarem ou de terem efetivado o cumprimento de um direito. Ademais, outras situações, como os elevados custos judiciais e honorários advocatícios, a produção de documentos, as condições de deslocamento, que, para alguns, podem ser insignificantes, para outros, constituem a própria obstrução do acesso à justiça.

Pela formalidade processual, o tempo despendido em um processo exige do litigante a capacidade de suportar o limiar da percepção e a avaliação do dano e da responsabilidade do dano. Isto é, aqueles que detêm maior capacidade de suportar o tempo despendido, condições de proceder à análise dos riscos e às constantes intervenções, poderão alcançar melhores resultados, ao contrário daqueles que constituem a maior parte dos litigantes e da população, que se encontram em condições desfavoráveis e permanecem no limiar, mantendo-se desprovidos do acesso à justiça. Ainda, se a análise se basear em habituais e eventuais litigantes, o pêndulo da balança fica mais desproporcional. Segundo Galanter (1974/1975), o litigante habitual, com o decorrer do tempo, desenvolve expertise, planejamento, estratégias e técnicas processuais, bem como relações informais com membros das instâncias decisórias e economia em escala, podendo

dirimir os riscos das demandas, o que pode não se realizar da mesma forma com os litigantes eventuais.

RPs (litigantes habituais), tendo feito isso antes, possuem inteligência avançada; são capazes de estruturar a próxima transação e construir um registro. É o RP quem redige o contrato de formulário, exige o depósito de segurança e assim por diante. 2) RPs desenvolvem expertise e têm acesso imediato a especialistas. Eles desfrutam de economias de escala e têm baixos custos de inicialização para qualquer caso. 3) RPs têm oportunidades de desenvolver relações informais facilitadoras com membros institucionais superiores; 4) O RP estabelece e mantém a credibilidade como combatente, seu interesse em sua “reputação de barganha” serve como um recurso para estabelecer “compromisso” com suas posições de barganha. Sem nenhuma reputação de negociação para manter, o SO (Litigante eventual) tem mais dificuldade em se comprometer de forma convincente na negociação [...] (GALANTER, 1974/1975, p. 97-98, tradução nosso).<sup>4</sup>

Acrescentam-se, ainda, as transformações recentes da sociedade no pós Welfare State, influenciada pela globalização e o acesso massificado à informação com influência de novas tecnologias e da mundialização do mercado gerando novos conflitos nas concepções (ou no modo) de ser, estar e de conviver, tornando as relações ainda mais efêmeras. Somam-se a tudo isso o esvaziamento da representatividade coletiva, das mudanças do mundo do trabalho, com a extinção de determinados ofícios, flexibilização de proteções trabalhistas e sociais, a perda da hegemonia estatal, o avanço tecnológico, a diversidade cultural, a sociedade de consumo e a busca constante de uma felicidade individual, que influenciam e dão forma à sociedade numa cultura utilitarista marcada pela redução da preocupação com o coletivo e centrada em questões de caráter individual.

---

<sup>4</sup> We would expect na RP to play the litigation game differently from na OS. Let us consider some of his advantages: 1) RPS, having done it before, have advance intelligence; they are able to structure the next transaction and build a record. It is the RP who writes the form contract, requires the security deposit, and the like. 2) RPS develop expertise and have ready access to specialists. They enjoy economies of scale and have low startup costs for any case. 3) RPs have opportunities to develop facilitative informal relations with institutional incumbents; 4) The RP must establish and maintain credibility as a combatant. His interest in his “bargaining reputation” serves as a resource to establish “commitment” to his bargaining positions. With no bargaining reputation to maintain, the OS has more difficulty in convincingly committing himself in bargaining [...]. (GALANTER, 1974/1975, p. 97-98).

Com a integração dos mercados, a globalização econômica tornou os fluxos de capitais mais difíceis de serem controlados. Levou a política a ser substituída pelo mercado como instância máxima de regulação social, deixando as decisões governamentais vulneráveis a opções feitas em outros lugares sobre as quais têm escasso poder de influência e pressão. Fez com que os padrões fiscais e monetários passassem a ser determinados pela competição internacional. Esvaziou a ideia de justiça social via política tributária, convertendo os cortes de gastos sociais do Estado em instrumento disfarçado de redução de direitos. Pôs em xeque todo um sistema de garantias, proteção e oferta de condições materiais básicas conquistado democraticamente e justificado em nome da equalização de oportunidades. Transformou obrigações governamentais em negócio privado e reduziu o titular de um direito civil a mero consumidor de serviços empresariais, muitos dos quais prestados em mercados com baixo grau de competição e enorme desequilíbrio de forças entre ofertantes e demandantes. Agravou as desigualdades socioeconômicas preexistentes e acirrou os conflitos entre os poderes locais, regionais e centrais. E, ao gerar formas de poder e influência novas e autônomas, colocou em questão a própria exclusividade do direito positivo (FARIA, 2004b, p. 113-114).

Nesse cenário, a estrutura do Sistema Judiciário torna-se ineficiente, conforme aponta Luchiari (2012) referindo-se à falta de capacidade diante da condição de estar obsoleto, da deficiência de recursos humanos e materiais e/ou da própria burocratização devido ao aumento de demandas litigiosas. Acrescentam-se, ainda, ritos e prazos processuais incompatíveis com a multiplicidade de lógicas, valores e horizontes temporais prevalentes na economia globalizada, gerando o “inchaço” do aparato estatal com demandas que se acumulam e se avolumam, a morosidade excessiva, o dispêndio e a ausência de previsibilidade, o que gera insatisfação proporcional aos litigantes.

No âmbito do direito positivo, o tempo do processo judicial é o tempo diferido, encarado como sinônimo de segurança e concebido como uma relação de ordem e autoridade, representada pela possibilidade de esgotamento de todos os recursos e procedimentos numa ação judicial. Cada parte, intervindo no momento certo, pode apresentar seus argumentos e ter a garantia de ser ouvida na defesa de seus interesses. O tempo diferido é utilizado como instrumento de certeza, na medida em que impede a realização de julgamentos precipitados, sem o devido distanciamento com relação aos acontecimentos que deram margem à ação judicial. O tempo da economia globalizada é o tempo real, o tempo da simultaneidade. À medida que se torna mais complexa, gerando novas contingências e incertezas, a economia globalizada obriga os agentes a desenvolver novos mecanismos para proteger negócios, capitais e investimentos da imprevisibilidade e do indeterminado. A presteza se converte numa das condições para a neutralização dos riscos inerentes às tensões e desequilíbrios dos

mercados, levando a um processo decisório orientado pelo sentido de urgência e baseado tanto na capacidade como na velocidade de processamento de informações técnicas e especializadas. Por isso, empresas e instituições financeiras passam a ver o tempo diferido do processo civil e penal como sinônimo de elevação dos custos das transações econômicas, encontrando, na tendência de aumento do número de causas decididas por aplicação de normas processuais em detrimento da decisão de mérito baseada no direito substantivo, um bom argumento para justificar esse ponto de vista (FARIA, 2004b, p. 115).

Spengler (2018) complementa Faria (2004b) ao refletir que as crises manifestadas na jurisdição estatal, a partir da globalização cultural, política e econômica, são consequências da própria crise estatal. Com a gradativa perda de soberania dos Estados e a desterritorialização sofrida pela globalização mencionada, impulsionada pela expansão da informática, o ente estatal torna-se incapaz de dar respostas céleres aos litígios, tornando-se um órgão com pouca eficiência na resolução das disputas.

[...] os limites territoriais do Judiciário, até então organizados de modo preciso, tem seu alcance diminuído na mesma proporção que as barreiras geográficas vão sendo superadas pela expansão da informática, das comunicações, dos transportes, e os atores econômicos vão estabelecendo múltiplas redes de interação. Quanto maior a velocidade desse processo, mais o Judiciário é atravessado pelas justiças emergentes, nos espaços nacionais e internacionais, representadas por formas “inoficiais” de tratamento de conflitos (SPENGLER, 2018, p. 50).

Faria (2004b) acrescenta, ainda, que a abertura das fronteiras proporcionou o surgimento de novas categorias de direitos e de sujeitos jurídicos legitimados a pleiteá-los. Quando não efetivados pelo Executivo, cabe ao Judiciário a via de concretização, gerando novos litígios que contribuem para a explosão da litigiosidade. Nesse entendimento, o sistema jurisdicional estatal torna-se um entrave e alvo de preocupação permanente quando da afirmação de direitos e da pacificação social.

Por isso, desde que um amplo espectro de movimentos sociais emergiu entre os anos de 1970 e 1980 procurando ampliar o acesso dos segmentos marginalizados da população ao MP e à Justiça, o advento da Constituição de 1988 propiciou um sem número de demandas judiciais para o reconhecimento de novos direitos (moradia) e a aplicação de direitos já consagrados (reforma agrária), os tribunais brasileiros passaram a protocolar, carimbar, distribuir e julgar milhões de ações. Mas, apesar dessa explosão de litigiosidade, ou por causa dela, eles jamais conseguiram conduzir os processos a uma solução definitiva e coerente com outras ações idênticas, dentro de prazos de tempo razoáveis (FARIA, 2004b, p. 105).

A Emenda Constitucional nº 45, de 2004, ao instituir o Conselho Nacional de Justiça – CNJ (BRASIL, 2004), estabeleceu a obrigatoriedade de elaboração semestral de relatório estatístico sobre processos e sentenças prolatadas, por unidade da Federação, nos diferentes órgãos do Poder Judiciário. Isso possibilitou o levantamento de dados oficiais e o conhecimento da realidade a fim de subsidiar a formulação de políticas que contribuam para o aperfeiçoamento dos serviços prestados ou do Sistema de Justiça. Documentos, como o Relatório Justiça em Números, instituído em 2004, que se configura uma fonte de estatísticas oficiais do Poder Judiciário, divulgando a realidade dos tribunais brasileiros, em que constam a estrutura e a litigiosidade, além de indicadores e análises que contribuem para gestão judiciária brasileira; o Sistema de Indicadores de Percepção Social do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, que teve sua primeira edição em 2011, cujo objetivo é fundamentar análises e decisões sobre a formulação, implementação e avaliação das suas políticas públicas; o Índice de Confiança na Justiça brasileira – ICJBrasil, da Escola de Direito de São Paulo, da Fundação Getúlio Vargas, que realiza levantamento de natureza qualitativa em sete estados brasileiros e no Distrito Federal, com base em amostra representativa da população e tem como objetivo acompanhar a confiança do cidadão em relação ao Judiciário brasileiro, são alguns exemplos de sistematização de dados, dentre outros, que colaboram para a compreensão do sistema judiciário brasileiro e podem auxiliar a gestão judiciária brasileira.

A percepção da sociedade sobre o Sistema Judiciário pode ser verificada, por exemplo, na edição do Relatório Justiça em Números, de 2020, com base no ano de 2019, cujas informações se juntam aos apontamentos feitos por Faria (2004b), ao identificar que tramitaram 166.882.026 processos, com o acréscimo de 5,76% de novos casos. Na seara civil das Justiças Estaduais, identifica-se um aumento de 18.103.261 novos processos, tendo sido baixados 22.039.121, isto é, o

volume de baixas efetuadas teve aumento significativo em relação ao ano anterior, porém, mantém-se uma taxa de congestionamento na faixa dos 71%. Desses, 11% derivaram de acordos em audiências conciliatórias.

Em relação ao tempo médio dos processos baixados na Justiça Estadual, constata-se que, no 1º. Grau, um processo de conhecimento tem sua vida estimada em 3 ano e 7 mês, já a execução extrajudicial tem em média 7 anos e 7 meses. Nos Juizados Especiais, que conseguem estabelecer maior celeridade, o mesmo processo de conhecimento leva em média 1 ano e 6 meses, e a execução, 1 ano e 6 meses. Uma sentença varia em torno de 2 anos e 5 meses na Justiça comum e 9 meses nos Juizados. Conclui-se que a cultura da sentença contribuiu para a elevada taxa de congestionamento e para a morosidade do sistema estatal. Os Juizados, que primam pela celeridade e simplicidade procedimental, caminham para os mesmos patamares da justiça comum em razão da litigiosidade crescente e da ausência de comportamentos cooperativos entre os conflitantes para chegar a um consenso.

[...] reforçam a chamada “cultura da sentença”, definida como a mentalidade que tem sido forjada nas academias, e fortalecida na práxis forense, da solução adjudicada autoritariamente pelo juiz, por meio de sentença, que traz como consequência o aumento cada vez maior da quantidade de recursos, o que explica o congestionamento não somente das instâncias ordinárias, como também dos Tribunais Superiores e até mesmo da Suprema Corte, além de aumentar também a quantidade de execuções judiciais, que sabidamente é morosa e ineficaz, e constitui o calcanhar de Aquiles da Justiça (WAQUIM; SUXBERGER, 2018, p. 5).

Em relação ao custo de manutenção do Sistema Judiciário, Waquim e Suxberger (2018), ao analisarem dados do CNJ, apontam que o Poder Judiciário custou aos cofres públicos cerca de R\$ 79,2 bilhões, o que representa um valor de, aproximadamente, R\$387,00 por habitante. Do total de processos tramitados no mesmo ano, apenas 11% das decisões foram homologatórias. Assim, o alto custo do Sistema Judiciário, somado a resultados de baixa eficiência e à expectativa da sociedade contemporânea, revela a crise vivenciada na Jurisdição Estatal: [...] O paradigma da sociedade atual é levar todos os seus conflitos para o Judiciário decidir quem tem razão, de que lado está o direito e a quem a lei assistirá (BRAGA NETO; SAMPAIO, 2007, p.15).

De certa forma, a cultura do litígio que se instalou na sociedade inibiu a autonomia das pessoas para buscar resolver seus conflitos por outros métodos que não seja a judicialização. A busca de uma decisão adjudicada eleva a sensação do ganha-perde, da competitividade, tornando-se o que Roberto DaMatta (1982)<sup>5</sup> chamaria de ópio do povo. A cultura do litígio só mistifica o povo, e o acesso a direitos e à justiça continua inviabilizado para os vulneráveis socialmente. Além disso, a massa de litigantes aguarda, por anos, uma decisão que reconheça seus direitos, enquanto empresas ou mesmo a camada dominante já buscam os meios alternativos para a solução de seus conflitos, como a arbitragem, a mediação e a conciliação.

A prestação jurisdicional do Estado, porém, não comporta análogo enquadramento, seja porque não é de índole primária (a função judicial é *substitutiva*), seja porque a jurisdição não é mais um monopólio do Estado, mas um predicativo que assiste a toda instância ou órgão capaz de prevenir ou compor os conflitos com justiça, num tempo razoável, sob uma boa equação custo-benefício, podendo hoje falar-se que está instalado um ambiente de *jurisdição compartilhada*. O maciço e crescente investimento em recursos humanos e materiais na estrutura e operacionalidade da justiça estatal, consumindo, segundo o boletim Justiça em Números, do CNJ (2014, ano-base 2013) 1,3% do PIB nacional, nem por isso faz arrefecer a enorme *crise numérica* dos processos pendentes. É uma evidência de que o acesso à Justiça estatal é para ser ofertado, sob certos pressupostos, mas não pode ser prodigalizado e muito menos banalizado, sob pena de provocar deletérias externalidades negativas: exacerba a contenciosidade ao interno da sociedade; desestimula a busca por outros meios, auto e heterocompositivos; fomenta a *cultura demandista*, que esgarça o tecido social; induz o *gigantismo judiciário*, que, à sua vez, retroalimenta a demanda, num perverso círculo vicioso. Assim como a função nomogenética não é mais apanágio exclusivo do Legislativo, mas vem exercida por outros órgãos e instâncias, também a função de distribuir justiça não mais está ubicada exclusivamente no Estado, mas vem igualmente desempenhada por outros agentes do setor público e privado, de sorte que a política de crescente investimento físico no Judiciário, a par de equivocada na premissa e inócua nos resultados, vem provocando efeito contrário, induzindo no jurisdicionado a (falsa) percepção de que a capacidade instalada daquele Poder assegura a oferta de um produto final de qualidade (MANCUSO, 2018, p. 5).

Waquim e Suxberger (2018) ressaltam que os meios de solução de conflitos de forma consensual sempre foram práticas utilizadas ao longo da história, contudo, na sociedade moderna, o processo judicial tornou-se instrumento legítimo

---

<sup>5</sup> Roberto da Matta – Universo do Futebol – O Futebol Como o Ópio do Povo.

para a pacificação social. Os cidadãos foram, dessa forma, desautorizados a promoverem a justiça por si, o que também minou o uso da autotutela, ocasionando o monopólio estatal. Por sua vez, toda a formação e o desenvolvimento das técnicas foram feitos sob a ótica da jurisdição estatal e seu rigor formalista.

[...] a sociedade atual permanece inerte enquanto suas contendas são decididas pelo juiz. Da mesma forma, como o cidadão de outrora que esperava pelo Leviatã para que ele fizesse a guerra em busca da paz, resolvesse os litígios e trouxesse segurança ao encerrar a luta de todos contra todos, atualmente vemos o tratamento e a regulação dos litígios serem transferidos ao Judiciário, esquecidos de que o conflito é um mecanismo complexo que deriva da multiplicidade dos fatores, que nem sempre estão definidos na sua regulamentação; portanto, não é só normatividade e decisão (RESTA apud SPENGLER, 2016, p. 570).

Spengler (2016) complementa que a cultura do litígio, sob a lógica paternalista, ainda está enraizada na sociedade brasileira, consolidando-se no imaginário dos cidadãos, transpondo a figura paterna personificada no Estado Juiz enquanto o proclamador da palavra final, seja ela qual for. É a autoridade legitimada para decidir quem tem direito, razão e quem é o vencedor da contenda.

A mentalidade predominante, não somente entre os profissionais do direito, como também entre os próprios jurisdicionados, é a que vê na sentença a forma mais sublime e correta de se fazer a justiça, considerando os chamados meios alternativos de solução de conflitos — como mediação, conciliação, arbitragem e outros — formas atrasadas e próprias de povos pouco civilizados (GRINOVER, 1985, p. 159).

Apesar de a estrutura do Judiciário ser deficiente, em razão do volume de trabalho, sua ampliação não é garantia de acesso à justiça, uma vez que a crise da Jurisdição não se resume à estrutura. Spengler (2018) apresenta outros elementos para o que denomina de crise objetiva, como a questão da linguagem utilizada, essencialmente formal, dos procedimentos e rituais forenses, da burocratização e da lentidão. Ademais, há, ainda, as questões subjetivas/tecnológicas que confrontam a incapacidade dos operadores do direito de atuar com as novas tecnologias e a crise paradigmática relacionada aos métodos e conteúdos utilizados pelo Direito. Desse modo, a somatória desses fatores contribui significativamente para a descrença da

sociedade no Judiciário, considerado um poder, por vezes, desconexo com a realidade social, política e econômica do País, imune à crítica da própria sociedade.

[...] Esse descompasso entre a oferta e a procura produz uma frustração geral, decorrente da morosidade e da pouca eficiência dos serviços judiciais, quando não da sua simples negação aos segmentos desfavorecidos da população, que ainda precisam lidar com a diferença entre a singela concepção de justiça que possuem e a complexidade burocrático/formal dos ritos processuais. A conjugação dessas duas circunstâncias acaba provocando o desprezo e o descrédito do cidadão comum pela justiça, afastando-o muitas vezes (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012, p. 21).

Spengler e Splengler Neto (2012) demonstram que o monopólio da jurisdição, em razão desse crescente e complexo quadro de litigiosidade fomentada pelas contradições sociais, das quais a marginalização e a exclusão são sequelas, somado ao agigantamento do sistema burocrático estatal e à elevada produção legislativa, força a busca de outros meios capazes de dar vazão e resultados aos conflitos existentes. Assim, a jurisdição deixa de ser uma exclusividade estatal para ser exercida também pela sociedade e a iniciativa privada.

Para a efetivação do acesso ao Direito e à Justiça, não basta apenas o reaparelhamento do Sistema Judiciário, requer mudanças profundas que perpassam por conceitos, concepções, bem como pela própria formação dos profissionais operadores do Direito.

Neste campo e com relação as ondas apresentadas por Cappelletti e Garth, Kim Economides (1997) propõe a reflexão sobre uma quarta onda o que se faz analisar o acesso a justiça a partir dos operadores do direito. Nesta quarta onda justifica pela necessidade de pensar a partir do olhar dos operadores, sejam advogados ou juízes, enfim, aqueles que diuturnamente administram a justiça como estes compreendem o acesso à justiça, as dimensões éticas e políticas da administração da justiça, bem como os desafios para responsabilidade profissional e para o ensino jurídico.

Se o advogado é o elo entre o conflitante/cliente com o sistema jurisdicional, que tipo de oferta prestacional está sendo disponibilizada e qual é o seu compromisso ético assumido. Volta-se o olhar para própria formação dos profissionais do direito. A formação no curso de direito é requisito obrigatório para ascensão as carreiras jurídicas e como assumir um pacto nesta relação tríade por uma nova

perspectiva de gestão de conflitos se a formação de tais profissionais não contempla como primordial e fundamental o ensino de Direitos Humanos, de mais alternativas de gestão de conflitos e do próprio Direito Internacional, presente e evidente nas relações humanas da contemporaneidade.

De acordo com as Diretrizes Curriculares do curso de Direito do Ministério da Educação, apesar de esperar a capacidade do futuro profissional de Direito em desenvolver formas judiciais e extrajudiciais de solução de conflitos, as exigências mínimas do eixo de formação profissional não contemplam como forma autônoma o ensino e a prática dos meios alternativos de solução de conflitos, cabendo às Instituições (de Ensino ou Judiciais) a sua complementação não obrigatória. A formação configura-se, ainda, de forma processualista e litigante, mais associado a uma perspectiva utilitarista, voltada e motivada a se obter o lucro em detrimento ao compromisso com a justiça e com a prática ética.

A engrenagem judiciária formal das cortes de Justiça, naturalmente, continuarão a ser necessárias e vitais não só para lidar com as importantes questões de direito, incluindo temas de significação mas também para julgar questões vultuosas e substanciais que afetam interesses vultuosos e substanciais (MASTER JACOB apud CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 28).

Não se busca compelir a Jurisdição Estatal, mas implementar um sistema multiportas que agregue, além desse, outros meios alternativos capazes de dar efetividade ao acesso ao Direito e à Justiça fundamentados na autonomia da vontade com a finalidade de que os sujeitos se tornem os próprios protagonistas na solução de seus conflitos. Assim, na concepção de Mancuso (2018), a Justiça Estatal, ofertada sob um registro residual e subsidiário, poderá reservar-se aos conflitos que realmente reclamam passagem judiciária, seja pelas singularidades de matéria ou pessoa, pela complexidade que exige maior cognição ou mesmo em razão de a controvérsia ter se mostrado refratária à resolução por outros meios.

Entretanto, não se pode falar do Poder Judiciário como uma instituição descartável. De fato, ele passa por uma crise que também é a crise do Estado e do Direito, mas não pode ser dispensado. Novas estratégias de atuação da função jurisdicional precisam ser criadas para que o cidadão volte a crer na justiça, existindo, para tanto, algumas razões importantes: a primeira é a de que uma sociedade complexa não pode dispensar um sistema de regras e, conseqüentemente, uma jurisdição que garanta o seu respeito ou sanção (nos casos de infração). Além

disso, renunciar à justiça não é possível sob pena de uma outra vez se ver instalada a guerra de todos contra todos no mais típico estado de natureza. Frente às dificuldades de funcionamento do Judiciário, o que se pretende é diminuir a atuação do mesmo justamente visando autonomizar os cidadãos envolvidos na contenda a ponto de eles alcançarem o consenso (SPENGLER, 2018, p. 59).

A pacificação social de exclusividade do Estado passa a ser também desenvolvida pela iniciativa privada e pela sociedade. Todos têm direito a mecanismos adequados para a solução de seus conflitos, e não necessariamente a soluções sentenciadas, uma vez que há conflitos que a sentença resolverá melhor, enquanto outros a sentença não pacificará.

Nos conflitos em que as partes estão em contato permanente, por exemplo, entre dois vizinhos, entre duas pessoas que pertencem a uma mesma associação ou empresa, entre marido e mulher, entre comerciante e seu fornecedor, e outros similares, é altamente desejável que a solução do conflito, na medida do possível, preserve a coexistência das pessoas envolvidas, com a continuidade das relações entre elas existentes. E semelhante solução muito dificilmente poderá ser alcançada por meio de sentença. Somente com os meios consensuais, como a mediação e a conciliação, em que a busca da solução se dá com a direta participação das próprias partes interessadas, que conhecem melhor do que ninguém suas peculiaridades, suas necessidades e suas possibilidades, poderá ser encontrada a solução mais adequada para esse tipo de conflitos de interesses (WATANABE, 2012, p. 88).

Compreende-se que a efetivação de um acesso ao Direito e à Justiça, em um sistema democrático universalista, ocorre quando os cidadãos têm plena capacidade e liberdade de identificar as causas, compreender as consequências dos atos e fazer as escolhas assertivas. O acesso não está apenas no adentrar o Sistema, mas na capacidade de transitar e sair de forma efetiva e satisfatória. Nesse sentido, constata-se que os meios alternativos de solução de conflitos são instrumentos com capacidade transformadora e impulsionadora do protagonismo na construção de uma sociedade humanizada.

## **CAPÍTULO 2**

### **OS MEIOS ALTERNATIVOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO E O PARADIGMA DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS PELO CONSENSO**

Este capítulo aborda os meios alternativos de solução de conflitos como instrumentos eficientes para elevar a autonomia das partes e a pacificação social através do consenso. Para tanto, apresenta a necessidade de se constituir um pacto entre os operadores de direito e os jurisdicionados na construção e implementação de um novo paradigma a fim de dirimir as demandas.

Para tanto, adota-se o conceito utilizado por Spengler e Spengler (2018) para definir paradigma como um conjunto de regras estabelecidas nos quais define um padrão de comportamento a seguir, ou seja, o paradigma limita um modelo que é seguido a partir de uma cultura adotada por determinada sociedade. Não sendo sinônimos, para que haja a mudança de uma cultura, se faz necessário antes de tudo a ruptura do paradigma presente, ou seja, a mudança dos hábitos e costumes da litigância, do conflitivo e da relação vencedor/perdedor para uma perspectiva de gestão de conflitos onde todos possam ganhar e, com isso, alcançar a satisfação desejada.

Neste sentido, estando os meios alternativos contemplados no sistema de multiportas, é fundamental a compreensão das determinações histórica e cultural do mundo contemporâneo que torna mais tecnológico e globalizado ao passar dos tempos exigindo uma perspectiva mais dinâmica e eficiente de gestão dos conflitos.

Assim, no Brasil a construção de uma política pública de solução de conflitos vai ao encontro das tendências e experiências mundiais, que exigem maior protagonismo e autonomia das partes na resolução dos litígios. Contudo, a mudança dos hábitos, das concepções e, por fim, da atitude dos conflitantes e dos operadores do direito é que possibilitará a implementação de uma nova cultura que favorecerá um sistema jurisdicional mais eficiente e satisfatório.

## 2.1 OS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E A MEDIAÇÃO E A CONCILIAÇÃO COMO MÉTODO ADEQUADO PARA A CONTEMPORANEIDADE

Torna-se evidente que a explosão de litigiosidade se concretizou como uma realidade em todos os Estados-nação, fundamentalmente naqueles que adotaram um sistema democrático e que prezam a liberdade. A litigiosidade é compreendida, neste estudo, a partir da consciência dos direitos suprimidos, negados, das perspectivas de direitos e dos laços rompidos.

Todavia, a sociedade e o próprio Estado buscam continuamente meios de reduzir a litigiosidade ou mesmo de tornar efetivo o acesso ao Direito e à Justiça, com uma solução de conflitos justa e que atenda aos interesses das partes e da própria sociedade.

Como foi apresentado, os meios alternativos sempre estiveram presentes como instrumentos de pacificação social, mas foi nas décadas de 1970 e 1980 que os holofotes foram direcionados a esses mecanismos com maior intensidade, principalmente nos Estados Unidos, Europa Ocidental e alguns países asiáticos. A América Latina, não tanto quanto os demais, dava passos em direção a tal concretização.

Frank Sander, em 1976, ao apresentar na Pound Conference<sup>6</sup> o conceito de “variedades de processamento de conflitos”, designa um novo viés à resolução dos conflitos com a instituição de um sistema de Multiportas, posteriormente, denominado Tribunal Multiportas. Esse sistema de gerenciamento, que recebe o apoio das principais Instituições Americanas, tem como objetivo analisar as diversas formas de resolução dos conflitos, a estatal, a mediação, a arbitragem, a negociação, a “*med-arb*”, identificando sua taxonomia para definir que portas seriam adequadas a quais conflitos.

Essa ação gerou um outro olhar para o litígio que, nessa época, além de atravancar os tribunais americanos, não garantia o acesso à Justiça a todos os cidadãos, principalmente aos economicamente desprotegidos. São, portanto, constituídas comissões de Resolução de Disputas dentro da Ordem dos Advogados, Seção de Resolução de Disputas na American Bar Association - ABA, a criação do *Jornal Dispute Resolution Magazine*, a criação de Leis estaduais e federal versando

---

<sup>6</sup> Conferência ocorrida em St Paul, MN, EUA com nome em homenagem ao Sr Roscoe Pound, Reitor da Faculdade de Direito de Harvard de 1916-1936

sobre os meios alternativos. A perspectiva de transformação de paradigma e de constituição de ampliação do acesso ao Direito e à Justiça pode ser ilustrada com a legislação que define a obrigatoriedade ética do advogado de avaliar com o cliente as diferentes formas de solução dos conflitos. Esse movimento forçou os profissionais do Direito americano a se atualizarem e as instituições de ensino superior a adotarem o ensino dos meios alternativos de resolução de conflitos.

Através de algo tão fundamental como participar na resolução de seus próprios conflitos, a experiência do Tribunal Multiportas também pode revelar-se uma ferramenta poderosa para mobilizar os cidadãos a deixarem de ser somente espectadores para se tornarem protagonistas do seu próprio destino em outras áreas. Além disso, o Tribunal Multiportas pode levar os interessados a perceberem o conflito como uma oportunidade, e redefinirem como positivas as diferenças antes vistas como negativas. [...] Além disso, o Tribunal Multiportas pode levar os interessados a perceberem o conflito como uma oportunidade, e redefinirem como positivas as diferenças antes vistas como negativas. Se os cidadãos podem aprender a gerir eficazmente o conflito em suas vidas privadas, poderiam, em tese, desenvolver competência para resolver conflitos na esfera pública, de forma mais satisfatória para todos (ALMEIDA; ALMEIDA; CRESPO, 2012, p.18-19).

A proposta do Tribunal Multiportas permite direcionamento adequado do conflito a um mecanismo capaz de proporcionar melhor resultado, isto é, uma demanda envolvendo direito de família, ou societária à mediação, um conflito de contratos à arbitragem, questões relacionadas ao consumidor à conciliação e casos complexos ou constitucionais à Justiça Estatal. A utilização de um Terceiro imparcial torna-se essencial na resolução dos conflitos contemporâneos gerando celeridade, diminuindo os impactos negativos, proporcionando maior confiança aos conflitantes nas decisões tomadas, exercendo, assim, seu protagonismo.

Os meios alternativos, para além de ser um instrumento adequado de solução de conflitos, desenvolvem um papel fundamental no exercício da cidadania e no fortalecimento do sistema democrático, pois têm a capacidade de restabelecer o que é essencial para a liberdade e a convivência, seja ela familiar, comunitária ou profissional, bem como a capacidade de dialogar.

O crescente processo de produção e desenvolvimento da economia nos países emergentes, a busca por novos mercados e consumidores, a importância que os países asiáticos passam a ter no cenário do mercado mundial, aliados ao clima de desconfiança dos sistemas judiciários estatais nas transações que envolvem

empresas nacionais, são fatores que contribuíram para que, no cenário internacional, fossem utilizados meios não jurisdicionais para a solução das controvérsias. Nessa vertente, destaca-se o uso da arbitragem internacional, da mediação e da *med-arb*, que se torna um instrumento do próprio desenvolvimento internacional ao proporcionar que, no tempo em que se discutem aspectos controversos, as empresas possam continuar suas transações sem maiores prejuízos.

Com a própria expansão da concentração de empresas em todo o mundo, há ampliação do número de conflitos internos de uma cadeia produtiva, há um fortalecimento das arbitragens por suas diferentes características. Os sistemas de arbitragem privada exercem sobre seus atores (sobretudo, os grandes) um efeito similar àquele que os tribunais internacionais exercem sobre os atores estatais. As empresas preferem cumprir as decisões arbitrais sem ir ao Judiciário, para manter a legitimidade do sistema (VARELLA, 2013, p. 249).

A utilização de meios alternativos propaga-se à medida que o Estado, a sociedade e o mercado reconhecem resultados efetivos e apropriam-se de tais mecanismos no cotidiano. Regulamentado pela Comissão das Nações Unidas para o Direito Comercial Internacional (UNCITRAL), no mercado mundial, é notório o uso da arbitragem que nasce do acordo de vontades das partes em submeter o litígio à decisão arbitral, um Tribunal especializado. Um dos aspectos facilmente identificados, que favorece a expansão do uso de tais meios alternativos, está no reconhecimento de sua eficácia em contraposição ao resultado pouco satisfatório das jurisdições estatais em razão de seu engessamento decorrente do formalismo procedimental, linguístico, da morosidade e do volume gerado pela explosão da litigiosidade, conforme já tratado anteriormente.

Entretanto, com um custo elevado, a arbitragem fica restrita às grandes corporações ou mercados com valor agregado, havendo a necessidade da utilização de outros meios adequados para a pacificação social. Nesse intento, a conciliação e a mediação vêm se tornando os meios utilizados e adequados para a solução dos conflitos existentes, seja nas relações de consumo, de família, societárias ou mesmo na administração pública.

[...] enquanto em juízo tudo se movimenta em torno do magistrado (autoridade que tem o poder de decidir e de dizer quem ganha e quem perde o processo), na mediação, os conflitantes tomam em suas mãos o tratamento do litígio. A figura do mediador não possui papel central; via de regra, possui papel secundário, poder de decisão limitado ou não oficial; e é impedido de unilateralmente obrigar os conflitantes a resolverem a contenda ou impor decisão. Deve mediá-los ou reconciliar os interesses conflitivos, conduzindo para que concluam com o seu impulso a melhor solução (SPENGLER, 2016, p. 569).

Vasconcelos (2008) define que a conciliação é uma prática mediadora que está focada em buscar o acordo. Tradicionalmente utilizada pela jurisdição

estatal, a conciliação é um procedimento mais rápido, no qual o conciliador faz uso de instrumentos que possam recomendar, advertir e até mesmo sugerir medidas que venham a contribuir para pôr termo ao litígio.

Esse instrumento torna-se mais usual em relações casuais e circunstanciais, como questões de consumo ou mesmo indenização por acidentes de trânsito, em que a relação é mais esporádica e o único vínculo é o objeto do incidente, não exigindo o restabelecimento de vínculos.

Todavia, a mediação passa a ter destaque por se apresentar como um instrumento capaz de promover o empoderamento das partes com o auxílio de um Terceiro para construir um acordo com o qual ambos possam ganhar. Além disso, tem como foco o restabelecimento do diálogo, a celeridade nos procedimentos, e seu custo é baixo. Esses fatores foram preponderantes para a disseminação desse meio de pacificação por diversos países.

Como ensina Cuéllar e Moreira (2018), na mediação, quem resolve o conflito são as próprias partes. O mediador, nesse caso, é o Terceiro que contribui para romper as barreiras existentes entre as partes, sejam elas econômicas, técnicas, idiossincráticas ou de poder, estimulando o pleno diálogo, sem proferir qualquer decisão ou possuir uma posição hierárquica frente às partes.

Spengler (2016), ao se referir a Bobbio, afirma que quanto maior for a intervenção do Terceiro no conflito e na sua gestão, mais distante é o contato dele com os conflitantes e menor o nível democrático atribuído a essa relação. É evidente que uma decisão adjudicada tem essa característica, em que as partes produzem as provas cabíveis, mas é o Terceiro que decidirá. Quando o Terceiro é o Estado, materializado na pessoa do juiz, a autonomia é esvaziada, e o Sistema deixa de ser democrático. Por outro lado, quando o Terceiro desempenha a função de mediador, limitando-se a facilitar a comunicação entre as partes, sem qualquer poder decisório, as partes tornam-se responsáveis pelo que acordam, ou não.

[...] a mediação surge como espaço democrático, uma vez que trabalha com a figura do mediador que, ao invés de se posicionar em local superior às partes, se encontra nomeio delas, partilhando de um espaço comum e participativo, voltado para a construção do consenso num pertencer comum. Isso se dá porque a mediação não é uma ciência, mas uma arte na qual o mediador não pode se preocupar em intervir no conflito, oferecendo às partes liberdade para tratá-lo (SPENGLER, 2016, p. 569).

Assim, a experiência de um sistema de Multiportas vem proporcionando o desenvolvimento de outros mecanismos e técnicas que contribuem para a ampliação do acesso ao Direito e à Justiça para todas pessoas. Como perspectiva, há o International Mediation Institute (IMI), uma organização sem fins lucrativos, de interesse público, que visa promover e melhorar o uso da mediação, presente nos debates da UNCITRAL com o fim de contribuir para a construção de uma política internacional de reconhecimento e execução de acordos entre fronteiras. Essa organização desenvolveu, na última década, diversas pesquisas como suporte às decisões tomadas no Grupo de Trabalho da Comissão das Nações Unidas para o Direito Internacional do Comércio, culminando na ratificação da Convenção de Singapura, em 2019, com prazo de implementação em 2020 pelos países signatários. Até o presente momento, somam-se 52 Estados que reconhecem a execução transfronteiriça na mediação.

Nas pesquisas feitas pelo IMI para a realização da Global Pound Conference, em 2016/2017, que se constituiu em 28 eventos em 22 países, buscou-se entrevistar profissionais responsáveis por empresas de grande e médio porte, com números superiores a 10.000 funcionários, ou mesmo com menos de 100, e identificou-se que a maioria absoluta (92,9%), certamente, adotaria a mediação como forma de resolver os litígios. Outro dado importante é que, entre os respondentes, 65% optou pela mediação em razão da eficiência; 32% pela previsibilidade e 19% pela confidencialidade. Apesar de a eficiência não ter uma unicidade de compreensão, ela é ainda um dos principais motivadores para buscar a mediação, seja nas relações comerciais internacionais, locais ou mesmo nas interpessoais, pois o que se busca é a tentativa de resolver o problema, que se substancia em efetividade.

Além disso, a pesquisa realizada pelo International Mediation Institute - IMI (2017) ainda revela que alguns meios alternativos, como a arbitragem, foram “contaminados” pelo jeito de litigar dos processualistas, que se comprometem menos em resolver o conflito e mais em ganhar a causa. Mesmo assim, evidenciou-se a presença marcante da autodeterminação das partes no reconhecimento da importância de manter relacionamentos e numa crescente apreciação pelos benefícios oriundos da resolução alternativa de conflitos - ADR<sup>7</sup>. Os resultados da pesquisa apontam a necessidade de aprimoramento e diversificação de técnicas entre

---

<sup>7</sup> Alternative Dispute Resolutions - ADR

o mediadores; de aumento da conscientização das opções de meios alternativos de solução dos conflitos por meio da educação profissional e comunitária; de incorporação de processos flexíveis e de baixo custo; de incentivo à mudança cultural do contencioso para a solução de problemas e de maior comprometimento dos advogados para que, a partir de uma visão compartilhada na ADR, possa-se construir uma nova cultura de pacificação social.

## 2.2 IMPLEMENTAÇÃO DE POLÍTICA PÚBLICA DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS PELA VIA DA CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Os direitos fundamentais elencados na Carta Magna são pedras angulares para a construção de uma sociedade justa, livre e solidária. Sem a efetivação desses preceitos, não é possível garantir a existência de outros. Nesse quadro, o Judiciário, ao agir enquanto Estado, não efetiva o cumprimento constitucional. O Poder Judiciário é chamado a decidir em questões de larga repercussão política ou social, que os outros Poderes constitucionais não o fizeram.

[...] judicialização envolve uma transferência de poder para juízes e tribunais, com alterações significativas na linguagem, na argumentação e no modo de participação da sociedade. O fenômeno tem causas múltiplas. Algumas delas expressam uma tendência mundial; outras estão diretamente relacionadas ao modelo institucional brasileiro. A seguir, uma tentativa de sistematização da matéria (BARROSO, 2012, p. 24).

De acordo com Barroso (2012), a judicialização nasce da própria redemocratização do País, pois a Constituição de 1988 transferiu ao Judiciário um poder político capaz de fazer valer a Constituição e as leis, inclusive em confronto com os demais Poderes, isto é, garantias constitucionais, demandadas pela sociedade, não satisfeitas pelo Executivo e/ou Legislativo. Esse movimento, que não é exclusivo da Constituição brasileira, é analisado e trazido por Pogrebinschi (2012) como um efeito próprio do processo de democratização em diversos continentes gerado após a Segunda Guerra Mundial, no qual países adotam constituições que promovam maior liberdade e ampliam o acesso a direitos e à justiça.

As formas de transferência têm sido várias, desde a adoção de constituições extensas e pródigas em direitos, passando pela criação

de tribunais constitucionais, pela ampliação do acesso à justiça a causas coletivas até os impactos da assinatura de tratados internacionais sobre os ordenamentos jurídicos nacionais. Em termos mais específicos, a judicialização da política tem reconfigurado a face da democracia representativa em duas dimensões principais: quando tribunais constitucionais revisam a constitucionalidade das leis aprovadas pelo parlamento ou dos atos normativos do executivo, e quando tribunais interferem de algum modo na condução governamental das políticas públicas (ARANTES, 2012, p. 14).

O Judiciário passa de um órgão mecânico a constituir uma nova roupagem ao interpretar a Constituição Federal e as leis à luz da dignidade da pessoa humana aplicando-as no caso concreto. O Juiz, por sua vez, concretiza as decisões tomadas pelo legislador, mas não aplicadas (ou aplicadas em parte) pelo Executivo. Essas decisões provocam alteração no planejamento e na execução das políticas públicas, uma vez que tais demandas não estavam incorporadas.

Com um Judiciário presente e ativo na construção de um sistema democrático, tem-se como consequência direta um maior volume de demandas, sejam elas individuais ou coletivas, em razão da ineficiência dos demais poderes na concretização dos ditames da Constituição Federal. Nessa linha, Barroso (2012) afirma que tais ações do Judiciário, ativas e presentes, encontram-se alinhadas na concretização dos valores e dos fins sociais, que necessitam estar pautados em princípios. Para tanto, os demais ordenamentos devem estar também em concordância com a Constituição e ter sua interpretação à luz da dignidade da pessoa humana.

Essa aguda observação remete ao previsto no §1 Artigo 489 do Código de Processo Civil pelo qual não se considera fundamentada qualquer decisão judicial, seja ela interlocutória, sentença ou acórdão, que: [...] II – empregar conceitos jurídicos indeterminados, sem explicar o motivo concreto de sua incidência no caso”. Mas também há de ser analisar o artigo 565 do CPC quando em casos como uma ação de reintegração de posse de área rural invadida por grupo dito de sem-terra, caso em que o Juiz deverá ponderar acerca de princípios e valores, tais a tutela da posse que foi esbulhada, a função social da propriedade, o índice de utilização com base no qual se calcula a produtividade da gleba; a existência, ao interno do grupo invasor, de pessoas beneficiadas por ordenamentos específicos, tais os idosos, as crianças, as mulheres grávidas, os deficientes físicos (MANCUSO, 2018, p. 42).

Assim, a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, e suas alterações, ratifica o movimento pelo uso e a institucionalização dos meios

alternativos de solução de conflito, quais sejam, a arbitragem, o Comitê de disputas, a conciliação e a mediação, seja presencial ou *on-line*.

O Sistema brasileiro, sedimentado no processamento de disputas e na litigância, não é capaz de dar a atenção necessária aos jurisdicionados. O volume de demandas geradas pela explosão de litigiosidade, a legislação que não acompanha as necessidades contemporâneas, a deficiência de operadores do Direito, como juízes, promotores, servidores e defensores, e o excesso de recursos em razão do formalismo processual geram insatisfação, pois acabam favorecendo o litigante contumaz e não promovendo uma ordem jurídica justa.

O atual modelo de administração de justiça assenta no “quase monopólio” dos tribunais judiciais. Ora, as transformações do Estado moderno, do mercado e da sociedade, mas também da procura dos cidadãos pela defesa dos seus direitos individuais ou coletivos têm como consequência a necessidade de um novo paradigma de política pública de justiça. [...] Os tribunais não podem resolver todos os litígios. Não devem sequer resolver os litígios de massa, como, por exemplo, as dívidas, os crimes de condução em estado de embriaguez ou sem habilitação legal. É fundamental encontrar mecanismos que permitam gerir, de forma racional e diferenciada, o volume da procura do sistema judicial. Esses caminhos podem passar pela informalização e desjudicialização de certos litígios. Esta pode ser uma via, não só para “descarregar” os tribunais da “litigação de massa” e melhorar o seu desempenho, mas, também, para desenvolver uma perspectiva de inclusão social, reduzindo tensões sociais, criando solidariedades através da participação dos cidadãos e promovendo o acesso ao direito e à justiça (PEDROSO, 2011, p. 99).

A Resolução nº 125/10 do CNJ, em conformidade com a reforma do Sistema Judiciário, estabelece diversas ações que estimulam o uso dos meios alternativos para a pacificação social na esfera civil, desde questões de família às de gestão pública, tributária, de forma pública e privada, e na criminal, com a justiça restaurativa. Com a implementação dessas ações, o CNJ toma para si o papel de protagonista na gestão da pacificação social a fim de torná-la política pública de Estado.

Em decorrência das pressões centrífugas, da desterritorialização da produção e da transnacionalização dos mercados, o Judiciário – enquanto estrutura fortemente hierarquizada, fechada, orientada por uma lógica legal-racional, submisso à lei – se torna uma instituição que precisa enfrentar o desafio de alargar os limites de sua jurisdição, modernizar suas estruturas organizacionais e rever seus padrões funcionais, para sobreviver como um poder autônomo e independente.

Os limites territoriais do Judiciário até então organizados de modo preciso têm seu alcance diminuído na mesma proporção que as barreiras geográficas vão sendo superadas pela expansão da informática, das comunicações, dos transportes, e os atores econômicos vão estabelecendo múltiplas redes de interação (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012, p. 11).

Esse movimento culmina na sanção da Lei n. 13.140/2015 (BRASIL, 2015c), que dispõe sobre a mediação como meio de solução das controvérsias, e na reforma do Código de Processo Civil, Lei n. 13.105/2015 (BRASIL, 2015a), com viés princípio lógico, que apresenta, como destaque, a conciliação e a mediação como meios de solução de conflitos; a implantação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos – CEJUSC, enquanto centro de gerenciamento, e os Núcleos Permanentes voltados para estudos e monitoramento de mediação, além de destacar a importância das partes durante o desenvolvimento processual. Essa relevância tem, na autonomia e no protagonismo das partes, elementos necessários para o próprio fortalecimento da democracia e do uso adequado da cidadania.

Bettini (2018) ressalta que, no cenário contemporâneo, a conciliação e a mediação são apresentadas como mecanismos utilizáveis e capazes de dar efetividade aos direitos fundamentais e à concreta proteção dos indivíduos e à sua dignidade, especificamente nas soluções de conflitos. Nessa concepção, os citados mecanismos, enquanto instrumentos de garantia da ordem constitucional, de forma democrática e participativa, corroboram e ampliam o acesso ao Direito e à Justiça, de forma justa, ágil e adequada.

A mediação é a melhor fórmula até agora encontrada para superar o imaginário do normativismo jurídico, esfumando a busca pela segurança, previsibilidade e certeza jurídicas para cumprir com objetivos inerentes à autonomia, à cidadania, à democracia e aos direitos humanos. Portanto, as práticas sociais de mediação configuram-se em um instrumento de exercício da cidadania, na medida em que educam, facilitam e ajudam a produzir diferenças e a realizar tomadas de decisões, sem a intervenção de Terceiros que decidem pelos afetados em um conflito (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012, p. 37).

Os institutos da conciliação e da mediação ganham prevalência no ordenamento brasileiro, e sua regulamentação tem o condão de apresentar à sociedade as características marcantes que os tornam essenciais na resolução dos conflitos da vida moderna, sejam eles de cunho privado, público, individual ou mesmo

coletivo. Assim, a Lei n. 13.140/2015, que disciplina a mediação, tanto pela via extrajudicial quanto pela judicial, materializa o reconhecimento e a importância do desenvolvimento desse instrumento no cotidiano das pessoas, na vida pública ou privada. A oralidade, como exemplo de parte dessa instrumentalização que busca reconhecer as capacidades das pessoas de se manifestar, tradicionalmente questionável pelos operadores do direito, é realçada na mediação por favorecer às partes voz e liberdade para se manifestarem quanto ao conflito de forma organizada e, assim, construírem um caminho. Na mediação, a celeridade ocorrerá naturalmente à medida que os conflitos vão sendo resolvidos.

Ao disciplinar como deve ser desenvolvida a mediação, a Lei n. 13.140/2015 estabelece:

Art. 2º A mediação será orientada pelos seguintes princípios:

- I – imparcialidade do mediador;
- II – isonomia entre as partes;
- III – oralidade;
- IV – informalidade;
- V – autonomia da vontade das partes;
- VI – busca do consenso;
- VII – confidencialidade;
- VIII – boa-fé (BRASIL, 2015b).

Para a construção desse novo paradigma de resolução de disputas pela busca do consenso, Cebola (2015) demonstra a importância da regulamentação da mediação, que promove maior certeza e segurança jurídica, evitando confusões terminológicas, conceituais ou aplicativas.

Este constitui um passo inevitável na promoção da confiança das partes e, em geral, dos profissionais jurídicos, na aplicação da mediação, fomentando-se a qualificação e qualidade de mediadores e, conseqüentemente, a qualidade da mediação *per se*. Nada será mais imprudente para um mecanismo em afirmação, como é a mediação, que a sua navegação à vista em águas turvas, sem uma bússola normativa que norteie a sua implementação enquanto método de resolução de conflitos jurídicos (CEBOLA, 2015, p. 54).

Spengler (2018), por sua vez, ensina que, na contemporaneidade, o grande desafio é a comunicação. Constata que, atualmente, apesar de haver mais meios de comunicação do que em épocas anteriores, os sujeitos perderam parte da capacidade de dialogar e os laços afetivos tornaram-se efêmeros. Além disso, a busca

incessante de felicidade (real ou virtual) gera grandes entraves ou mesmo propulsores para o conflito, inviabilizando, sobremaneira, o acordo. A mediação tem, então, a perspectiva de restabelecer, positivamente, os vínculos e o diálogo, podendo, ainda, construir pontes entre as partes para que outros conflitos sejam evitados ou mais bem gerenciados, uma vez que nem sempre a lei trará o conforto almejado por elas.

A voluntariedade das partes é característica essencial em qualquer processo de mediação, eis que o consenso entre os interesses individuais só ocorre mediante a vontade legítima. Não cabe ao mediador decidir nem mesmo exercer qualquer poder sobre as partes, atuando tão somente com a intenção de viabilizar e facilitar a comunicação entre elas. Agindo em consonância com esses fundamentos, ele contribui na formação de um ambiente propício de criação de opções para um acordo efetivamente consensual e mutuamente satisfatório (SPENGLER, 2018, p. 226).

A liberdade almejada, que proporciona autonomia para a busca de um consenso, é a mesma que as partes têm para não ficarem em uma sessão de mediação. Ninguém é obrigado a estar presente na primeira sessão, desde que acordado em contrato ou nos casos da conciliação judicial. É uma forma de acessar um outro modelo prático, ágil e eficiente de resolver conflitos, em que não se depende de um Terceiro.

Além do mais, a lei distingue a mediação extrajudicial da judicial quanto ao perfil do mediador. Se, na extrajudicial, pode ser qualquer pessoa de confiança das partes; na judicial, a lei impõe aos Tribunais a criação e a manutenção de um cadastro de mediadores, que o próprio Conselho Nacional de Justiça (CNJ) possui, definindo regras para sua composição, promovendo, assim, toda transparência e segurança necessárias, que, ainda, estará sujeito à supervisão e à capacitação oferecidas pelos Tribunais via CEJUSCs.

Os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão (CNJ, 2010, Art. 8).

Entende-se, portanto, que, ao ser incorporado pela jurisdição estatal, o legislador, em atenção à própria Resolução 125 do CNJ e com os princípios da mediação, procurou enfatizar as características que se destacarão à medida que o

mediador, com primazia, possa desenvolver suas técnicas para proporcionar o melhor ambiente possível para um diálogo saudável e a construção de um acordo consensual.

Cappelletti (2018), analisando as experiências conciliatórias, apresenta que, no Japão, a mediação judicial tem cunho obrigatório para todas as questões que envolvem o direito de família, mas também é praticada no direito do trabalho, civil e do meio ambiente. A jurisdição japonesa prevê um prazo de até 6 meses de mediação para chegar a um termo, e o mediador pode propor, no final, uma solução. Caso isso não ocorra, o Juiz aprecia o processo e decide. Ressalta-se a previsão de multa àquele que não comparece a uma sessão de mediação. A eficácia pode ser medida pela capacidade da tradição e da cultura japonesa de se comprometer com os acordos estabelecidos, favorecendo um ambiente propício para o desenvolvimento da mediação.

No Brasil, o tempo estipulado pelo legislador para uma mediação judicial é de até 60 dias, contudo é permitido às partes, em comum acordo, sua prorrogação. Essa autonomia despendida aos conflitantes pode ser também visualizada na própria questão da obrigatoriedade da audiência, qual seja, as partes são obrigadas a conciliar ou a mediar, mas deixar de comparecer à primeira sessão, sem justificativa, poderá ensejar pena de multa. Entende-se, então, que o legislador, via Estado, oportuniza aos cidadãos o contato com os institutos da conciliação e da mediação como possibilidade de resolver as disputas de forma consensual, mas depende deles o despertar para novas práticas que possam levá-los a uma nova conduta e a um novo paradigma.

### 2.3 A LEI 13.105/2015, O CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL E O PROTAGONISMO DAS PARTES PELA VIA DOS MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Sancionado pela presidente Dilma Rouseff, sob a Lei federal 13105/2015, o Código de Processo Civil inaugura um novo marco regulatório na pacificação social, e a conciliação e a mediação recebem contornos de política pública, desenvolvida por profissional capacitado e credenciado pelo Conselho Nacional de Justiça e operada pelos CEJUSCs, sob a coordenação de um magistrado. Outrossim, possibilita que o instituto da conciliação e da mediação seja implementado em todas as esferas públicas, sem prejuízo do seu uso no âmbito privado.

Assim, o Código de Processo Civil de 2015 alinha a reforma do próprio judiciário às tendências mundiais, ressaltando uma concepção democrática, devendo ser ordenado, disciplinado e interpretado à luz da Constituição Federal, seus valores e normas fundamentais. Da submissão à decisão unilateral estatal ao protagonismo das partes, segue um caminho similar ao instituir mecanismos de solução de conflitos capazes de romper com o paradigma da litigância.

Sobre isso, Kazuo Watanabe (2005) pontua um novo paradigma que passa da cultura da sentença à cultura da pacificação. Para tanto, a função jurisdicional do Estado, centrado no princípio da legalidade estrita, abre espaço para a condição legitimante das partes por outros meios auto e heterocompositivos, como a mediação, a conciliação, a negociação, a arbitragem, entre outros.

Adequando-se à contemporaneidade, o Código de Processo Civil - NCPC passa a pautar-se não apenas por um sistema procedimental regulatório, mas por contribuir para a construção de um novo paradigma na solução dos conflitos. Sua base principiológica alinha-se ao ordenamento pátrio, traz para o centro do conflito o jurisdicionado e requer dele cooperação para um melhor desenvolvimento jurisdicional.

A amplitude do NCPC congrega a possibilidade de implantar empresas que contribuam para a conciliação e a mediação, denominadas “câmaras privadas”. Esse meio vem permitindo a implementação de diversas “câmaras” pelas Instituições de ensino, pelos órgãos e administrações públicos, como os PROCONs<sup>8</sup>, as Serventias Extrajudiciais, além de empresas privadas e organizações sem fins lucrativos. Também ampliou seu alcance para o mundo virtual, autorizando a conciliação e a mediação *on-line*, uma realidade do mundo contemporâneo, permitindo a aproximação de pessoas e empresas em um objetivo comum: resolver problemas. Constata-se, portanto, que a reforma proposta na política Nacional de Resolução de Conflitos vem com a perspectiva de construir uma nova cultura, tendo na mediação e na conciliação instrumentos fundamentais e transformadores.

Para a concretização dessa cultura, o Artigo 6 do NCPC, em consonância com a Resolução 125/10 e as tendências mundiais na solução dos

---

<sup>8</sup> Não há uma definição geral para a sigla PROCON, havendo diversidade sobre isso. Em Londrina-PR, as leis municipais 12.887/19 e 9.291/03 instituem o Núcleo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-Ld), enquanto, no Estado de São Paulo, a lei 9.192/95 institui a Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon/SP).

conflitos, exige dos jurisdicionados autonomia nas tomadas de decisão. Para que essa cooperação ocorra de forma satisfatória, a boa-fé<sup>9</sup> e a lealdade processual são elementos fundamentais para buscar uma solução célere do conflito e satisfatória para as partes envolvidas. O desenvolvimento gradativo desses elementos proporcionará maior capacidade e liberdade para o exercício da autonomia e, com isso, os resultados almejados na solução do litígio.

Nessa perspectiva de mudança de paradigma, o legislador inovou ao inserir a audiência de conciliação e mediação como uma etapa anterior à própria defesa do réu, isto é, prima por uma composição civil para que, com o auxílio de um Terceiro, as partes possam olhar para o conflito e identificar, elas mesmas, o melhor caminho, sem a decisão do outro. Para tanto, conta-se com profissionais qualificados para exercerem com primazia a função de conciliadores e mediadores.

Art. 165. 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 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.

Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.

§ 1º A confidencialidade estende-se a todas as informações produzidas no curso do procedimento, cujo teor não poderá ser utilizado para fim diverso daquele previsto por expressa deliberação das partes.

§ 2º Em razão do dever de sigilo, inerente às suas funções, o conciliador e o mediador, assim como os membros de suas equipes, não poderão divulgar ou depor acerca de fatos ou elementos oriundos da conciliação ou da mediação.

---

<sup>9</sup> Segundo REALE (2009), a boa-fé objetiva apresenta-se como uma exigência de lealdade, modelo objetivo de conduta, arquétipo social pelo qual impõe o poder-dever que cada pessoa ajuste a própria conduta a esse arquétipo, obrando como obraria uma pessoa honesta, proba e leal, ou seja a honestidade pública.

§ 3o Admite-se a aplicação de técnicas negociais, com o objetivo de proporcionar ambiente favorável à autocomposição.

§ 4o A mediação e a conciliação serão regidas conforme a livre autonomia dos interessados, inclusive no que diz respeito à definição das regras procedimentais (BRASIL, 2015b).

O reconhecimento de que os meios alternativos são o caminho para a solução dos conflitos de forma eficiente é demonstrado pelo legislador, pois, além de prever, no Artigo 334, que sejam ofertados pela jurisdição estatal, requerendo a presença dos sujeitos, também disciplina ao trazer elementos essenciais, como a imparcialidade, o estímulo à autonomia das partes nas decisões e a confidencialidade, para que os jurisdicionados não se sintam acuados, mas, sim, fortalecidos e livres para decidirem e resolverem a lide.

A conciliação e a mediação são meios capazes de aproximar as pessoas e construir um caminho com mais previsibilidade e segurança por restabelecer o diálogo e diminuir os ruídos. Para Tartuce (2016), a mediação tem ação diversa da via contenciosa, que disputa posições de vantagens, concentrando-se em fatos passados. Para a autora, a lógica consensual coexistencial dispõe de um clima colaborativo, tendo o futuro como perspectiva. Assim, constitui pressuposto da mediação a relativização da dicotomia certo/errado que funda o sistema legal, dando espaço para a análise do futuro da relação, isto é, da restauração de harmonia.

Silva (2008), por sua vez, entende que a mediação é uma forma pacífica, pois a decisão nasce da vontade das pessoas que vivem o conflito, as quais, mediante o diálogo, de forma harmônica e com o auxílio do mediador, encontram a solução que melhor lhes agrada

Braga Neto (2010) complementa a reflexão dizendo que a mediação trabalha com pessoas e não com casos. Seu eixo central são as pessoas, suas habilidades e limitações, promovendo seu fortalecimento enquanto sujeito objeto de direitos e deveres. Para isso, o ordenamento não estipula tempo mínimo ou máximo para a audiência, mas um intervalo de pelo menos 20 minutos entre cada sessão, quando o mediador terá condições de se preparar. Esse tempo soa como preocupação em não deixar que a conciliação e a mediação, desenvolvidas pelo CEJUSC, tornem-se o rito dos juizados, ou até mesmo da justiça do Trabalho, com longas pautas e audiências curtas, o que desestimularia o mediador de usar técnicas adequadas aos casos em concreto para a construção de um acordo. O tempo é fundamental para as pessoas sentirem-se à vontade e com liberdade para,

autonomamente, exercerem seu protagonismo. Diferente do previsto no Código anterior, o Artigo 334 ainda prevê que, por liberalidade das partes, ou seja, a autonomia e a liberdade que possuem, poderão ser designados outros encontros que sejam necessários para que possam pôr termo ao conflito.

Quando se colocam sob comparação a mediação e o processo convencional, tomando como parâmetro o aspecto temporal, salta aos olhos que o tempo de envolvimento direto da parte com o processo é muito maior na mediação. Na via tradicional os protagonistas que lidam diretamente com o processo são, em regra, os advogados e o juiz. As partes não se manifestam diretamente. O fazem por meio de seus advogados e de forma escrita. Já na mediação as coisas se passam de forma diferente. Exige-se a presença e o envolvimento dos mediandos a cada passo, desde o agendamento dos encontros até a definição do que convém ou não ser debatido; desde a primeira lágrima derramada até a eventual formalização do termo de acordo (chamado, em alguns locais, de termo de entendimento em mediação). (FILPO, 2016, p. 109)

Filpo (2016), a partir de sua pesquisa, aponta que a mediação é muito intensa e exige das partes mais participação e protagonismo, enquanto, no processo convencional, praticamente não há a participação das partes, mas, sim, dos operadores do Direito. Constata, porém, que, apesar dessa intensidade, no cômputo geral, a mediação é mais célere que a via tradicional e tem o condão de evitar novas demandas judiciais. Para isso, um dos principais fatores é a liberdade dos indivíduos demandados.

Para Amartya Sen (2011), a liberdade é fundamental no desenvolvimento das oportunidades e nos processos de escolha. Ao passo que o indivíduo adquire liberdade, também obtém oportunidades para alcançar os objetivos almejados. Nesse processo de escolhas, é fundamental que não haja interferências ou restrições impostas por outros. A liberdade, assim compreendida, é a de ser livre para determinar o que se quer, o que se valoriza e, em última instância, escolhe. A autonomia que se deseja para o indivíduo é o combustível necessário para que ele tenha plena capacidade de determinar a própria vida, suas escolhas e busque caminhos que levem à superação dos conflitos da vida em sociedade.

Nessa linha, Gutierrez e Cunha (2015) definem que, para o pleno desenvolvimento da autonomia dos conflitantes, é necessário que estejam livres e conscientes para, assim, optar por uma solução consensual. Segundo esses autores, a liberdade possui duas faces: “a liberdade para optar pela conciliação e mediação como meio de solução de conflito e a liberdade para decidir e resolver o conflito pela

via do consenso.” (GUTIERREZ; CUNHA, 2015, p. 113). No entanto, para alcançar o pleno desenvolvimento da autonomia e das liberdades mencionadas, é necessário exercitá-las frequentemente.

Nesse sentido, contrariando o pensamento de processualistas que questionam a obrigatoriedade que o NCPC impõe para realizar a audiência de conciliação e mediação, em razão da própria essência dos mecanismos alternativos de solução de conflitos, compactua-se com o pensamento da professora Ada Pellegrini Grinover (2011) de que a obrigatoriedade, prevista no presente ordenamento, ocorre de forma inversa para os jurisdicionados. Ou seja, o Estado tem a obrigação de oferecer e proporcionar outros meios eficazes para a solução do conflito, estabelecendo o tratamento adequado dos conflitos a partir do uso da conciliação e da mediação, uma política pública de Estado e não apenas uma ação de governo.

A resistência de parte dos operadores do Direito não coaduna com a perspectiva de ampliação do acesso ao Direito e à Justiça em um sistema democrático \*\*e participativo. Rodrigues (1993) define que os advogados são indispensáveis à administração da Justiça, mas não podem ser confundidos com tutores, pois, nesse caso, todos os cidadãos seriam considerados, relativamente, incapazes. Assim, faz-se necessário desfazer as amarras e proporcionar ao cidadão a capacidade de tomar decisões, de pensar e decidir por si e ver o outro não como inimigo, mas como parte integrante e fundamental da solução do conflito.

O pensamento de Rodrigues encontra congruência na pesquisa do International Mediation Institute – IMI entre 2016 e 2017, Global Pound Conference Series, em alusão a Pound Conference de 1976, realizada em 28 países, de forma interativa, com o objetivo de responder questões sobre o acesso aos sistemas de justiça e resolução de disputas (o que os usuários querem, precisam e esperam); como o mercado atende a necessidades e desejos das partes; como a resolução de disputas pode ser melhorada e quais tipos de ações podem ser incorporados para ampliar o acesso à justiça (INTERNATIONAL MEDIATION INSTITUTE, 2017).

Essa pesquisa identificou que as partes buscam, acima de tudo, a eficiência, não necessariamente a forma rápida, mas aquela com que se sintam satisfeitos. Por outro lado, relata a pouca colaboração dos advogados na resolução dos conflitos, focados nas defesas e na produção de provas. Segundo o IMI, a representação qualificada é um dos grandes desafios, pois são os advogados que têm

a capacidade de apresentar aos clientes as diversas vertentes de um processo e demonstrar a eficiência que uma conciliação ou mediação pode produzir. Contudo, presos a uma formação processualista, voltada a litigar até a última instância, em uma relação de ganha/perde, resistem à mudança.

A incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade, não somente reduziria a quantidade de sentenças, de recursos e de execuções, como também, o que é de fundamental importância para a **transformação social com mudança de mentalidade**, propiciaria uma **solução mais adequada aos conflitos**, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas (WATANABE, 2011, p. 4, grifo do autor).

Como a função judicial do Estado é de natureza substitutiva, pois depende de provocação, restringindo-se aos limites daquilo que é demandado, o ente estatal não pode proporcionar outros meios capazes de fomentar a pacificação, tendo os próprios demandantes como sujeitos responsáveis por encontrar os caminhos. Para a constituição de uma ordem jurídica justa, é necessário mudar essa cultura enraizada na valorização do conflito negativo e na busca de decisões adjudicadas para uma que incorpore ao cotidiano dos cidadãos instrumentos fundados na capacidade de dialogar, negociar e resolver, de forma positiva, os problemas gerados. Assim, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 125/10, instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos e, posteriormente, o legislador, com a reformulação do NCPC, entre outros ordenamentos que corroboram a conciliação e a mediação como ações corriqueiras para os jurisdicionados, proporcionando-lhes o acesso e o exercício contínuo dessas práticas.

A novidade trazida por este dispositivo consiste justamente em se abrirem portas para que o próprio magistrado (assim como advogados, defensores e membros do Ministério Público) incentive as partes, tendo em vista as peculiaridades do caso, a tentar a resolução do conflito pela mediação ou pela conciliação (WAMBIER *et al.*, 2015, p. 60).

Disponibilizar uma porta de solução para os litígios não garante a transformação social e a mudança de mentalidade, isto é, a ruptura do paradigma do contencioso, faz-se necessário que os cidadãos incorporem ao seu cotidiano o uso da

conciliação e da mediação como meio constante de pacificação social, o qual contribuirá para um novo olhar, uma nova forma de se comunicar e de resolver os problemas. Ressalta-se que as grandes corporações, gradativamente, ampliam o uso dos mecanismos alternativos no seu cotidiano e que, com a Convenção de Mediação de Singapura, a mediação comercial internacional ganha novos realces para desenvolver a harmonia nas relações econômicas internacionais, restando aos Estados-nação a sua ratificação e à sociedade em geral absorvê-los.

Analisando o direito comparado, constata-se que, na Itália, também foram implantadas as audiências de conciliação e de mediação, que antecedem a judicialização. Pisani (2010) relata que o governo italiano regulamentou, por meio do Il d. leg. 4 marzo 2010 n. 28 (da Lei 69/2009), a utilização da obrigatoriedade da conciliação e da mediação nos processos judiciais.

Sem prejuízo do poder do juiz de tentar conciliação a qualquer momento da sentença de primeira ou segunda instância (especialmente em limine litis após o aparecimento das partes ou no final da instrução), conforme o art. 185, 350 e 420 c.p.c., d. perna. 28/2010. Existem quatro tipos de mediação-conciliação: a) a conciliação de mediação puramente <opcional> que as partes podem solicitar ao organismo de mediação-conciliação em que a disputa se refere aos direitos disponíveis (artigo 2); b) mediação-conciliação <delegada> pelo juiz a qualquer momento, com o consentimento das partes (art. 5º, 2º parágrafo); c) a mediação-conciliação <acordada/compactuada> como obrigatória pelas partes no contrato, estatuto ou escritura de constituição (art.5.5, vírgula); d) mediação-conciliação <obrigatória> nos termos da lei (art. 5º, 1º parágrafo), relativa a todas as disputas <em matéria de condomínio, direitos reais, divisões, sucessões de herança, acordos familiares, arrendamento, empréstimo, aluguel de empresa, indenização por danos decorrentes da circulação de veículos e embarcações (incluindo embarcações não motorizadas), responsabilidade médica e difamação com o meio da imprensa ou com outros meios de publicidade, seguros, contratos bancários e financeiros<sup>10</sup> (PISANI, 2010, p.143-144, tradução nossa).

---

<sup>10</sup> Fermo restando il potere-dovere del giudice di tentare la conciliazione in qualsiasi momento del giudizio di primo o secondo grado (soprattutto in limine litis a seguito della comparizione delle parti o a termine dell'istruzione) ex art. 185, 350 e 420 c.p.c., il d. leg. 28/2010. Prevede quattro specie di mediazione-conciliazione: a) la mediazione-conciliazione meramente <facoltativa> che le parti possono chiedere all'organo di mediazione-conciliazione ove la controversia verta su diritti disponibili (art 2); b) la mediazione-conciliazione <delegata> dal giudice in qualsiasi momento su consenso delle parti (art. 5, 2º comma); c) la mediazione-conciliazione <concordata> come obbligatoria dalle parti nel contratto, statuto o atto costitutivo (art. 5,5º, comma); d) la mediazione-conciliazione <obbligatoria> ex lege (art. 5, 1º comma) relativa a tutte le controversie <in materia di condominio, diritti reali, divisioni, successioni ereditarie, patti di famiglia, locazione, comodato, affitto di azienda, risarcimento del danno derivante dalla circolazione di veicoli e natanti (anche non a motore), da

Nesse caso, a mediação ocorre, em primeiro plano, para garantir a total imparcialidade do Terceiro e a liberdade das partes para a resolução do conflito. A conciliação só é utilizada depois da mediação, como apoio na construção de um acordo. O autor ressalta que muitas demandas ocorrem à margem do Direito, o que pode levar a decisões que não agradarão a nenhuma das partes. Na presente alteração do Código de Processo Civil italiano, definiu-se um prazo máximo de 4 meses para a realização das sessões de mediação e conciliação com incentivos fiscais aos que resolvessem os conflitos utilizando esses mecanismos. Assim, o mediador tem a capacidade de restabelecer o diálogo entre as partes e encontrar um novo caminho ou dar condições para que a conciliação ponha termo final. A judicialização ocorre apenas depois de esgotadas essas instâncias, gerando um custo elevado.

Em todos esses casos, a mediação-conciliação perante especialistas não está na lei, mas na capacidade de favorecer a retomada do diálogo entre as partes e facilitar a resolução do conflito de interesses efetivo, mesmo além do objeto específico da disputa, interesses dos quais a disputa em andamento é apenas um aspecto, devem ser favorecidos ao máximo antes e durante o processo. Um pré-requisito fundamental para que a conciliação da mediação tenha alguma chance de sucesso, no entanto, é que ambas as partes concordem em tentar esse caminho (mesmo que o juiz ou Terceiros possam trabalhar de maneira útil para garantir que esse consentimento ocorra): pense primeiro exemplo legislativo nesse sentido, art. 155, segundo parágrafo, do Código Civil Italiano. Com referência a hipóteses desse tipo, um debate-discurso muito importante está em andamento na Itália nos últimos anos, com o objetivo correto de destacar como nesses casos a mediação-conciliação e não a jurisdição é a melhor maneira de superar, resolver a disputa. [...] <sup>11</sup> (PISANI, 2010, p.143, tradução nossa).

---

responsabilità medica e da diffamazione com il mezzo della stampa o con altro mezzo di pubblicità, contratti assicurativi, bancari e finanziari.>.

<sup>11</sup> In tutti questi casi la mediazione-conciliazione innanzi a soggetti esperti non di diritto ma di capacità di favorire la ripresa di dialogo fra le parti e di agevolare la risoluzione dell'effettivo conflitto di interessi anche al di là dell'oggetto specifico della controversia, conflitto di interessi di cui la controversia in atto è solo un aspetto, va favorita al massimo sia prima che nel corso del processo. Presupposto fondamentale perché la mediazione-conciliazione abbia qualche possibilità di successo è però che entrambe le parti siano d'accordo nel tentare tale strada (anche se il giudice o terzi possono utilmente adoperarsi perché tale consenso si manifesti): si pensi, come ad un primo esempio legislativo in tal senso, all'art. 155- sexies, 2.º comma, c.c. Con riferimento a ipotesi di questa specie, è in corso in Italia negli ultimi anni un discorso-dibattito molto elevato volto, giustamente, ad evidenziare come in questi casi la mediazione-conciliazione e non la giurisdizione sia la modalità migliore per superare, risolvere la controversia in atto [...].

Observando as experiências de outros países, constata-se que, apesar de se contrapor a conceitos fundamentais da mediação, como a autonomia da vontade, a voluntariedade e a escolha do mediador, a implantação da conciliação e da mediação nos moldes do CPC faz-se necessária para a disseminação de uma nova cultura de pacificação social. O próprio exercício e desenvolvimento da autonomia e das liberdades são essenciais para que, em um sistema democrático de cunho universal e participativo, tenha-se plena capacidade de resolver os conflitos e não demandá-los em um contencioso que não produz resultados satisfatórios às partes.

A mediação, portanto, procura responder a um conjunto de desígnios distintos. Por um lado, busca atenuar um congestionamento alarmante conducente ao descrédito do Poder Judiciário, por outro, vem a ser um mecanismo ágil e simples que leva a solução de conflitos. De forma satélite, visa corrigir o comum desequilíbrio entre os conflitantes. Enfim, chega o momento em que se faz mister a mudança de cultura [...] (DUARTE, 2016, p. 16).

Para que a conciliação e a mediação não se tornem apenas uma fase processual, o que ocorre nos Juizados Especiais, com audiências curtas e frias, nas quais apenas se questiona se há acordos, é preciso que os CEJUSCs sejam capazes não só de gerenciar as audiências, mas de promover o monitoramento e a avaliação delas e dos trabalhos desenvolvidos pelos conciliadores e mediadores. Ressalta-se que, conforme o artigo 165, §1 e §2º do CPC, a conciliação difere da mediação quanto ao tipo de vínculos estabelecidos entre os conflitantes e a perspectiva na gestão de conflitos.

Tanto um quanto o outro a construção de um diálogo propositivo com o objetivo de construir um consenso é a principal ferramenta. Todavia, na mediação o Terceiro precisa se declarar e atuar de forma independente, guardar equidistante das partes e ser imparcial. Há a necessidade de buscar nas diferenças meios que os implicados possam conviver, não havendo adesão de interesses e sim uma harmonização em que todos ganham. Na mediação vetos éticos são colocados como de não opinar, sugerir ou impor o que, por outro lado, são bem vindos na conciliação. Neste caso se faz necessário a promoção de formação sistemática e permanente dos conciliadores e mediadores para que utilizem técnicas adequadas aos casos em concreto.

A despeito do aspecto aparentemente formalizante dessa mediação que tem lugar dentro do fórum, à qual me referi no item anterior, a criação de uma oportunidade de diálogo entre as partes — auxiliadas por um profissional capacitado e disposto a melhorar a sua comunicação, levando, eventualmente, a um entendimento — tem sido enxergada de forma altamente positiva. Trata-se de reservar um tempo, dentro do processo, para que essa busca pelo entendimento se concretize: um momento especial, um momento dedicado para a comunicação, um tempo para mediar. Esse é, por sinal, um dos aspectos do Novo CPC mais festejados pela doutrina especializada (FILPO, 2016, p.106).

Assim, supera-se a perspectiva de se tornar um mero procedimento, quando os conciliadores e mediadores têm liberdade e disponibilidade de, durante as sessões, usarem instrumentos adequados ao conflito, possibilitando um novo olhar e conscientização para que os conflitantes consigam chegar a um termo. O tempo, nessa vertente, não é a amarra do mediador, mas a sua condição de desenvolvimento de um trabalho eficaz.

Na sociedade contemporânea, marcada por complexidade, velocidade e competitividade, a simples existência de instrumentos alternativos de solução de conflitos, dentro de um sistema de multiportas, não é o suficiente para a construção de uma nova cultura, ela precisa ser disponibilizada e exercitada. Nessa lógica, o fato de o Estado oferecer a oportunidade de participar de uma audiência de conciliação e mediação, sem que as partes se furtem a ela, é a forma de demonstrar-lhes que existem outros meios vantajosos de resolver os conflitos pela solução consensual, muitas vezes inexplorada pelo próprio profissional do Direito e não apresentada como alternativa ao sujeito de direito.

Presentemente, impende um esforço geral dos operadores do Direito no sentido da efetiva e massiva *divulgação* desses outros modos de prevenção e resolução de conflitos, com o que se poderá, a um tempo, amenizar a contenciosidade ao interno da coletividade e aliviar a crise numérica de processos que assombra o Judiciário. Sob esse ideário parece aninhar-se o novo CPC, a teor do § 3.º do art. 3.º: “A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (MANCUSO, 2018, p. 7).

O legislador propõe, assim, um planejamento de mudanças com metas a médio e longo prazo. Uma delas é proporcionar aos jurisdicionados o contato

com outros meios de solução de conflitos que venham valorizar a oralidade, a informalidade, que garantam o sigilo e restabeleçam laços afetivos ou garantam um espaço democrático. A longo prazo, propõe à comunidade acadêmica um repensar na formação dos futuros operadores do Direito com valorização e implementação do ensino dos meios alternativos de solução de conflitos em suas grades curriculares, instrumento de uso obrigatório nas relações internacionais e necessários nas relações domésticas/locais.

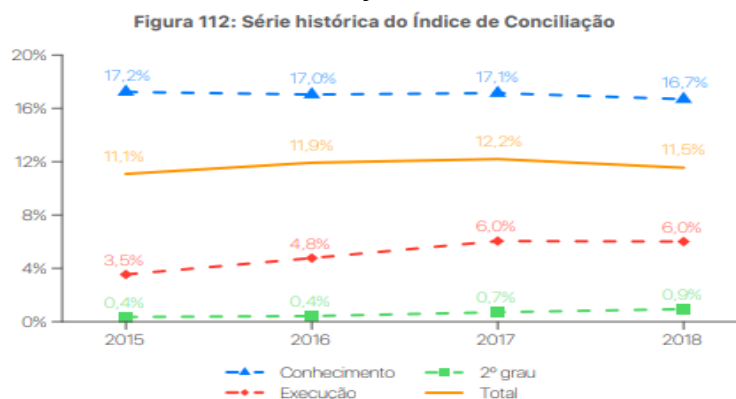
A vinculação da atuação do Poder Público e iniciativa privada, destacadamente pelos que realizam e tem por missão a educação e o ensino, reforçam a interpretação proposta vez que, viabilizam a autonomia e conseqüente liberdade. O processo educativo é mais amplo que o ensino e deve ser pensado e realizado com vistas a se alcançar a universalidade, conforme disposição expressa do art. 205 da Constituição. Portanto, com a adoção de uma política pública nacional que tem nos agentes educativos formais seu suporte, haverá o reconhecimento e efetividade da garantia constitucional que sustenta não só a razoável duração dos processos como o acesso à justiça por meio do estabelecimento de uma cultura de resolução pacífica dos conflitos e com a tomada de posse pelas questões das nossas vidas e participação efetiva na sua condução (BETTINI, 2018, p. 36).

O sucesso da mediação depende, porém, exclusivamente dos sujeitos que compõem o processo, ou seja, de magistrados que compreendam sua capacidade resolutiva e estimulem a prática, dissociando a concepção equivocada de perda de hegemonia na resolução conflituosa daquela que permite um melhor gerenciamento de casos, com ênfase nos complexos. Cabe aos advogados a construção de uma nova cultura, cujo foco seja a negociação e que veja o cliente não como uma pessoa relativamente incapaz, no sentido de tomar decisões, mas que precisa ser orientado e estimulado para exercer com primazia a autonomia e a liberdade de chegar a um bom termo. Com maior previsibilidade, o advogado terá capacidade de fazer uma análise econômica do Direito para, com seu cliente, tomar as decisões assertivas. Quanto às partes, elas devem exercer a capacidade do diálogo construtivo, da reflexão e de se ver no outro para, somente assim, construir, além de um acordo, uma nova concepção de como lidar com os conflitos.

Os dados obtidos junto ao CNJ (2019, p. 142) quanto ao índice de sentenças homologatórias de acordos realizados em audiências de conciliação e mediação, após a implementação da Lei 13.140/15 e 13.105/15 Código de Processo Civil, constatam que não houve valores expressivos; em muitos casos, abaixo dos

anos anteriores. Percebe-se, porém, que a implantação dos CEJUSCs pelos Tribunais, apesar de ser uma determinação, também ficou aquém do esperado.

### Gráfico 1- Índice de conciliação



**Fonte:** Paraná (2019).

Dentro da média nacional de 73,9%, o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná encontra-se com uma taxa de congestionamento de 74,9%, estando atrás apenas dos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Pernambuco e Santa Catarina. Quanto ao Cadastro Nacional de Conciliadores e Mediadores, constata-se que apenas 8.683 foram devidamente inscritos. São Paulo é o estado com o maior número de pessoas conciliando e mediando nos CEJUSCs: 4.362, e Espírito Santo e Amapá não têm nenhum profissional cadastrado. Esses dados, porém, podem não refletir a realidade dos Tribunais, que mantêm cadastro próprio.

Segundo o IBGE (2019), o Estado do Paraná conta com aproximadamente 11.433.957 pessoas distribuídas em 399 municípios, com uma densidade demográfica de 52,4 habitantes/km<sup>2</sup>. Seu índice de desenvolvimento humano, em relação aos demais estados, ocupa a quinta (5<sup>a</sup>.) colocação; no ranqueamento de trabalho e renda, é o sexto (6<sup>o</sup>.) colocado. Segundo o Tribunal de Justiça do Estado do Paraná (2019), a jurisdição estatal é formada por 161 Comarcas (entrância final, inicial e intermediária), possuindo atualmente 139 CEJUSCs, com 133 em funcionamento, dois (2) em processo de instalação e quatro (4) em reestruturação. De acordo com dados obtidos junto à Segunda Vice-presidência, para o ano de 2020, a perspectiva é de implantar 33 unidades dos CEJUSCs: 27 na entrância inicial; 4 na intermediária e 2 na final. Caso isso se concretize, o estado do Paraná passará a ter cobertura em todas as Comarcas, favorecendo o acesso à Justiça.

Quanto às audiências de conciliação e de mediação realizadas pelos CEJUSCs<sup>12</sup>, foi contabilizado, em 2019, um total de 60.190, sendo 56.977 audiências processuais e 3.213 pré-processuais. No que se refere a resultados, 26% (14.871) das audiências processuais chegaram à autocomposição e 71% (2.293) das pré-processuais resolveram os conflitos sem a necessidade de uma sentença adjudicada.

**Tabela 1** - Audiências de Conciliação/mediação no Paraná

<i>CEJUSCs Paraná</i>	<i>REALIZADAS</i>	<i>ACORDO</i>
<i>Processuais</i>	56977	14871
<i>Pré-processuais</i>	14.871	2293
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>60.190</b>	<b>17164</b>

Fonte: Paraná (2019).

Na unidade CEJUSC-Londrina, no mesmo período, foram designadas 10.161 audiências e realizadas 7.954 sessões de conciliação e mediação, distribuídas entre 5.874 cíveis, 1955 famílias e 125 de Segundo Grau. Foram concretizados 1.363 acordos, sendo as sessões envolvendo matérias de família as responsáveis por 67% do total. Constata-se que a Comarca de Londrina, no ano de 2019, foi responsável por cerca de 13% das audiências realizadas pelos CEJUSCs do Paraná, demonstrando ser um importante polo para a produção de uma nova cultura de resolução de conflitos.

**Tabela 2** - Audiências de Conciliação/Mediação em Londrina

<i>VARAS</i>	<i>REALIZADAS</i>	<i>ACORDO</i>
<i>AUDIENCIAS CIVEIS</i>	5.874	438
<i>AUDIENCIAS FAMILIA</i>	1.955	919
<i>2 ° GRAU</i>	125	06
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>7.954</b>	<b>1363</b>

Fonte: CEJUSC – Unidade Londrina (PARANÁ, 2019).

No mesmo período, no estado do Paraná, foram realizadas 286.110 audiências nos Juizados Especiais. Desse total, aproximadamente 20%, ou seja, 58.745, resolveram suas demandas na conciliação. Em comparação ao CEJUSC, este demonstrou melhores resultados, seja pela sua proposta focada nos

<sup>12</sup> Dados obtidos junto à Segunda Vice-Presidência do TJPR

meios de resolução dos conflitos com ênfase no sujeito, enquanto protagonista, seja pela formação recebida e continuada para melhor atender as partes, ultrapassando a barreira de contabilizar números de audiências, em que o conciliador apenas questiona às partes se existe acordo. Os dados demonstram que a via da conciliação e da mediação são importantes instrumentos para a resolução dos conflitos e, quando conta com mediadores capacitados, os resultados são expressivos.

Entretanto, ao analisar o quadro de auxiliares da justiça que desenvolvem a mediação e a conciliação, constata-se a existência de apenas 278 profissionais cadastrados no Tribunal; desses, 267 servidores pertencem ao quadro próprio do Tribunal de Justiça (servidores do Tribunal que recebem para desenvolverem as audiências) e 11 pessoas são vinculadas a outras instituições (voluntários). Verifica-se, ainda, que apenas 17 mediadores encontram-se devidamente cadastrados no sistema nacional (CNJ, ©2016a). Ao se considerar o número de conciliadores/mediadores x CEJUSC, constata-se uma média de 2 profissionais por órgão, número muito aquém do mínimo esperado.

Quanto à relação entre conciliador/mediador e número de audiências, constata-se que cada profissional atuou em pelo menos 216 audiências. Os números revelam uma preocupação importante com a qualidade e a eficácia desejadas, pois, com um número reduzido de conciliadores e mediadores aptos, a tendência é que elas percam a primazia, e o cerne da resolução de conflitos, que é o tempo para mediar e fomentar a autonomia das partes, pode vir a tornar-se um mero rito procedimental dispensável e, conseqüentemente, uma grande frustração.

Nesse sentido, para a concretização de um pacto federativo pelo estabelecimento de um novo paradigma na resolução de conflitos, faz-se necessário que o Estado não apenas disponibilize estrutura, mas invista no capital humano, tanto na formação continuada dos operadores do Direito, conciliadores e mediadores, quanto na ampliação do quadro de profissionais habilitados para atuar nos CEJUSCs. A efetivação de uma nova cultura de paz requer, nesse campo, o desencadeamento da autonomia e do protagonismo dos conflitantes em buscar o consenso, em que a conciliação e a mediação aplicadas de forma adequada e direcionada proporcionarão a essas pessoas o melhor espaço possível para uma comunicação saudável e, por fim, um acordo sustentável pelas partes.

[...] o problema de acesso à justiça não é simplesmente um problema de opção individual do cidadão: as responsabilidades pela garantia de que tal acesso seja assegurado a grupos excluídos recaem tanto no governo, quanto nos organismos profissionais. Em segundo, como a dependência do mercado pode, de muitas maneiras, perpetuar espaços vazios na oferta de serviços jurídicos, não apenas em termos de áreas do direito, mas também de áreas geográficas, é preciso uma ação determinada do governo e das profissões jurídicas (ambos agindo em consonância) para tais espaços vazios sejam um dia preenchidos. (ECONOMIDES, 1997, p.69)

Assim, esta pesquisa, com base na literatura estudada e analisada, bem como nos dados obtidos junto aos órgãos jurisdicionais, busca identificar, a partir do olhar dos conflitantes e dos sujeitos diretamente envolvidos na conciliação e na mediação, como eles se veem no conflito e quais são suas percepções frente aos mecanismos de conciliação e mediação para dirimir suas demandas. Acredita-se que, assim, é possível identificar avanços e entraves capazes de contribuir para a implementação desse novo paradigma de modo que se possa irradiar uma justiça mais acessível, célere, eficiente e justa.

**CAPÍTULO 3**  
**O OLHAR DOS SUJEITOS DA DEMANDA:**  
**A RUPTURA DE UM PARADIGMA FUNDADO NA LITIGÂNCIA PARA A**  
**CONSTRUÇÃO DE UMA CULTURA DO CONSENSO**

O estudo apresentado buscou refletir sobre o processo de desenvolvimento do acesso ao Direito e à Justiça e sua importância para o Estado Democrático de Direito, por meio dos instrumentos consensuais de solução de conflitos, em especial, a conciliação e a mediação, em sintonia com a política pública de solução de conflitos, como sendo capazes de promover maior autonomia e protagonismo aos conflitantes, restabelecendo o diálogo e, por vezes, os laços rompidos.

Nessa direção, o objetivo, neste capítulo, encontra-se consubstanciado em apresentar os resultados obtidos com a pesquisa empírica, realizada junto ao Centro Judiciário de Resolução de Conflitos (CEJUSC) vinculado ao Fórum Estadual da Comarca de Londrina no estado do Paraná, estando essa unidade sob a supervisão do Juiz Coordenador Dr. Bruno Régio Pegoraro.

A apresentação e a análise dos dados, obtidos na pesquisa realizada, tiveram como foco identificar a capacidade das audiências de conciliação e de mediação em disseminar uma nova perspectiva de resolução de conflitos. Entende-se que, a partir do olhar das pessoas que compõem e atuam com a lide, tal exame contribui para compreender a eficácia dos referidos instrumentos quanto ao estabelecimento do diálogo e da cooperação na resolução da demanda, produzindo a satisfação das partes.

Acredita-se, ainda, que a efetivação de uma nova cultura de pacificação social, com base no uso da conciliação e da mediação para a construção de um diálogo propositivo, faz-se a partir de um pacto. Para a concretude desse novo paradigma, faz-se necessário o olhar para a realidade dos jurisdicionados, identificando como pensam, sentem e agem frente aos conflitos e à própria jurisdição estatal, o que favorecerá o desenvolvimento de ferramentas que podem contribuir para tal objetivo, quais sejam: a formação mais adequada e contínua dos conciliadores e mediadores, a proximidade da estrutura jurisdicional estatal e sua adequação ao contexto social vivido pelos conflitantes. Nesse contexto, constataram-se avanços, resistências e desafios que serão desenvolvidos ao longo da apresentação.

### 3.1 A PESQUISA E SUAS ESPECIFICIDADES

A amostragem adotada segue o que Oliveira *et al.* (2009, p. 139) indicam como característica fundamental dessa estratégia de pesquisa exploratória, a de que as “amostras coletadas guardem características as mais próximas possíveis da população”. Para garantir a representatividade das informações, optou-se por fazê-la de modo aleatório simples, sem reposição, sob as condições de cálculo amostral probabilístico e da possibilidade de coleta.

Embora, em casos de pesquisa como a que se apresenta, seja difícil determinar a população por seu caráter variado, heterogêneo e pelo fluxo de audiências, enfrentou-se o desafio de construir um grupo amostral representativo, buscando uma abrangência na quantidade de informações coletadas suficiente para apresentar, no mínimo, tendências, as quais a população investigada apresenta. Portanto, como se trata de uma pesquisa exploratória sem parâmetros anteriores para aferição dos dados, a tarefa de afirmar categoricamente que os resultados indiquem verdades absolutas sobre as respostas obtidas das variáveis do instrumento de coleta não cabe nos objetivos deste estudo. Ainda assim, esse fato não diminui ou descredibiliza a ação de gerar as primeiras informações; ao contrário, coloca sobre os seus ombros a missão de evidenciar os parâmetros básicos, as relações possíveis e a potência de abordagens futuras.

No cumprimento desses objetivos, o primeiro desafio foi conseguir uma quantidade de questionários significativamente suficiente. Conforme indica Soeiro (2012), adotou-se, para o cálculo do número necessário de amostras, o intervalo de confiança de 95% ( $Z=1.96$ ), fixou-se o erro amostral em 5% e a proporcionalidade em 50% por ser um trabalho original. Todos esses parâmetros são comumente utilizados em várias pesquisas acadêmicas e mercadológicas. Com essas relações, chegou-se a um número mínimo de 370 questionários necessários, ponderados pelo número de casos anuais de audiências realizadas no ano anterior à pesquisa (2019), que foi de 7.393. Dessa forma, o alvo de coleta era de 365 casos/amostras.

Em pesquisas exploratórias das ciências humanas, a amostragem sempre é algo de difícil definição, uma vez que a previsibilidade do comportamento dos seres vivos não corresponde aos fenômenos físicos e naturais cujas áreas do conhecimento são as produtoras das técnicas, conceitos e aplicações da Estatística.

Um certo grau de cautela sempre é requerido nas afirmações, haja vista que o uso dessas técnicas exige adaptações. Ainda assim, não se inviabiliza graças à capacidade que cada ciência tem de avaliar e legitimar seus métodos de obtenção de dados visando aos objetivos que a autonomia intelectual de cada área do conhecimento possui. Isso faz com que a independência e a autonomia alcançadas sejam o principal componente da legitimação. O hibridismo metodológico, portanto, apresenta duas faces: a) a de importar ações já legitimadas por outras áreas de modo a ampliar seus próprios objetivos, possibilitando inovações e conhecimentos inéditos e b) ser avaliado e legitimado dentro da ciência originária da pesquisa.

Para a coleta do pré-teste, a estratégia foi obter 30 questionários, número mínimo que a Teoria Central do Limite (TCL) indica como referência para a obtenção de dados dentro da curva de normalidade de Gauss<sup>13</sup>. Ainda que a pesquisa trate de variáveis, em sua maioria qualitativas nominais, optou-se por seguir as tendências quantitativas por ser o parâmetro mais próximo existente, além de fornecer um bom número de questionários para a avaliação da linguagem das variáveis, das opções de resposta e do procedimento de coleta.

Quanto a pesquisa de campo, esta foi aprovada pela plataforma Brasil e pelo Comitê de Ética da Universidade Estadual de Londrina, o que possibilitou seu início na segunda quinzena do mês de agosto de 2019, com a aplicação de questionário aos mediadores e às partes envolvidas no processo, tendo sido finalizada no final do mês de novembro de 2019. Portanto, no período de três meses, de segunda a sexta-feira, os entrevistadores abordaram as partes, na saída das audiências realizadas pela Unidade CEJUSC-Londrina no Fórum da Comarca de Londrina, estado do Paraná. As abordagens ocorriam no término da conciliação e/ou da mediação, objetivando o acesso a informações precisas dos processos.

O conteúdo das matérias abordadas no questionário aplicado foi estruturado em três tópicos: Direito Civil (contratos, obrigações, responsabilidade, indenização, espécies, entre outros); Direito civil (Família e Alimentos); Direito Tributário (Execução Fiscal). A definição de tal estrutura seguiu a organização adotada nas audiências realizadas pela unidade CEJUSC-Londrina que estabelece

---

<sup>13</sup> Segundo Campos (2000), a equação da curva de normalidade de Gauss, que é uma curva matemática teórica, baseia-se em dois parâmetros a média e o desvio-padrão que são os elementos que definem uma determinada população, em relação a uma característica qualquer, estudada e medida em integrantes dessa população.

dois dias da semana (terça e quinta-feira), exclusivamente, para audiências vinculadas ao direito de família e os demais dias da semana são destinados às outras matérias.

A pesquisa teve três grupos como público, os conflitantes, por serem os sujeitos do conflito, os conciliadores e mediadores, Terceiro imparcial, que têm a função de aproximar e construir pontes entre as partes e os advogados, que, além da assessoria técnica, possuem significativa relevância para a construção do acordo entre as partes e para a disseminação de uma nova cultura de pacificação social.

Nessa fase da pesquisa, foram respondidos 391 questionários válidos, tendo sido entrevistadas 370 pessoas, entre demandantes e demandados, e 21 conciliadores e mediadores.

Cabe ressaltar que a unidade CEJUSC-Londrina, ao finalizar as atividades de 2019, produziu um relatório anual informando a realização de 2.446 sessões de conciliação e mediação, no período de 2019, obtendo 452 acordos.

Em relação à pesquisa com os advogados, inicialmente houve a formalização de pedido de colaboração junto à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB) Seção Londrina, com a finalidade de alcançar um público maior. O questionário que seria aplicado a esses sujeitos foi adequado conforme orientação da OAB Seção Londrina e, com a autorização da Presidente, foi enviado na forma digital<sup>14</sup>, via *e-mail* e redes sociais, pela própria Presidente, que assumiu tal responsabilidade. A divulgação e o envio dos questionários aconteceram no período de novembro de 2019 a fevereiro de 2020, tendo atingido 14 advogados que se dispuseram a contribuir com o processo de pesquisa respondendo ao questionário enviado.

Os resultados da pesquisa permitiram traçar cinco linhas de análise que corroboram os elementos centrais deste estudo: 1) Identificação do perfil do cidadão jurisdicionado a fim de tecer uma caracterização do público que busca o acesso ao Direito e à Justiça pela Jurisdição Estatal; 2) A Liberdade e a Autonomia das partes envolvidas de modo a desvelar a disposição do jurisdicionado em obter solução que melhor atenda a seus interesses e necessidades; 3) A solução do conflito e a satisfação das partes com o intuito de identificar se o desejo inicial de resolver o conflito se coadunava com o resultado alcançado; 4) O processo de conciliação e mediação desenvolvido pelo CEJUSC, a partir do olhar das partes, e a constituição

---

<sup>14</sup> Cf: <https://tinyurl.com/mediacaoadvogados>

de nova cultura na forma de gestão e resolução dos conflitos de interesses e 5) Perspectivas e caminhos possíveis para o fortalecimento dos meios alternativos de solução de conflitos desenvolvidos pela unidade do CEJUSC-Londrina, identificando resistências, possibilidades de avanços e aprimoramento do instrumento da conciliação e da mediação.

Durante o período de coleta de dados, enquanto diário de campo, foi possível observar, conhecer e identificar elementos que constituem o processo de conciliação e mediação desenvolvido pela unidade CEJUSC-Londrina.

A estrutura do CEJUSC encontra-se dentro do Fórum Cível da Comarca de Londrina, setor térreo. Estão a sua disposição 18 salas climatizadas, com sistema informatizado instalado, de fácil acesso, inclusive para as pessoas com deficiências. Não foram detectadas eventuais barreiras que dificultassem a entrada. Exige-se credenciamento, que é realizado no átrio do prédio, mas há sala de espera climatizada.

A Unidade de Londrina desenvolve audiências na modalidade processual e pré-processual. Nas processuais, o CEJUSC libera a pauta às varas privatizadas e estatizadas para que sejam agendadas, respeitando um período mínimo de 60 dias e 10 audiências por horário, das 9 às 11 horas. Verificou-se que, para a organização da pauta e melhor atendimento dos mediadores, as matérias envolvendo direito de família ocorrem duas vezes por semana, nas terças e quintas-feiras, e as demais matérias de natureza cível, nas segundas, quartas e sextas-feiras.

Quanto às pré-processuais, a parte demandante dirige-se até a Unidade CEJUSC, redige a reclamação, que é encaminhada ao Juiz Supervisor para deferimento. A taxa da audiência de mediação desenvolvida é de noventa reais, mas pode haver isenção caso a parte se declare hipossuficiente. Ressalta-se que, talvez por falta de divulgação e desconhecimento da população, a procura pelas audiências pré-processuais era muito baixa, cerca de uma por mês.

A Unidade dispõe de dezoito servidores habilitados e ativos, além de cinco voluntários em fase de estágio no curso de conciliador/mediador, totalizando, em média, 23 conciliadores e mediadores aptos a desenvolverem a conciliação e a mediação. A remuneração dos servidores que desempenham a função de conciliador

ou de mediador é feita pela quantidade de horas<sup>15</sup> desempenhadas e não por número de audiências, o que favorece o desenvolvimento de forma eficiente uma vez que não há necessidade de finalizar precocemente uma sessão em razão de outras.

No processo deflagrado junto aos jurisdicionados, a convocação para as audiências processuais de conciliação/mediação fica a cargo das Varas, que as expedem via carta de citação/intimação ou por meio de oficial de justiça. Para as pré-processuais, o convite do demandado é responsabilidade da própria demandante.

Quanto à presença e à participação nas matérias de direito de família, identificou-se maior presença do requerente e do requerido, bem como a utilização das técnicas da mediação. As audiências são densas, conflituosas e demandam mais habilidade e tempo do mediador/conciliador para que as partes tenham condições de equiparar as forças e exercer sua liberdade e autonomia.

Nas demais, também de natureza cível, em que há maior presença de litigante contumaz (empresas de médio e grande porte), prevalece a presença de prepostos e/ou representantes, com pouca ou nenhuma mobilidade de negociação. Nesse caso, identificou-se a predominância do uso da conciliação, apesar de a abertura seguir o mesmo rito de apresentação, de exposição das regras de comunicação, de compromisso do sigilo, de imparcialidade, demonstrando a possibilidade de um ambiente confortável.

Cabe, aqui, fazer um paralelo entre as audiências de conciliação/mediação desenvolvidas pelo CEJUSC e as realizadas pelos Juizados Especiais em relação ao tempo de duração. Nestas últimas, o tempo médio é de quinze minutos, tendo como foco a existência ou não de acordo; as outras também focam o acordo, mas com uma abordagem sobre o conflito existente. No CEJUSC, identificou-se uma variação entre vinte minutos e uma hora. Outro elemento é a forma de remuneração. Os conciliadores dos Juizados Especiais recebem por número de audiências realizadas; no CEJUSC, os servidores são remunerados pelo tempo total despendido nas audiências. Nessa logística, compreende-se que a organização do CEJUSC possibilita melhores condições para a efetivação/desempenho da conciliação e mediação pelos profissionais envolvidos.

---

<sup>15</sup> No TJPR as horas pagas pela conciliação e de mediação dos servidores seguem a referência da hora de trabalho/hora extra, computada pela quantidade total no dia/audiência.

Por fim, enquanto limitações do estudo, a aplicação do questionário da pesquisa ocorreu de forma serena quanto à disposição das partes em responderem. Nas matérias de família, apesar de o conflito apresentar maiores desgastes emocionais para as partes, houve maior disposição dos jurisdicionados em contribuir para a pesquisa. Nas demais matérias cíveis, em que estavam presentes empresários, prepostos e mesmos correspondentes, houve maior resistência em responder ao questionário, direito que foi respeitado.

Da mesma forma houve, por parte de alguns mediadores, com anuência dos conflitantes e advogados, a aplicação do questionário na própria sala, após a audiência, facilitando a coleta de ambas as partes. Houve, porém, resistência de outros, que alegavam necessitar do espaço da sala.

A parceria com a Ordem dos Advogados do Brasil, subseção Londrina, não apresentou os resultados almejados em razão da baixa participação dos advogados, uma vez que poucos responderam ao questionário digital.

### 3.2 O ACESSO AO DIREITO E À JUSTIÇA A PARTIR DA CARACTERIZAÇÃO DO JURISDICIONADO

Como refletido anteriormente, o debate sobre o acesso a direitos e à Justiça é multifacetado, sendo necessário observá-lo a partir do jurisdicionado. Na presente pesquisa, foi possível coletar dados que permitem a caracterização do usuário do judiciário e, com base nesses dados, pensar caminhos que possam contribuir para a ampliação do acesso à Justiça.

Do universo de 370 entrevistados, 218 pessoas que responderam aos questionários encontravam-se resolvendo conflitos em matéria de família, correspondendo a 59% do total. Considerando que, na organização da Unidade CEJUSC-Londrina, são destinados três dias para outras matérias cíveis e dois para família, os conflitantes nessa seara estiveram mais dispostos a responder do que os demais.

Ao cruzar os dados de litígio por escolaridade, sexo e raça, constata-se a predominância, nas demandas que envolvem direito de família, de pessoas do sexo feminino, com menor grau de instrução e que se declaram afrodescendentes, enquanto, nas demais matérias, predominaram pessoas do sexo masculino, com escolaridade elevada e que se declararam brancos. Mulheres representam 48% do

total de entrevistados, e 72% dessas mulheres estavam com demandas envolvendo Direito de Família. Ainda nessa matéria, pode-se verificar que, do total de litigantes entrevistados, cerca de 27% eram pessoas com até o ensino fundamental completo, enquanto os 73% restantes possuíam do ensino médio à pós-graduação.

**Tabela 3** - Perfil respondentes escolaridade x litígio x sexo

<i>Escolaridade</i>	<i>MASCULINO</i>				<i>FEMININO</i>			
	<i>FAMÍLIA</i>	<i>Cível (demais)</i>	<i>FAZ. Pública</i>	<i>Total Geral</i>	<i>FAMÍLIA</i>	<i>Cível (demais)</i>	<i>FAZ. PÚBLICA</i>	<i>Total Geral</i>
<i>Fundamental</i>	15	2	01	18	17	1	0	18
<i>Fundamental Incompleto</i>	15	8	00	22	10	0	0	10
<i>Médio</i>	24	13	04	41	41	5	3	49
<i>Médio incompleto</i>	11	9	09	29	19	0	1	20
<i>Superior</i>	10	21	02	31	18	10	2	30
<i>Superior incompleto</i>	07	7	00	15	13	2	0	15
<i>Não Sabe</i>	01	2	00	03	1	0	0	1
<i>Pós Graduado</i>	19	14	04	37	9	12	2	23
<i>Total Geral</i>	102	76	20	198	128	30	8	166

**Fonte:** Autor.

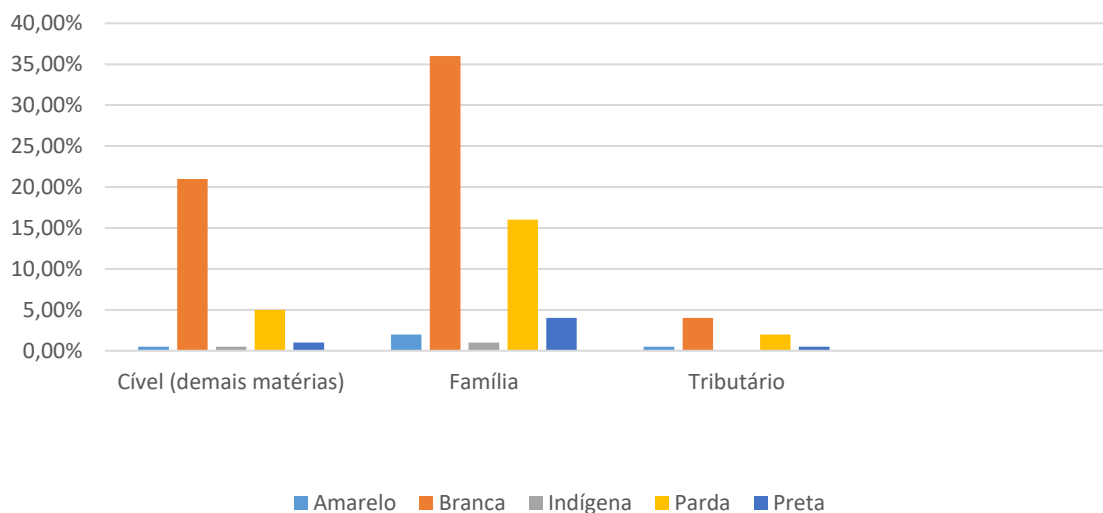
Apesar de não ser foco desta pesquisa analisar os conflitos sociais e litígios interindividuais, os dados demonstram que o acesso ao Direito e à Justiça encontra-se ainda em um patamar de inacessibilidade. O acesso das pessoas em condições de vulnerabilidade social e pessoal ocorre exclusivamente nas matérias de família, em razão de cuidados e responsabilidades gerados pelos filhos. Além disso, são demandas que compõem o quadro de aceitabilidade das defensorias públicas e núcleos jurídicos das faculdades de direito. Pedroso (2011) defende que o acesso da família e das crianças (alimentos) ao Direito e à Justiça tem uma característica fundamental de proteção humana e social, porque possui a capacidade de gerar uma mudança social ao desempenhar uma compensação das desigualdades de gênero e da própria relação familiar.

Nas demais matérias cíveis, que demandam contratos, obrigações, responsabilidade, indenização, créditos, entre outros, verifica-se que a moda apresentada é uma predominância de homens, 70%; desses, 73% se declarou branco. Do total de homens, 90% possui escolaridade que varia do ensino médio à pós-graduação.

**Tabela 4 - Perfil respondentes escolaridade x cor x sexo**

Escolaridade	MASCULINO						FEMININO					
	Amarelo	Branca	Indígena	Parda	Preta	Total Geral	Amarelo	Branca	Indígena	Parda	Preta	Total Geral
Fundamental	0	11	2	6	1	20	1	9	0	7	3	20
Fundamental Incompleto	0	12	0	11	4	27	0	5	0	6	1	12
Médio	0	36	1	5	0	42	1	33	0	20	2	56
Médio incompleto	0	10	1	11	0	22	1	11	0	8	0	20
Superior	1	27	0	6	3	36	1	19	1	9	1	31
Superior incompleto	1	10	0	5	2	18	1	12	0	3	1	17
Não Sabe	1	1	0	2	2	6	0	0	0	0	0	0
Pós Graduado	1	17	0	4	0	22	1	22	0	1	1	25
<b>Total Geral</b>	<b>4</b>	<b>124</b>	<b>4</b>	<b>50</b>	<b>12</b>	<b>193</b>	<b>6</b>	<b>111</b>	<b>1</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>181</b>

Fonte: Autor.

**Gráfico 2 - Litígio x Cor**

Fonte: Autor.

No tocante à questão do acesso à Justiça, constata-se que, apesar do avanço ocorrido nos últimos anos, como a implantação de defensorias públicas, núcleos jurídicos, a possibilidade de ser isento das custas judiciais, de as despesas do sistema jurisdicional serem suportadas pelo Estado, ainda há os honorários advocatícios, os deslocamentos que interferem no orçamento de famílias em situação de pobreza e miserabilidade.

A resolução formal de litígios, particularmente nos tribunais, é muito dispendiosa na maior parte das sociedades modernas. Se é certo que o Estado paga os salários dos juizes e do pessoal auxiliar e proporciona os prédios e outros recursos necessários aos julgamentos, os litigantes precisam suportar a grande proporção dos demais custos necessários à solução de uma lide, incluindo os honorários advocatícios e algumas custas judiciais. [...] os altos custos também agem como uma barreira poderosa sob o sistema, mais amplamente difundido, que impõe ao vencido o ônus da sucumbência (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 6).

Faria (2003) destaca que a ineficiência da justiça brasileira em promover o acesso a direitos e à Justiça decorre de sua incompatibilidade com a realidade instável do País. Concebida para exercer suas funções em uma sociedade estável, razoavelmente equitativa na distribuição de renda e um sistema normativo padronizado e hierarquizado, na prática, encontra-a de forma instável, iníqua, contraditória e conflitiva.

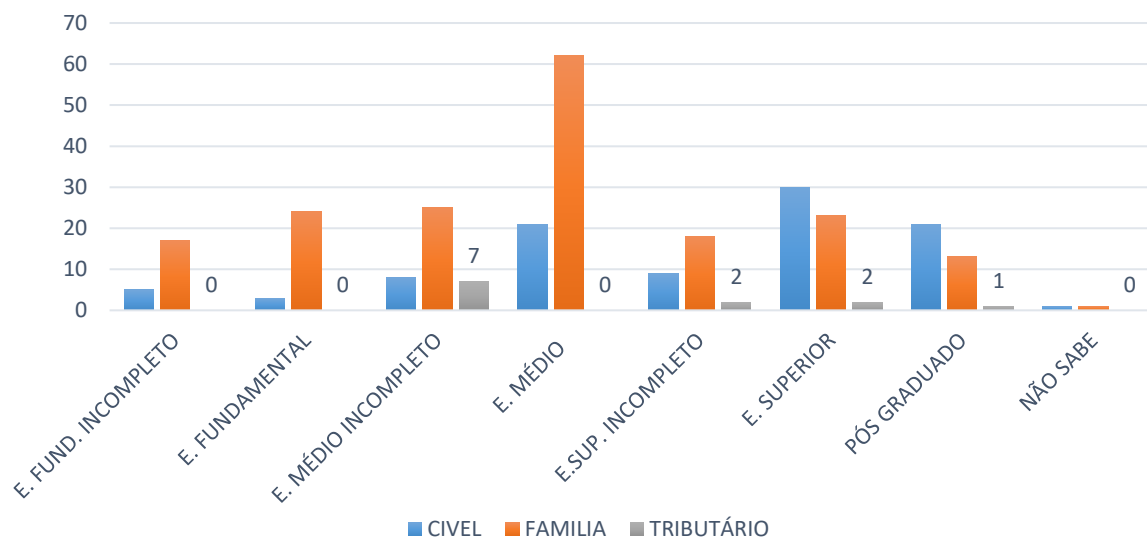
[...] ela se caracteriza por situações de miséria, indigência e pobreza que negam o princípio da igualdade formal perante a lei, impedem o acesso de parcelas significativas da população aos tribunais e comprometem a efetividade dos direitos fundamentais; pelo aumento do desemprego aberto e oculto e pela redução do número de trabalhadores com carteira assinada, portanto desprovidos de proteção jurídica; por uma violência e uma criminalidade urbanas desafiadoras da ordem democrática e oriundas dos setores sociais excluídos da economia formal, para os quais a transgressão cotidiana se converteu na única possibilidade de sobrevivência por uma apropriação perversa dos recursos públicos, submetendo os deserdados de toda sorte a condições hobbesianas de vida; e por um sistema legal incoerente, fragmentário e incapaz de gerar previsibilidade e segurança das expectativas, dada a profusão de leis editadas para dar conta de casos específicos e conjunturais e de normas excessivamente singelas para serem aplicadas em situações altamente complexas (FARIA, 2003, p. 5).

Nessa perspectiva, não basta aumentar ou mesmo modernizar a estrutura do judiciário, é preciso torná-la flexível para que as pessoas tenham maior acesso a direitos e justiça. Acredita-se, portanto, que a nova estrutura do Código de Processo Civil (CPC), com bases principiológicas alinhadas à Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça, tem o condão de promover maior acesso aos direitos e à Justiça ao acolher a conciliação e a mediação como instrumentos de resolução de conflitos. O Artigo 166 do CPC frisa o caráter valorativo das audiências de conciliação e mediação enquanto espaço em que as partes tenham todas as condições para

exercer sua autonomia e resolver da melhor forma o conflito. “Art. 166. A conciliação e a mediação são informadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada.” (BRASIL, 2015a).

Volta-se à questão de analisar o acesso a direitos e justiça na perspectiva de quem entra e sai do sistema de forma satisfatória e eficiente. O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, em conformidade com o disposto no Artigo 165 do Código de Processo Civil, implementou nos CEJUSCs a possibilidade de audiências prévias (pré-processuais), nas quais não se exige a contratação de um advogado. Contudo, como se vê na unidade de Londrina, a procura é ínfima, prevalecendo, ainda, a judicialização da demanda, o que ocorre via contratação de uma advocacia privada ou dativo, salvo os que se utilizam dos Juizados Especiais. As Defensorias Públicas e os Núcleos de Prática Jurídica destinam seus atendimentos àqueles que comprovem não possuir condições de contratar uma advocacia privada. Entretanto, seu recorte *per capita*, requisito necessário para dar prevalência aos vulneráveis, além de não garantir o atendimento a todos, exclui, ainda, uma legião de pessoas incapaz de custear uma demanda no sistema jurisdicional sem tirar do próprio sustento e de sua família, ficando em uma condição de desalento e desproteção.

Esse fato é demonstrado no gráfico quando se tem o cruzamento entre as partes que responderam estar assessoradas por advogados e os tipos de litígios. Do total de respondentes, 293 alegaram estar assessorados por um profissional do direito. Desses, 98 encontram-se nas demais matérias cíveis, com predominância de homens (63%) e de brancos (72%), tendo sua curva elevada à medida que se tem maior escolaridade. Quanto a assuntos de família, os dados apresentaram 183 respondentes, correspondendo a 62% daqueles assessorados por advogados. Nesse caso, constata-se a predominância das mulheres (57%). Os brancos correspondem a 62% dos conflitantes dessa matéria.

**Gráfico 3** – Assessorado por advogado

**Fonte:** Autor.

Cabe salientar a existência de jurisdição para a presença de advogado em audiências de conciliação e mediação. Nessa direção, o Recurso Administrativo nº 4837-35/2017 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) prevê que a participação do advogado nas audiências do CEJUSC é facultativa. Na mesma linha, o Enunciado nº 628 do Fórum Permanente de Processualistas Cíveis de 2017 e o Enunciado nº 48, de 2017, do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação, apontam o entendimento de não haver obrigatoriedade na presença do advogado em audiências de conciliação e mediação, legitimando, assim, a autonomia e o protagonismo das partes para resolver a demanda instalada.

Nos procedimentos processuais (mediação e conciliação judiciais), quando o advogado ou defensor público, devidamente intimado, não comparecer à audiência injustificadamente, o ato poderá ser realizado sem a sua presença se o cliente/assistido concordar expressamente (FONAMEC, 2016, p. 10).

As partes podem celebrar negócios jurídicos processuais na audiência de conciliação ou mediação (FPPC, 2017, p. 78).

Nas observações durante a realização da pesquisa empírica, foi possível constatar a presença de partes ré sem advogados o que coaduna com a perspectiva apresentadas pelo FONAMEC e FPPC dando ênfase a autonomia das

partes na gestão do conflito. A exigência do profissional de direito se fará necessária na ausência de um acordo, quando o demandado precisará se manifestar nos autos. Contudo, estando em condições racionais e emocionais para o desenvolvimento de uma comunicação cooperativa, há grandes perspectivas de pôr termo no conflito.

Para se alcançar uma ordem jurídica justa, defendida por Watanabe (1988), faz-se, dentre outros elementos, a remoção dos obstáculos que se anteponham ao acesso efetivo a uma justiça que seja adequada às realidades socioeconômicas do País, sendo esta efetiva, tempestiva e adequada, o que poderia ocorrer com o uso das audiências prévias.

Não se tem o intuito de menosprezar a importância da assistência jurídica, mas de compreender a parte não como uma pessoa relativamente incapaz, e sim como um sujeito dotado de liberdade e capacidades para resolver os conflitos vivenciados. Isso é fundamental para a construção de um novo paradigma que contribua para a vida dos jurisdicionados, para a atuação dos advogados e para o sistema jurisdicional.

### 3.3 AUTONOMIA: A CONSTRUÇÃO DE UMA PERSPECTIVA DE LIBERDADE E PROTAGONISMO CAPAZ DE RESOLVER CONFLITOS.

A liberdade é um ato inerente à condição humana que se constrói em um processo dialético. É a essência do ser humano que se renova a cada nascimento na perspectiva do novo. A autonomia, por sua vez, desenvolve-se à medida que a pessoa toma para si essa liberdade, tornando-se protagonista da própria vida e parte importante na resolução dos conflitos ao refletir nas causas e nas possíveis consequências dos atos tomados, seja no presente ou no futuro.

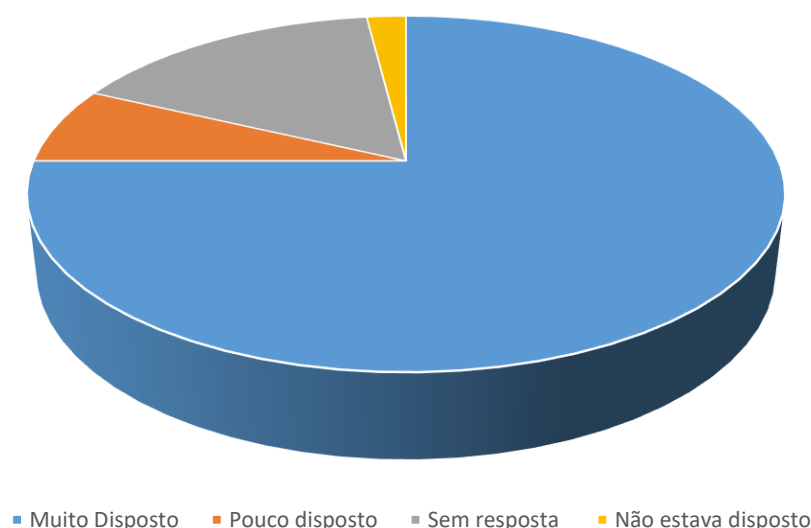
Para a reflexão sobre o processo de desenvolvimento da autonomia que ocorre na conciliação/mediação, buscou-se indagar o quanto a parte, seja autora ou ré, estava disposta a resolver o conflito antes da audiência. O questionamento se dá em razão de estabelecer as condições favoráveis e desfavoráveis para chegar a uma composição que agrade ambas as partes e, como tal, o emocional e o racional delas devem estar alinhados, bem como a sensibilidade e a percepção do mediador para dirimir as resistências e estabelecer um ambiente de diálogo propositivo.

Na perspectiva de liberdade definida por Amartya Sen (2011), é fundamental que o indivíduo tenha condições de compreender as oportunidades e

fazer escolhas assertivas, estar disposto, consciente e esclarecido, ativo e em um ambiente adequado que favoreça o diálogo de forma colaborativa e promova uma maior capacidade de resolver conflitos.

Nesse sentido, para alcançar os objetivos almejados, a pesquisa buscou identificar o quanto as pessoas, ao se deslocarem para a conciliação e a mediação, desejavam pôr fim na demanda. Demonstra-se que, de um universo de 370 entrevistados, 75,4% deles (279) estavam muito dispostos, enquanto apenas 4% não tinham interesse em resolver o conflito.

**Gráfico 4 - Disposição em Resolver o Conflito**



**Fonte:** Autor.

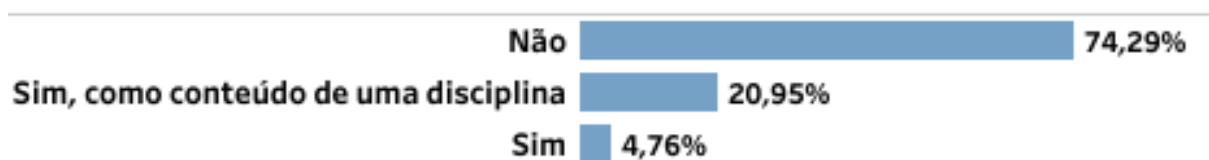
Em tese, as partes são propensas a dar fim aos litígios de forma célere e justa, uma vez que os conflitos têm vertentes econômicas, culturais, emocionais e sociais, que, ao se prolongarem no tempo, provocam maiores danos à vida pessoal e social dos indivíduos. Nesse caso, cabe analisar a postura do advogado quanto ao uso dos instrumentos de conciliação e mediação, uma vez que ele tem posição predominante frente ao cliente, contribuindo nas decisões tomadas. Tendo em vista a baixa participação desses profissionais na pesquisa, não é possível apresentar um resultado qualitativo que possa corroborar o conhecimento de onde se encontra o entrave para não se chegar a acordos que satisfaçam as partes.

Entretanto, uma pesquisa recente, desenvolvida, em parceria, pela Universidade de São Paulo (USP) e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ),

denominada Relatório Analítico Propositivo – Justiça Pesquisa, levantou que, apesar das discordâncias quanto ao conhecimento e à valorização dos advogados em relação à audiência de conciliação e de mediação, esses profissionais exercem elevada influência sobre as partes e que, dependendo de sua percepção, podem ou não contribuir para um acordo. Os dados apresentados demonstram que essa forma de pensar e agir também é uma herança da própria formação profissional, pois, entre os respondentes com mais de dez anos de atuação profissional, 74% não tiveram contato algum com disciplinas que abordassem a conciliação e a mediação.

### Gráfico 5 - Advogado x formação acadêmica em meios alternativos

**Durante a faculdade de direito, teve alguma aula ou disciplina específica sobre conciliação e/ou mediação?**

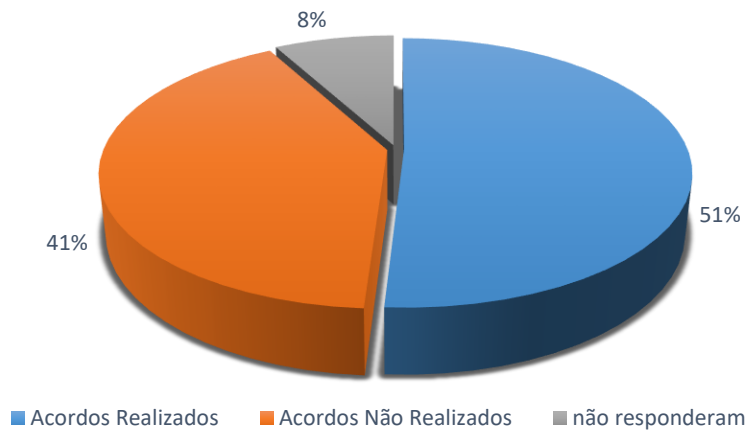


Fonte: CNJ (2019).

Tendo em vista que 81% dos respondentes declararam estar assessorados por um advogado, enquanto, para 59%, era a primeira experiência em uma conciliação e mediação, a formação continuada dos profissionais de direito é fundamental para o sucesso desses mecanismos de solução de conflito no sistema jurisdicional. Kim Economides (1997) demonstra para esta necessidade de formação do profissional de direito pois o acesso dos cidadãos à justiça é inútil sem o acesso dos operadores do direito a própria justiça, isto é, não basta potencializar as partes se os advogados não reconhecem o valor da intervenção de um Terceiro para resolver o conflito pelo consenso.

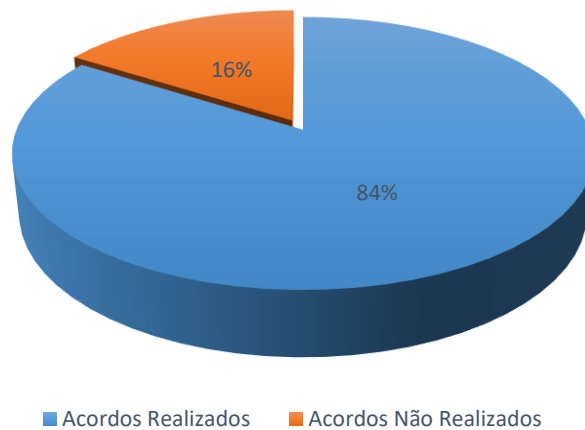
A partir desse recorte, constatou-se que, dos 178 conflitantes que se encontravam assessorados por um advogado e participavam pela primeira vez de uma audiência de conciliação e mediação, 51% chegaram a um acordo. Em contrapartida, entre aqueles que também experimentavam pela primeira vez e não possuíam uma assessoria técnica, o percentual de acordos elevou-se para 84%. Entretanto, não foi possível constatar a taxa de efetividade nos cumprimentos do acordos realizados e não informações se o CEJUSC realiza tal exame o que contribuiria para melhor análise da satisfação.

**Gráfico 6 - 1ª Experiência: Assessorados por Advogados e Acordos**



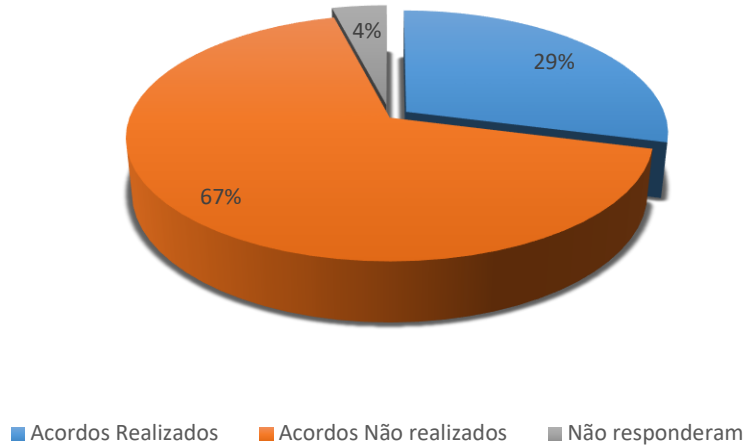
Fonte: Autor.

**Gráfico 7 - 1ª Experiência: Não assessorados por Advogados e Acordos**

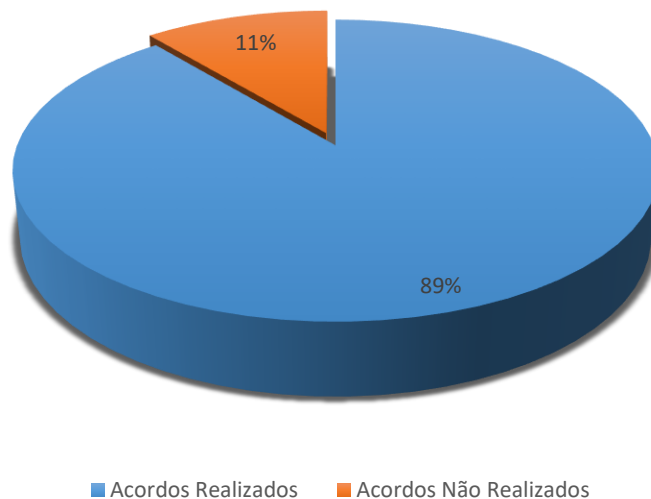


Fonte: Autor.

Entre os conflitantes que já haviam participado de outras audiências de conciliação e de mediação, constatou-se que 121 respondentes estavam acompanhadas de advogados, mas apenas 29% chegaram a um acordo. Dos 18 respondentes que não possuíam advogados, mas já haviam tido outras experiências nessa modalidade de audiência, a taxa de acordo foi de 89%.

**Gráfico 8 - Assessorados por Advogados e Acordos**

Fonte: Autor.

**Gráfico 9 - Não assessorados por Advogados e Acordos**

Fonte: Autor.

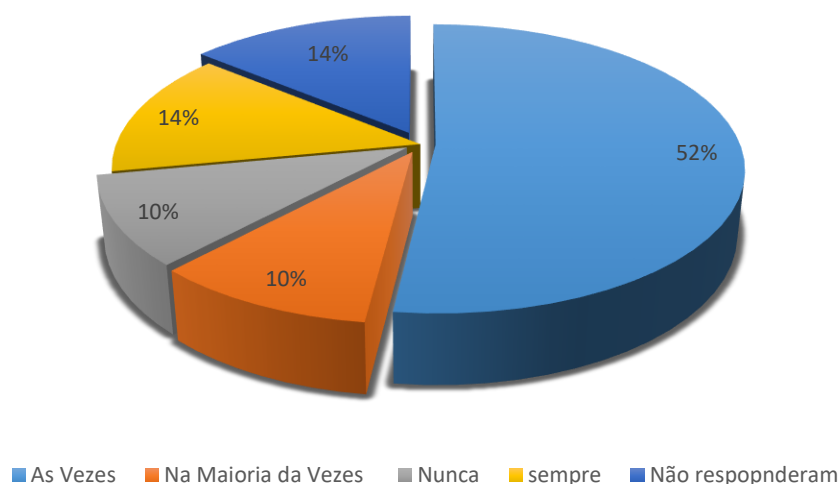
Uma das possíveis hipóteses para o baixo índice em acordos realizados entre conflitantes assessorados por advogados está no campo da baixa flexibilidade que demonstram em negociar, o que, somado a uma possível tutela dos conflitantes, inibe a autonomia das partes em chegar a um consenso, optando pela instrução processual na lógica do sistema ganha-perde. Infelizmente, como não houve a adesão dos advogados à presente pesquisa, tornou-se inviável identificar a

percepção que esse profissional tem em relação aos institutos da conciliação e da mediação desenvolvidos pela unidade CEJUSC-Londrina, assim como suas expectativas perante o sistema jurisdicional enquanto eficiência e satisfação na resolução dos conflitos.

Ressalta-se que a cultura que valoriza o trabalho árduo, que demanda tempo e esforço, em detrimento do uso de técnicas que potencializam a resolução de forma eficiente, célere e satisfatória, ainda precisa ser desconstruída e que a formação, seja para os estudantes, seja para os profissionais, é fundamental para, inclusive, apresentar aos clientes, a partir de uma análise racional e econômica do direito, que o consenso é uma medida eficaz para resolver a disputa.

Ao indagar aos mediadores quanto à perspectiva que eles têm em relação aos conflitantes, 81% relatou que as partes nem sempre chegam dispostas a fazer concessões. Soma-se a isso o fato de 67% dos mediadores respondentes acreditarem que as partes não vêm preparadas para a audiência. Há, portanto, uma aparente divergência de olhar, pois os conflitantes responderam vir muito dispostos para resolver o conflito. Apesar de 57% dos mediadores responderem que acreditam que as partes querem resolver o conflito, os ângulos diversos de observação e de convicção podem resultar na mudança dos resultados da sessão. Muitas vezes, faz-se necessário desvelar o quadro apresentado para reconhecer a disposição das partes ou mesmo para estimulá-las. No Gráfico 10, apresenta-se o olhar do mediador frente aos conflitantes.

**Gráfico 10** - Mediadores: Conflitantes dispostos a fazer concessões



Fonte: Autor.

Reitera-se a importância da formação continuada e do compromisso de um pacto para a disseminação do instituto da conciliação e da mediação como instrumentos de contribuição na reconstrução da história desses sujeitos, desencadeando neles a capacidade de buscar o consenso.

Spengler (2016) ensina que a intervenção de um Terceiro funciona como um catalizador da relação de hostilidade e como figura a quem se atribui a triangulação da relação, fazendo com que assumam um caráter triádico. Nesse campo, para que uma intervenção seja eficiente, há que promover, entre outras questões, linguagem acessível de forma que as duas partes tenham condições de compreender os procedimentos e os princípios valorativos da mediação e, assim, fiquem confortáveis para desenvolver um papel cooperativo na busca de um caminho favorável para todos.

O mediador é aquele que, com o acordo dos conflitantes, possui o encargo de facilitar a aproximação e a comunicação entre eles. O mediador não sugere e nem propõe soluções, essas devem ser criadas pelos envolvidos no conflito, que também se tornam responsáveis pelo que acordam ou não (SPENGLER, 2016, p. 566).

Nessa linha, buscou-se indagar como as partes se sentiram durante a audiência a partir da comunicação cooperativa. A moda apresentou que cerca de 91% do total das pessoas compreenderam as perguntas feitas pelo mediador e que 78% alegaram ter sido viabilizado um espaço de fala e escuta. Logo, pode-se entender que houve diálogo entre as partes.

**Gráfico 11 - Conflitantes: Construção do Diálogo**



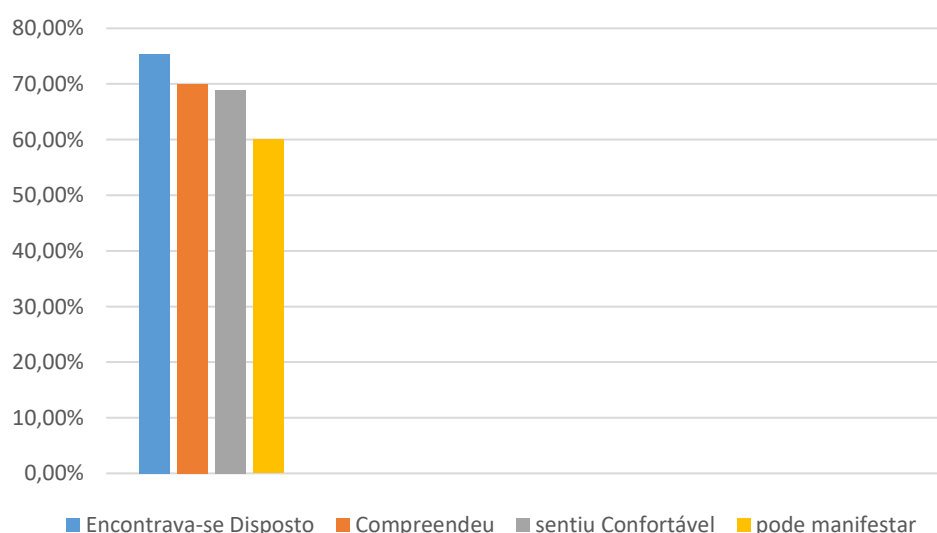
Fonte: Autor.

Constrói-se o protagonismo à medida que a participação torna-se efetiva e a correlação de forças é bem distribuída e coordenada pelo mediador. Assim, constata-se que, do total de respondentes que, antes da audiência, estavam decididos a resolver o conflito, 85% compreenderam as perguntas feitas, conseguiram dialogar e sentiram-se confortáveis para construir um acordo e 7% sentiu-se pressionado a fechar um acordo.

Spengler e Marcantonio (2018), com base nas lições de Habermas sobre a ação comunicativa, afirmam que, se há um consenso inicial em torno do diálogo, há a capacidade de resolver os litígios e chegar a um acordo. Para os autores, nessa ação comunicativa trazida por Habermas, os conflitantes (falante e ouvinte) têm a possibilidade de se encontrarem e, após refletirem em suas pretensões, resolver a demanda através de um acordo.

Para a promoção do diálogo entre as partes de forma que possam superar o conflito e chegar a um consenso, o conciliador e mediador precisa ter a capacidade de desenvolver a cooperação entre as partes. O Gráfico 12 mostra que, das expectativas individuais iniciais de 75% dos respondentes muito dispostos, cerca de 60% encontrava-se, no final da audiência, em condições de resolver o conflito.

**Gráfico 12** - Expectativas iniciais e finais com a conciliação/mediação



**Fonte:** Autor.

Verifica-se que 6% desses respondentes, de alguma forma, perderam o estímulo ou não compreenderam a temática da conciliação e ou da mediação, o que remete à compreensão da linguagem, à construção de um diálogo saudável e à

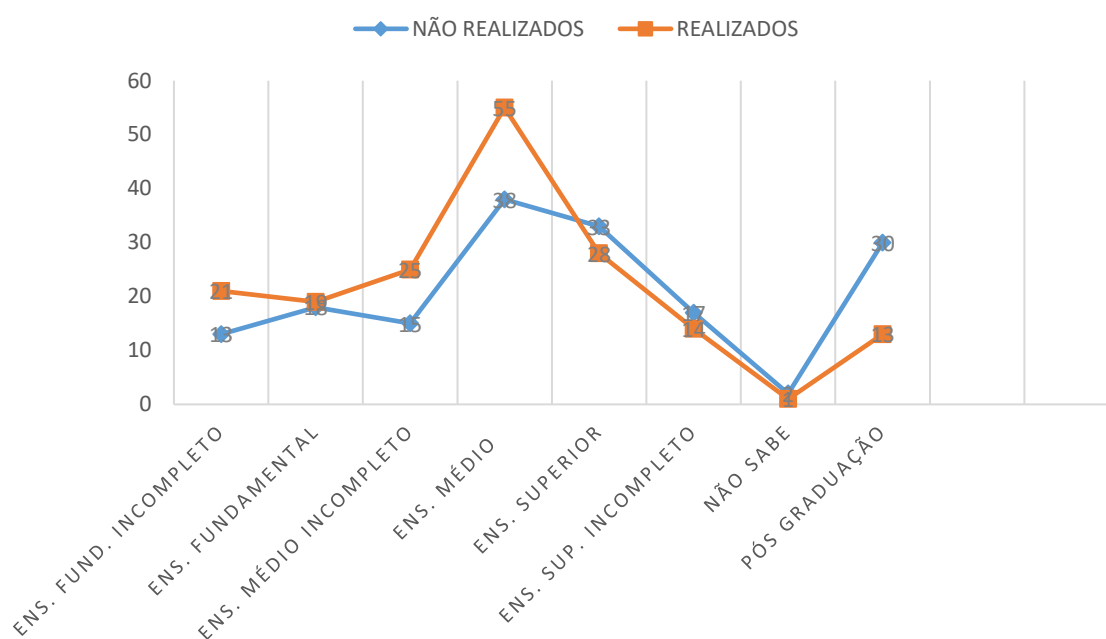
possibilidade de a pessoa estar confortável, isto é, em condições de forças balanceadas. Tudo isso é necessário para uma comunicação adequada, pois apenas disposição em resolver o conflito não é suficiente para atingir o consenso. Como define Spengler (2016), é preciso permitir aos conflitantes a mútua capacidade de responder por seus atos, de se responsabilizar por eles e de atuar por um consenso.

#### 3.4 A SOLUÇÃO DOS CONFLITOS E A SATISFAÇÃO DAS PARTES: POR UMA EFICIÊNCIA NO SISTEMA JURISDICIONAL BRASILEIRO

Neste item, procura-se analisar, com o respaldo dos resultados objetivos e subjetivos, a eficiência das audiências de conciliação e de mediação desenvolvidas pela Unidade do CEJUSC-Londrina tendo como ponto de observação o olhar dos conflitantes.

Para compreender essa eficácia, fez-se necessário indagar aos conflitantes o tempo despendido, seja na judicialização ou em seu conhecimento, bem como os recursos envolvidos. Constatou-se que, entre os respondentes, o período médio foi de cinco meses para designação ou intimação da audiência de conciliação e mediação. Todavia, a maior concentração deu-se nos primeiros seis meses, com 75% das audiências; desses, 53%, nos primeiros sessenta dias. Em relação aos recursos envolvidos, não houve dados satisfatórios para análise. Constatou-se que, da mesma forma como ocorreu no fator renda, informações que tratam de questões econômicas privadas ainda são um tabu para a sociedade, mesmo quando não há a identificação do respondente.

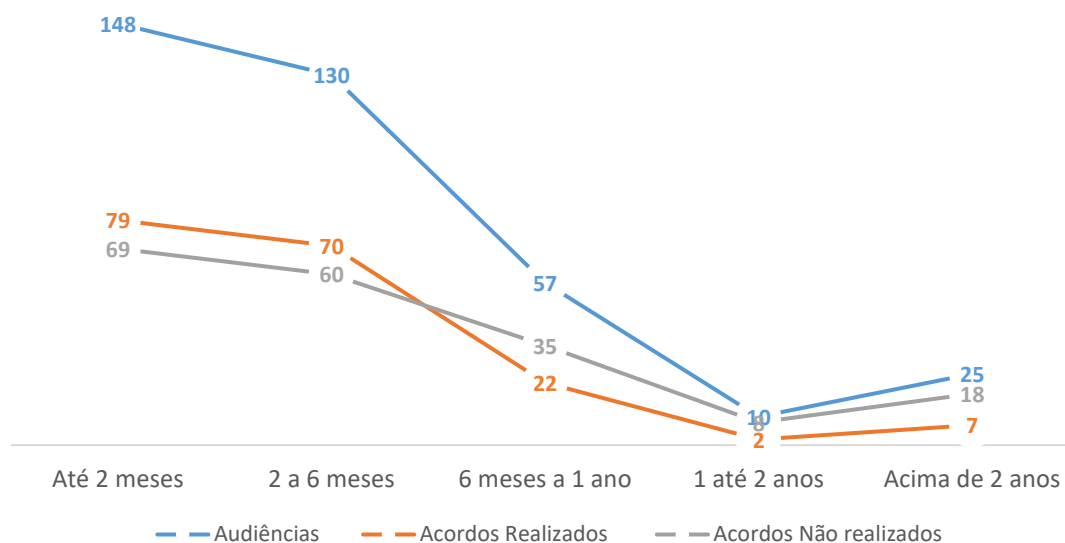
Quanto aos resultados objetivos, verificou-se que, do total dos respondentes, cerca de 49% chegou a um acordo na conciliação e na mediação. Analisando os resultados objetivos, constatou-se que, conforme a escolaridade dos conflitantes se eleva, a taxa de acordo realizado diminui. Entre os conflitantes com menor escolaridade, a taxa de acordo ficou em torno de 56%; entre os de maior escolaridade, cai para 28%. Uma das possíveis hipóteses para o problema está na questão de significativa parcela de conflitantes de baixa renda utilizar os serviços da Defensoria Pública e dos Núcleos de Prática Jurídica vinculados aos cursos de direito existentes no município. Tanto a Defensoria quanto as Faculdades e Universidades já desenvolvem as técnicas de mediação nas audiências extrajudiciais, o que demonstra maior envolvimento dos profissionais de direito para a busca do consenso.

**Gráfico 13 - Acordos por Escolaridade**

**Fonte:** Autor.

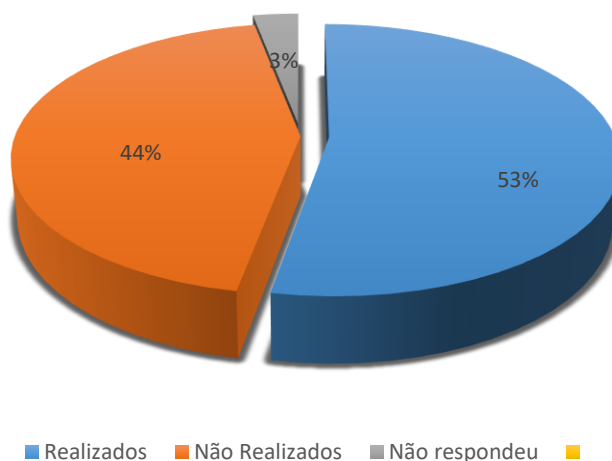
Os dados apresentados no Relatório Pesquisa e Justiça, realizado pela USP e pelo CNJ, mostram que magistrados e servidores atuando como mediadores responderam que sessões de conciliação e de mediação envolvendo pessoas com baixa escolaridade são receptíveis às técnicas e ao consenso, ao contrário daqueles com maior nível de formação. Essa informação também aparece no questionário feito aos advogados pela mesma pesquisa. Segundo os profissionais do Direito, o nível de escolaridade e o socioeconômico têm influência significativa no resultado das audiências (CNJ, 2019, p. 146).

Quanto à questão tempo x resultado, para se analisar a questão da eficácia em acordos e da satisfação entre os respondentes, a moda obtida foi que, nas demandas com até sessenta dias de conhecimento ou de judicialização, a média de acordos foi de 53%, mantendo-se em uma variação de 1% nas demandas com até seis meses. Conforme o tempo despendido, a taxa de acordos diminui gradativamente: até um ano, 39%; de um a dois anos, 20% e, acima dos dois anos, 28%.

**Gráfico 14** - Judicialização/conhecimento x Acordo

Fonte: Autor.

Diante dos dados, passou-se à análise das questões subjetivas, pois esse campo concentra o olhar dos conflitantes e o quanto foi ou não eficiente a mediação. Entre os respondentes que, antes da audiência, estavam dispostos a resolver o conflito e que efetivaram um acordo, chegou-se ao denominador de 53%, enquanto 44% dos respondentes dispostos e estimulados a resolver não conseguiram efetivar um acordo. Aqueles que responderam não estar dispostos a resolver o conflito não efetuaram qualquer acordo, demonstrando que a disposição do conflitante é fundamental para o desenvolvimento de um ambiente que promova o consenso.

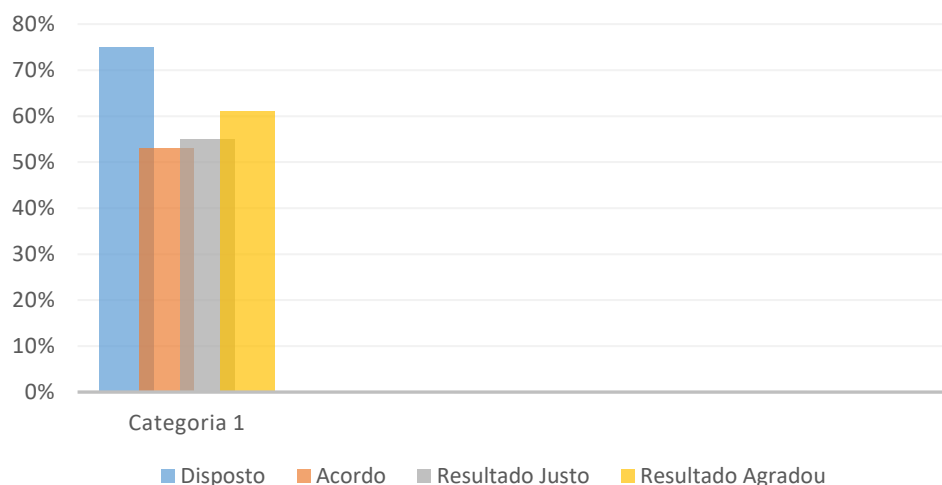
**Gráfico 15** - Disposição dos Respondentes em resolver a Disputa

Fonte: Autor.

Tendo em vista que 75% dos respondentes encontravam-se muito dispostos a resolver o conflito, que aumenta ao somar os dispostos, e que, entre essas pessoas, 53% conseguiu concluir um acordo, deve-se rever quais elementos não contribuíram para um maior índice de acordos. Possíveis hipóteses podem estar no campo da conduta e da resistência dos advogados em transigir ou mesmo na atuação do conciliador e do mediador. Um dos caminhos apontados por Spengler (2016) é a própria atuação do mediador, uma vez que ele pode ajudar a resolver as disputas construtivamente, gerando a possibilidade de êxito. Para que isso ocorra, o Terceiro precisa ser acessível, influente, hábil, imparcial e discreto.

Em relação às expectativas iniciais e à conclusão da conciliação e da mediação, constatou-se que, entre os respondentes que estavam dispostos a resolver a disputa, 55% respondeu que o resultado foi justo e que, para 61%, o resultado agradou. Constatou-se, ainda, que 8% dos respondentes dispostos, mesmo não tendo concluído um acordo, saíram satisfeitos com a conciliação e a mediação, o que pode contribuir para um melhor entendimento do conflito e para acordos futuros.

### Gráfico 16 - Resultados objetivos X Subjetivos



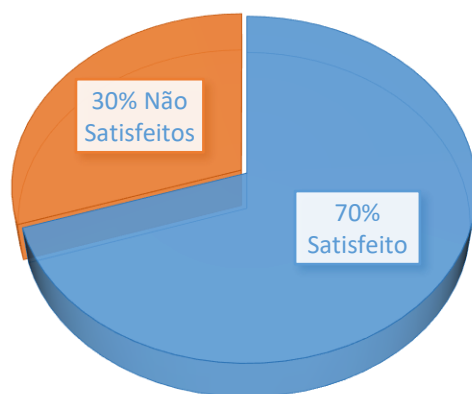
**Fonte:** Autor.

Apesar de os acordos representarem uma porcentagem menor do que a satisfação, um fator que pode ser aferido e demonstrado como positivo é a possibilidade criada pela conciliação e mediação de permitir que as partes possam falar do conflito a partir de seus olhares. Diferentemente do sistema anterior, no qual

apenas o advogado fala nos autos, tutelando os clientes, na audiência, pelo princípio da confidencialidade, da oralidade e da informalidade, eles, os clientes, podem exercer suas capacidades, inclusive a de abdicar de parte de seus direitos para o bem de ambos.

Quanto aos dados referentes à concepção de satisfação e justiça, do total de respondentes, 204 (55%) entenderam que o resultado foi justo. Entre esses, 142 (70%) declararam estar muito satisfeitos. Entretanto, cabe olhar para os 30% restantes que, apesar de acharem justo o resultado, não ficaram suficientemente satisfeitos. Uma possível hipótese para o dado é que o conflitante pode ter recebido aquilo que esperava objetivamente, mas não subjetivamente, isto é, chegar a um acordo, pôr fim ao litígio e não necessariamente ter resolvido conflito. A ausência da observação, em audiência, dos conflitantes traz prejuízos para a análise das possíveis causas que não promoveram essa satisfação.

**Gráfico 17 - Resultados Justos x Satisfação**



**Fonte:** Autor.

Buscam-se, na teoria, possibilidades de respostas a essa ausência de total satisfação entre aqueles que reconheceram justo o acordo. Spengler (2016) diferencia os objetivos existentes entre a conciliação e a mediação, podendo ser essa uma das possíveis respostas à hipótese levantada nesta pesquisa.

[...] a mediação busca um tratamento adequado ao conflito que gere comunicação e satisfação dos envolvidos. O acordo pode ser uma consequência dessa dinâmica, mas um procedimento de mediação que não tenha se encerrado com um acordo não poderá ser chamado de inexitoso se possibilitou que os conflitantes voltassem a conversar. A mediação busca o consenso e a efetiva pacificação social. A conciliação tem por alvo principal alcançar o acordo, por isso é um procedimento focado na necessária composição entre as partes. O objetivo é solucionar o litígio mediante um acordo (SPENGLER, 2016, p. 78)

Para a autora, uma mediação bem-sucedida conduzirá, muitas vezes, ao encerramento de um acordo satisfatório para as partes, produzindo nelas o sentimento de satisfação e de comprometimento com o adimplemento do pacto, que foi obtido por uma solução amigável.

### 3.5 A CONSTITUIÇÃO DE NOVA CULTURA NA FORMA DE GESTÃO E RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS DE INTERESSES A PARTIR DO OLHAR DOS CONFLITANTES

A construção de uma nova cultura inicia-se com a apropriação de conceitos que trazem novo sentido à vida, que, conectados com a sociedade, promovem o bem-estar de todos. Parte-se do princípio de que nem todo conflito é negativo e que, quando o conflito ultrapassa a capacidade de resignação do sujeito, os direitos violados ou em ameaça de lesão precisam ser acolhidos e apreciados.

Contudo, o desenvolvimento cultural na perspectiva do conflito caminhou para um ato de litigar que alijava a possibilidade do consenso, tornando a justiça menos justa, menos eficaz e insatisfatória. O acesso ao Direito e à Justiça se faz na transformação dos sujeitos que operam o direito, mas também e, essencialmente, dos conflitantes.

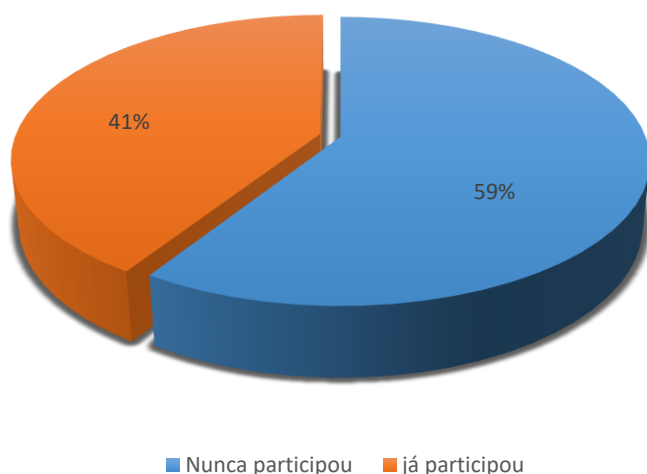
Nesse sentido, almeja-se a construção de uma cultura de pacificação social, nova, célere e informal, com baixos custos e alinhada a uma perspectiva que considere os interesses e sentimentos dos conflitantes em busca de consenso e de maior capacidade de resiliência, que proporcione aos conflitantes a capacidade de ser protagonista na resolução de disputas.

Assim, constatou-se que, para a maioria dos respondentes, cerca de 59%, era a primeira experiência em uma audiência de conciliação e de mediação. Entre os que já haviam participados de audiências similares, 13% deles responderam

que se sentiram satisfeitos com a proposta de resolução do conflito, 22% alegou que foi boa e 5% respondeu que a experiência foi ruim.

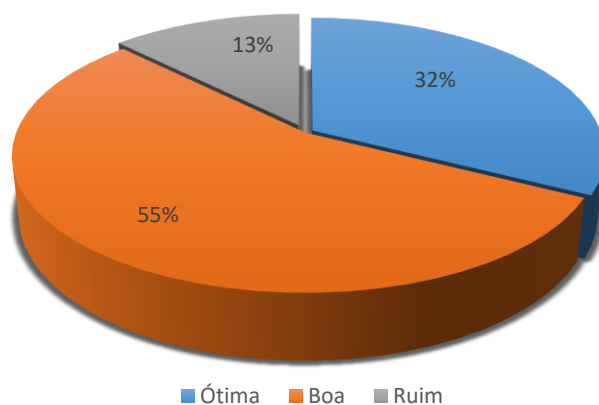
Os presentes levantamentos podem contribuir para se refletir no número de pessoas muito dispostas em resolver a disputa naquele ato, cerca de 79% do total de respondentes.

**Gráfico 18** - Conflitantes: 1ª experiência na conciliação/mediação



Fonte: Autor.

**Gráfico 19** - Conflitantes que já conheciam a conciliação/mediação

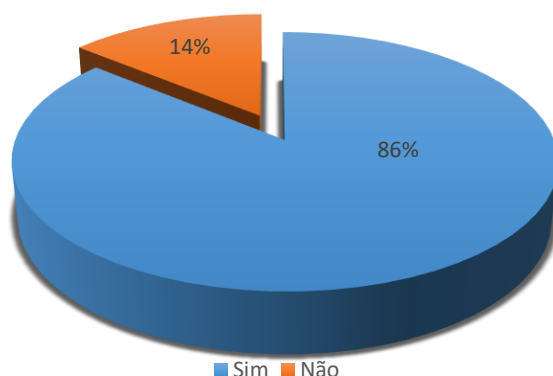


Fonte: Autor.

Foi indagado aos respondentes se, em outros conflitos em que fosse necessária a intervenção de Terceiros, seja pela via judicial ou não, fariam uso da conciliação e da mediação. Entre os respondentes, 86% deles alegaram que

utilizariam novamente os institutos da conciliação e da mediação, bem como os indicariam a outras pessoas como método eficiente de resolver disputas.

**Gráfico 20 - Voltaria a Utilizar e Indicaria a Outras Pessoas**



Fonte: Autor.

Cenci (2014) aponta que, para romper com a forma de pensar dominante de uma cultura litigante, é preciso partir do agir seguindo um novo olhar, isto é, adotando uma nova perspectiva que não ignore os conflitos, mas busque novos caminhos para solucioná-los. Os dados levantados contribuem para a construção de uma cultura de paz, basilar para uma sociedade democrática e com a possibilidade de tornar o sistema jurisdicional eficiente e satisfatório, quando se observa a disposição dos conflitantes para com a audiência de conciliação e de mediação enquanto uma possibilidade de resolver o conflito.

Aos olhos dos jurisdicionados, o desejo de resolver é imediato, inclusive com disposição para dialogar. Todavia, quando se observam aqueles assessorados por advogados, a quantidade de acordos diminui significativamente. Isso faz refletir na ótica da formação e disposição desses profissionais em ser receptivos à busca do consenso e na atuação do mediador, que promove maior interação entre os conflitantes para que tenham autonomia suficiente para resolver as disputas.

Quanto ao olhar que estes últimos têm em relação ao judiciário brasileiro, apesar da crise vivenciada, seja em razão aos ataques, fruto da polarização ideológica, seja pela morosidade e insatisfação geradas nas decisões, a pesquisa levantou que, entre os respondentes, o uso da conciliação e mediação nas audiências

desenvolvidas pelo CEJUSC mudou sua forma de ver e pensar o órgão. Para cerca de 64% dos respondentes, resolver por meio do consenso melhorou as imagens que tinham do Poder Judiciário. Esse novo olhar se constrói a partir do momento em que os conflitantes passam a ter espaço decisório nos próprios conflitos, isto é, é-lhes concedido o direito de dialogar e de se colocar no lugar do outro como uma forma de autorreflexão sobre o conflito.

Neste sentido, e enquanto perspectiva e caminhos possíveis para o fortalecimento dos meios alternativos de solução de conflitos, a Política Judiciária Nacional desenvolvida pelo Conselho Nacional de Justiça, que tem como um dos objetivos a consolidação de uma cultura institucional de pacificação social, vem promovendo reforma no sistema judiciário brasileiro para que esse novo paradigma promova uma ruptura com a cultura da beligerância e eleja uma nova forma de resolver conflitos a partir do consenso.

Além de consolidar, sob a Lei 13.140/2015 e 13.115/2015, o Conselho Nacional promove diversas ações, como a Semana Nacional de Conciliação; o uso da conciliação e mediação judicial e extrajudicial; a implementação de CEJUSCs em todos os Tribunais e comarcas; o estímulo dos meios alternativos pelas vias digitais e na administração pública, além de outras ações não menos importantes.

Ressalta-se que a pesquisa, com o objetivo de promover o diálogo entre a teoria e a prática, constatou diversos avanços na construção de um novo olhar do conflitante frente ao conflito e ao próprio órgão pela via da conciliação e da mediação realizada. Alguns aspectos que se destacam podem ser verificados entre os respondentes. Cerca de 86% deles apontaram o desejo de utilizar a conciliação e a mediação em novos conflitos em que não seja possível a resignação. Além disso, está a sua capacidade de indicar a outra pessoa. Para 86% dos respondentes, conciliação e mediação é uma forma eficiente e indicaria a outras pessoas o seu uso. Nessa linha, é possível dimensionar o uso dos institutos pela via extrajudicial.

Esses índices superam o número daqueles que estavam muito dispostos a resolver o conflito. Apesar de o número de acordos narrados ser menor, cerca de 49%, compreende-se que houve a concretização da satisfação e do desejo de participar de outras audiências de conciliação e de mediação, pois o acordo é um dos objetivos da mediação, mas o restabelecimento do diálogo e dos laços afetivos, muitas vezes, tem valor simbólico e contribui, inclusive, para a resolução futura e a redução de novos conflitos.

Entretanto, cabe indagar alguns valores que não possibilitaram maior eficiência e satisfação dos conflitantes em relação a conciliação e mediação, bem como aos resultados almejados. A pesquisa não teve como objetivo traçar um comparativo entre o serviço judicial e extrajudicial, contudo, a partir dos estudos da USP/CNJ 2019, constatou que tanto as partes quanto os advogados entendem que o espaço do Fórum para conciliação e mediação é propício, pois reconhecem-no como um lugar neutro e imparcial. Ainda está muito presente no imaginário que é possível alcançar resultados justos, ou pelo menos dentro da legalidade, se eles ocorrem dentro das estruturas físicas e simbólicas do poder judiciário. A fragilidade do princípio da boa-fé incide na desconfiança e, com isso, na cultura de litigar.

Na unidade do CEJUSC da comarca de Londrina, evidenciou-se uma baixa procura pelas audiências pré-processuais, uma das vias de acesso ao Direito e à Justiça no sistema estatal sem a necessidade de constituir um advogado. O sistema informatizado do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná permite que pessoas que tenham assinatura digital se cadastrem via Projudi, contudo pessoas em situação de vulnerabilidade pessoal e social, com recursos restritos à própria sobrevivência, estão excluídas do acesso à informação pela via digital, ou mesmo presencial, pela própria locomoção até a sede do Fórum.

Um possível caminho seriam as campanhas de divulgação e orientação para a comunidade, em linguagem acessível, bem como o modelo mutirão, de forma itinerante, atendendo nas regiões periféricas da cidade. Ressalta-se que o município de Londrina conta com uma população estimada em 575.377 habitantes distribuídos nas regiões urbana e rural. Possui distritos rurais e, ainda, pertence à comarca de Londrina a cidade de Tamarana.

Cabe destacar que, no Brasil, existem experiências exitosas com o CEJUSC itinerante, como as do Tribunal de Justiça de Roraima, do CEJUSC de Minas Gerais (2017) e do Tribunal de Justiça do Mato Grosso (2019) no projeto Judiciário em Movimento. A adoção do modo itinerante, com o deslocando de unidade de atendimento do CEJUSC para regiões distantes e/ou com maior dificuldade de acesso da sede do Fórum, proporciona atendimento, orientação e a própria realização de sessões de conciliação e de mediação às pessoas que, possivelmente, teriam que resignar direitos ou mesmo conviver no conflito pela indisponibilidade de se deslocar até a estrutura física do Poder Judiciário ou de uma unidade jurisdicional não estatal. Trata-se de uma importante iniciativa, uma vez que indica o reconhecimento de

discrepâncias e disparidades existentes num país continental, favorece o alargamento da participação e, portanto, possibilita o alcance de direitos. Esses modelos, assim como outros apresentados no *prêmio innovare*, favorecem aproximar o judiciário dos cidadãos, tornando possível o acesso, como primazia do Estado, pelos meios alternativos de resolução de conflitos, contribuindo para uma mudança de cultura. Faz-se necessário, porém, que esses projetos tornem-se uma política de ação contínua do Tribunal para que se efetive tanto o acesso à justiça quanto a construção de uma nova cultura de pacificação social.

Outro ponto a ser analisado é a disposição apresentada pelos conflitantes e como eles chegaram ao final da audiência. Se, em 75% muito dispostos - podendo-se elevar o quadro se forem somados aqueles menos dispostos -, encontrou-se um total de 60% prontos e habilitados, percebe-se uma significativa perda de interesse, que pode ter sido estimulada pela direção da conciliação e mediação ou pela atuação dos advogados restringindo a participação efetiva dos conflitantes.

Verifica-se, ainda, pouca padronização na condução das conciliações e mediações, nas quais, a critério do conciliador e do mediador, estes organizam a sala, o termo de abertura e as técnicas a serem desenvolvidas. Faz-se necessária uma formação continuada a ser ministrada pelo Tribunal em parceria com Instituições e profissionais habilitados e com *know-how* em mediação e conciliação, pois apenas a formação inicial e a disposição não são suficientes. É a formação contínua e adequada que diferencia a qualidade do serviço prestado. A formação também tem o papel de promover o contato com novas técnicas, ou técnicas mais adequadas a pessoas com graus diversos de vulnerabilidade, de escolaridade, com fatores econômicos distintos, e mesmo quanto à relação de poder entre os conflitantes. Em uma mediação que usa métodos adequados, a probabilidade de sucesso e de consenso será mais elevada.

Trilhar novos caminhos e alçar perspectivas que possam proporcionar equidade e dignidade às pessoas a partir da gestão dos conflitos exige uma cooperação mútua. Assim, os dados apresentados refletem o olhar dos sujeitos diretamente envolvidos na resolução da demanda, destacando-se os demandantes enquanto protagonistas do conflito e parte fundamental para sua resolução. O resultado deste estudo tende a contribuir para a produção acadêmica e reflexões no processo de formação do estudante do direito, para o órgão jurisdicional estatal no

estudo técnico e formulação de possíveis ferramentas para aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CEJUSC, bem como para o órgão de classe dos advogados, o qual, em sintonia, poderá constituir um sistema de gestão de conflitos mais efetivo e satisfatório.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados da pesquisa permitiram traçar algumas linhas analíticas conclusivas que subsidiaram a importância dos meios autocompositivos, qual seja, a conciliação e a mediação na construção de uma nova cultura de solução de conflitos.

O acesso ao Direito e à Justiça é o ponto de partida e de chegada, a base, para o estabelecimento de um pacto por uma política pública que promova o acesso a um sistema juridicamente justo, isto é, não apenas o acesso, mas ter a sua demanda apreciada e resolvida de forma eficiente e satisfatória.

O conflito é inerente, inevitável e fundamental na vida em sociedade e, como tal, contribui para o processo de transformação individual e social, de forma positiva ou não, dependendo do grau de resignação e de resiliência que cada pessoa dispõe frente a ele. Com a democratização, a liberdade tornou-se um dos direitos fundamentais para a constituição de outros que promovam uma vida digna. Nesse processo, tornar o homem autônomo e protagonista em sua vida exige capacidade de refletir e fazer escolhas, todavia, no Brasil, a implementação de um sistema democrático não encontrou no Estado a dimensão prestacional esperada, deixando de garantir e efetivar os direitos que tornam a sociedade livre e democrática. Somase a esse quadro uma cultura que, ainda, mantém, enraizados, velhos hábitos paternalistas e litigantes e que fez eclodir uma litigiosidade que se reflete em números no sistema jurisdicional brasileiro. Por outro lado, a globalização e a mundialização do mercado vêm promovendo grandes transformações, seja nas relações sociais, nas formas de comunicação e interação, seja na forma de produzir e consumir. As fronteiras deixaram de ser barreiras para esse novo jeito de ser, conviver e consumir, o que pode potencializar velhos e novos tipos de conflitos.

Assim, a importância da intervenção de um Terceiro torna-se fundamental para a reorganização e a administração da relação, condicionando o equilíbrio, a retomada do diálogo e, com isso, a pacificação social. Portanto, superar a busca de uma decisão adjudicada e tornar os conflitantes responsáveis pela própria resolução do conflito tornou-se um dos pilares para uma mudança de cultura. Nesse mote, seguindo a tendência de outros Estado-nação, o Conselho Nacional de Justiça encampou a reforma do sistema judiciário brasileiro culminando na implementação dos institutos da conciliação e da mediação no sistema jurisdicional judicial e extrajudicial. Esses institutos apresentam convergências e divergências, mas, apesar

de serem diferenciados no próprio Código de Processo Civil, para a sua aplicabilidade, faz-se necessário observar o tipo de conflito.

O que se espera desse marco legislativo é uma efetiva mudança de cultura na sociedade brasileira, no sentido de privilegiar a aplicação dos meios alternativos à jurisdição como forma de dirimir os conflitos de maneira célere e eficaz, proporcionando aos jurisdicionados a apreciação das demandas em tempo razoável e de forma eficiente e satisfatória. Para tanto, exige-se o estabelecimento de um pacto entre os Tribunais de Justiça, o Estado, os operadores do direito, a sociedade e os próprios jurisdicionados de modo que se concretize tal perspectiva num movimento que envolva interesses, disputas, debates, conflitos e a busca pelo consenso.

As linhas analíticas conclusivas se consolidam na perspectiva de implementação de uma política pública de acesso ao Direito e à Justiça, universal e eficiente, na construção de uma cultura de resolução de conflitos a partir do consenso. Para isso, tem-se o uso da conciliação e da mediação enquanto instrumento que estabelece o diálogo, equipara as forças e fortalece a autonomia das partes.

A primeira linha analítica reconhece que, apesar de todo o debate acerca do acesso ao Direito e à Justiça, isso ainda não se universalizou. A partir de um recorte para identificar o perfil do sujeito que busca a jurisdição estatal e compreender como se dá o acesso ao Direito e à Justiça na Comarca de Londrina, constatou-se que esse serviço ainda não é acessível aos vulneráveis levados a resignar diuturnamente direitos em razão de fatores econômicos, sociais, culturais e mesmo estruturais, ensejando na perspectiva de que o direito é para todos, mas a justiça ainda é para poucos.

O pacto estabelecido pelo legislador, no qual o Conselho Nacional de Justiça conclama os Tribunais, os operadores e a sociedade, necessita de esforço mútuo para a implantação dos Centros Judiciários, a implementação de políticas adequadas para os tratamentos dos conflitos sociais, individuais ou coletivos, e uma melhor perspectiva. Se a medicina tem a capacidade de salvar a vida de uma pessoa, o Direito, ao optar pela forma de resolver o conflito, pode definir o presente e o futuro dessa pessoa, sua família e a própria inserção e relação com a comunidade.

A diversidade cultural do País é um desafio na implementação de políticas públicas, e o estado do Paraná não é diferente disso. Portanto, o Tribunal de Justiça tem o papel fundamental de tornar a justiça acessível e eficiente. A sua acessibilidade deve, também, ser na ordem de estar próximo da comunidade e dos

jurisdicionados, seja pelo uso de comunicação adequada, com maior divulgação dos serviços oferecidos, seja pela própria proximidade física, tendo em vista que as comunidades longínquas e de difícil acesso são entraves para se ter um direito apreciado e resolvido.

Na segunda linha conclusiva, identificou-se, a partir do olhar dos conflitantes e pela disposição apresentada, que é possível estabelecer um processo comunicativo de cooperação e desencadear a autonomia para resolver as demandas pelo consenso.

Esses conflitos, por vezes, irradiam no entorno em que os conflitantes vivem, o que pode gerar maior ou menor propensão à solução pacífica e duradoura dessas situações. Apesar da peculiaridade das disputas e daquilo que se propala entre os conflitantes, que, em muitos casos, pode desencadear novos conflitos, a pesquisa constatou que as pessoas, em geral, buscam o poder judiciário na perspectiva de resolver as disputas. As sessões são designadas com sessenta dias e, entre os conflitantes que participavam pela primeira vez de uma sessão de mediação, as disputas foram resolvidas consensualmente em maioria absoluta, o que leva a considerar uma propensão dos jurisdicionados à difusão de uma cultura voltada à paz.

Todavia, seja pela cultura demandista instalada pela resolução via ganha-perde, do tudo ou nada, da justiça acima de tudo, seja pela ausência do conhecimento e da prática, seja, ainda, pelas lacunas deixadas pela própria formação profissional, parte significativa dos respondentes “de primeira viagem”, que se encontravam assessorados por um advogado, não obtiveram os mesmos êxitos que os não assessorados na sessão de mediação. Constata-se que esse elemento inibe, por vezes, a capacidade das partes de buscar resolver o conflito, depositando no órgão judicial a responsabilidade de dirimir o conflito, independentemente de sua complexidade e relevância. O estudo realizado revela que os conflitos da vida cotidiana necessitam de outro viés para sua resolutividade, de forma mais prática, consciente e eficaz, em que a imparcialidade e, por vezes, a especialidade do órgão estatal não são suficientes para suprimir o sentimento de justiça na contemporaneidade.

Compreende-se, porém, que a reabilitação social não pode ser feita de forma coercitiva ou meramente instrumental, mas, sim, a partir de uma postura dialógica, compreensiva e democrática na órbita de um consenso comunicativo.

Apesar de os acordos fechados entre os respondentes terem menor índice que a satisfação, esta, por sua vez, demonstra que o processo comunicativo pode desencadear, *a posteriori*, o restabelecimento de laços sociais, afetivos e o redimensionamento do conflito. A celeridade e um resultado justo, de forma consensual, exigem disponibilidade e cooperação de todos os envolvidos, dos conflitantes aos advogados, e postura ética e profissional do mediador, com técnicas adequadas e capazes de tornar o momento único e satisfatório para as partes.

A terceira linha conclusiva permitiu constatar que o estímulo, o desencadeamento da confiança e da autonomia, frutos dessa construção comunicativa saudável e cooperativa, favorecem o desenvolvimento do protagonismo dos conflitantes, gerando neles um sentimento de satisfação.

Apesar de complexa, a mensuração da satisfação é um ponto importante de avaliação da qualidade dos serviços prestados, uma vez que representa o olhar do jurisdicionado, o que independe do resultado objetivo. Destacam-se, ademais, a expectativa inicial e os resultados alcançados entre os conflitantes que experimentaram pela primeira vez uma sessão de conciliação e de mediação, pois eles demonstraram maior satisfação com o método adotado e sinalizaram que indicariam a outras pessoas essa forma de resolver as demandas.

Consignou-se, assim, que o instituto da conciliação e da mediação judicial, acolhido pelo Código de Processo Civil (2015), foi de extrema relevância no processo de construção de um novo paradigma de pacificação social pela via do consenso e de um resultado célere e satisfatório. Espera-se que esses resultados influenciem na taxa de congestionamento da jurisdição estatal, de modo que os magistrados possam direcionar maior atenção aos casos de alta complexidade e àqueles de difícil resolutividade.

Por derradeiro, conclui-se que, para trilhar novos caminhos de forma exitosa, faz-se necessária uma mudança de concepção por parte dos operadores do Direito e dos próprios jurisdicionados. Afirma-se a importância do pacto a ser estabelecido entre todos os envolvidos para que a efetivação de uma nova cultura de resolução de conflitos seja, de fato, consolidada.

Espera-se, assim, que o estudo produzido possa contribuir para o entendimento da realidade jurisdicional, bem como para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo CEJUSC-Londrina, fomentando, entre os operadores do direito e os conflitantes, o compromisso de buscar o consenso.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Tania; ALMEIDA, Rafael A.; CRESPO, Mariana H. (org.). **Tribunal multiporta**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012.
- AMORIM, F. S. T. **A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade**: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. Pensar, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, maio/ago. 2017
- ARANTES, Rogerio Bastos. Prefácio. *In*: POGREBINSCHI, Thamy. **Judicialização ou representação?** Política, direito e democracia no Brasil. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.
- BARROSO, Luís Roberto. **Judicialização, ativismo judicial e legitimidade democrática**. [Syn]Thesis, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 23-32, 2012.
- BELINCHÓN, Fernando. **Estas son las 10 empresas más valiosas del sector B2B**. Business Insider, [S. l.], 15 nov. 2018. Disponível em: <https://www.businessinsider.es/estas-son-10-empresas-mas-valiosas-sector-b2b-256771>. Acesso em: 28 jan. 2019.
- BETTINI, Lúcia Helena Polleti. **Mediação e conciliação como instrumental de efetividade da razoável duração dos processos**. *In*: WALD, Arnaldo (org.). Doutrinas essenciais de arbitragem e mediação. Capítulo II; São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. *E-book*.
- BOBBIO, Norberto. **Liberalismo e democracia**. São Paulo: Brasiliense, 1994.
- \_\_\_\_\_. **O futuro da democracia**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.
- BRAGA NETO, Adolfo. **Mediação de conflitos: princípios e norteadores**. Revista da Faculdade de Direito UniRitter, Porto Alegre, n. 11, p. 29-46, 2010.
- BRAGA NETO, Adolfo; SAMPAIO, Lia C. **O que é a mediação de conflitos?** São Paulo: Editora Brasiliense, 2007. (Coleção Primeiros Passos nº 325).
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: Presidência da República, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 30 maio 2020.
- \_\_\_\_\_. **Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004**. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. Brasília: Presidência da República, 2004.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015.** Código de Processo Civil. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, Ano CLII, n. 51, Brasília - DF, 17 mar. 2015a, p. 1.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 13.140, de 26 de Junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, nº 121, 29 jun. 2015 c b, p. 4.

CAMPOS, Geraldo Maia. **A importância da curva normal.** In: CAMPOS, Geraldo Maia. Estatística prática para docentes e pós-graduandos. São Paulo: USP, 2000. Cap. 8, Material Didático. Disponível em: [http://www.forp.usp.br/restauradora/gmc/gmc\\_livro/gmc\\_livro\\_cap08.html#:~:text=A%20equa%C3%A7%C3%A3o%20da%20curva%20normal,medida%20em%20integrantes%20dessa%20popula%C3%A7%C3%A3o](http://www.forp.usp.br/restauradora/gmc/gmc_livro/gmc_livro_cap08.html#:~:text=A%20equa%C3%A7%C3%A3o%20da%20curva%20normal,medida%20em%20integrantes%20dessa%20popula%C3%A7%C3%A3o). Acesso em: 12 jun. 2020.

CAPPELLETTI, Mauro. **Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça.** In: WALD, Arnaldo (org.). Doutrinas essenciais de arbitragem e mediação. Capítulo I; São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018. *E-book*.

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

CEBOLA, Cátia Marques. **Regulamentar a Mediação:** um olhar sobre a nova lei de mediação em Portugal. Revista Brasileira de Direito, Passo fundo, v. 11, n. 2, 2015.

CENCI, Elve. **Considerações jusfilosóficas acerca dos meios alternativos para resolução de conflitos:** uma perspectiva kantiana. In: MUNIZ, Tânia Lobo; ARAUJO JUNIOR, Miguel Etinger (org.). Estudos em direito negocial e os mecanismos contemporâneos de resolução de conflitos. Birigui: Boreal, 2014.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores.** Brasília: CNJ, ©2016a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ccmj/pages/publico/consulta.jsf>. Acesso em: 16 mar. 2020.

\_\_\_\_\_. **Regimento Interno nº 67 de 3 mar. 2009.** Aprova o Regimento Interno do Conselho Nacional de Justiça e dá outras providências. Diário Oficial da União: Seção 1, Brasília, DF, n. 44, 6 mar. 2009, p. 183-188.

\_\_\_\_\_. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010.** Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: [http://www.crpsp.org.br/interjustica/pdfs/outros/Resolucao-CNJ-125\\_2010.pdf](http://www.crpsp.org.br/interjustica/pdfs/outros/Resolucao-CNJ-125_2010.pdf). Acesso em:

\_\_\_\_\_. **Justiça em números 2020:** ano base 2019. Brasília: CNJ, 2010. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB-V3-Justi%C3%A7a-em-N%C3%BAmeros-2020-atualizado-em-25-08-2020.pdf> Acessado em: 04 out. 2020.

CUÉLLAR, Leila; MOREIRA, Egon Bockmann. **Administração Pública e mediação: Notas Fundamentais.** Revista de Direito Público da Economia - RDPE, Belo Horizonte, v. 16, n. 61, p. 119-145, 2018.

DALLARI, Dalmo de Abreu. **Elementos de teoria geral do estado.** 30.ed São Paulo: Editora Saraiva, 2011.

DAMATTA, Roberto (org.). **Universo do futebol; esporte e sociedade brasileira.** Rio de Janeiro: Pinakotheke, 1982.

DUARTE, Bento Herculano. **Conflitos de interesses e vantagens da mediação.** Revista Fórum Trabalhista – RFT, Belo Horizonte, ano 5, n. 21, abr./jun. 2016.

ECONOMIDES, Kim. **Lendo as Ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”:** epistemologia versus metodologia. Seminário Internacional Justiça e Cidadania. Rio de Janeiro, 1997.

FARIA, José Eduardo. **Direito e justiça no século XXI:** a crise da Justiça no Brasil. Coimbra: Centro de Estudos Sociais, 2003. Disponível em: <https://www.ces.uc.pt/direitoXXI/comunic/JoseEduarFaria.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2020.

\_\_\_\_\_. **O direito na economia globalizada.** São Paulo: Malheiros, 2004a.

\_\_\_\_\_. **O sistema brasileiro de justiça:** experiência recente e futuros desafios. Estudos Avançados, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 103-125, ago. 2004b.

FILPO, Klever Paulo Leal. **É tempo de mediar! Mas há tempo para mediar.** In: DUARTE, Fernanda; MEIRELLES, Delton R.S.; IORIO FILHO, Rafael M.; BAPTISTA, Barbara G. L. (coord.). **Direito e cultura: estudos sobre o processo civil no Brasil.** UFF. Niterói: Universidade Federal Fluminense, 2016. p. 106-116.

FONAMEC - FÓRUM NACIONAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO. **Enunciados.** 2016. Disponível em: [http://www.tjmt.jus.br/intranet.arq/cms/grupopaginas/124/1084/file/ENUNCIADOS%20APROVADOS\\_Comiss%C3%A3o%20Acesso%20Just%20Cid%20CNJ.pdf](http://www.tjmt.jus.br/intranet.arq/cms/grupopaginas/124/1084/file/ENUNCIADOS%20APROVADOS_Comiss%C3%A3o%20Acesso%20Just%20Cid%20CNJ.pdf). Acesso em: 15 abr. 2020.

FPPC - FÓRUM PERMANENTE DE PROCESSUALISTAS CIVIS. **Enunciados.** Florianópolis: FPPC, 2017. Disponível em: <https://institutodc.com.br/wp-content/uploads/2017/06/FPPC-Carta-de-Florianopolis.pdf>. Acesso em: 15 maio 2020.

GALANTER, Marc. **Why the “haves” come out ahead:** Speculations on the limits of legal chance. HeinOnline. 9 Law & Soc’y Rev., [S. l.], n. 95. 1974/1975.

GIDDENS, Anthony. **Sociologia.** 6. ed. Fundação Calouste Gulbenkian, 2008.

GOMES, Sergio Alves. **Exigências dos direitos humanos como núcleo ético-jurídico e político da democracia.** In: ARAÚJO JUNIOR, Miguel Etinger; AMARAL, Ana Claudia Corrêa Zuin Mattos (org.). **Estudos em direito negocial: relações privadas e direitos humanos.** Birigui: Boreal, 2015. p. 1-23.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Conciliação e juizados especiais de pequenas causas**. In: WATANABE, Kazuo (org.). Juizado especial de pequenas causas. São Paulo: RT, 1985.

\_\_\_\_\_. **Conciliação e mediação judiciais no projeto de novo código de processo civil**. Revista de Informação Legislativa, Brasília, ano 48, n. 190, 2011.

GUERRA, Sidney. **Direitos humanos**: curso elementar. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. *E-book*.

GUTIERREZ, Daniel Mota; CUNHA, Jânio Pereira. **Jurisdição processual e democracia**: advento da audiência de conciliação e de mediação, efetivação dos meios equivalentes e acesso a justiça. Revista Opinião Jurídica, Fortaleza, v. 13, n. 17, p. 108-131, jan./dez. 2015.

HABERMAS, Jürgen. **A constelação pós-nacional**: ensaios políticos. São Paulo: Littera Mundi, 2001.

IBGE. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua 2019**. Rio de Janeiro: IBGE, 2019. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pr/panorama>. Acesso em: 10 abr. 2020.

IGREJA, Rebecca; RAMPIM, Talita Tatiana. Dias. **Acesso à Justiça na América Latina**: reflexões a partir dos juizados especiais federais do Brasil. Revista De Estudos e Pesquisas sobre as Américas, Brasília, v. 6, n. 1, 2012. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/repam/article/view/19537> Acesso em: 20 fev. 2020.

INSTITUTO INNOVARE. **Prêmio innovare de boas práticas**. Disponível em: <https://www.premioinnovare.com.br/>. Acesso em: 8 jun. 2020.

INTERNATIONAL MEDIATION INSTITUTE – IMI. **Global pound conference 2016/2017**. Netherlands: IMI, 2017. (Series Global Data Trends and Regional Differences). Disponível em: <https://www.imimmediation.org/research/gpc/gpc-about/>. Acesso em: 20 fev. 2020.

LUCHIARI, Valéria Ferioli Lagrasta. **Mediação judicial**: análise da realidade brasileira origem e evolução até a resolução nº 125, do Conselho Nacional de justiça. Rio de Janeiro: Forense, 2012.

MAGALHÃES, Juliana N.; SANTOS, Ricardo S. Stersi. **Considerações sobre o ensino dos meios alternativos de resolução de conflitos em Santa Catarina**. In: CONGRESSO NACIONAL DO CONPEDI, 12., 2013, São Paulo. Anais [...]. Florianópolis: FUNJAB, 2013. p. 382-407. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/publicacao/uninove/livro.php?gt=188>. Acesso em: 12 fev. 2020.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**: condicionantes legítimas e ilegítimas. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

MATO GROSSO. Tribunal de Justiça. **Cejusc Itinerante será instalado durante Judiciário em Movimento**. 2019. Disponível em: <https://www.tjmt.jus.br/noticias/57268#.XuNeeEVKiUI>. Acesso em: 8 abr. 2020.

MILL, John Stuart. **A liberdade & utilitarismo**. Tradução de Eunice Ostrensky. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

MINAS GERAIS. Tribunal de Justiça. **Cejusc itinerante**. 2017. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/hotsites/relatorio-de-gestao-2017/cejusc-itinerante.htm#.XuNh8kVKiUk> Acesso em: 8 jun. 2020.

MONDAINI, Marco. **A síntese da modernidade progressista**: liberalismo, democracia e socialismo no pensamento político de Norberto Bobbio. *In*: TOSI, Giuseppe (org.). Norberto Bobbio: democracia, direitos humanos, guerra e paz. João Pessoa: Editora da UFPB, 2013. (Coleção Direitos Humanos).

NOVAIS, Jorge Reis. **Direitos fundamentais**: trunfos contra a maioria. Coimbra: Coimbra Editora, 2006.

OLIVEIRA, Marcelo Silva; BEARZOTI, Eduardo; BOAS, Francisco Luiz Vilas; NOGUEIRA, Denismar Alves; NICOLAU, Luci Aparecida. **Introdução à estatística**. Lavras: UFLA, 2009.

ONU - ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração universal dos direitos humanos**. Genebra: ONU, 1948. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/>. Acesso em: 19 mar. 2020.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. **CEJUSC Unidade Londrina**: Relatório de Produtividade. 2019. Não publicado.

\_\_\_\_\_. **Relatório do núcleo de inteligência**. 2019. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/18319/31092698/Relat%C3%B3rio+autocomposicao/6ab6abad-20ed-789a-8981-6a5cbe3cb669>. Acesso em: 8 abr. 2020.

PEDROSO, João Antônio Fernandes. **Acesso ao direito e à justiça**: um direito fundamental em (des)construção: o caso do acesso ao direito e à justiça da família e das crianças. 2011. Dissertação (Doutorado em Sociologia do Estado, do Direito e da Administração) - Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Portugal, 2011.

PINHO, Humberto Dalla B.; PAUMGARTTEN, Michele Pedrosa. **A experiência Ítalo-Brasileira no uso da mediação em resposta à crise do monopólio estatal de solução de conflitos e a garantia do acesso a justiça**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP, Rio de Janeiro, v. 3, p. 443-471, 2011.

PIOVESAN, Flavia. **Direitos humanos e o direito constitucional internacional**. 14 ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

\_\_\_\_\_. **Direitos humanos**: o princípio da dignidade humana e a Constituição Brasileira de 1988. Revista do Instituto de Hermenêutica Jurídica Porto Alegre, v. 1, n. 2, p. 79-100, 2004.

PISANI, Andrea Proto. **Appunti Su mediazione e conciliazione**. Il Foro Italiano, New York, v. 133, n. 5, 2010. Disponível em: [www.jstor.org/stable/23204664](http://www.jstor.org/stable/23204664). Acesso em: 4 abr. 2020.

POGREBINSCHI, Tamy. **Judicialização ou representação: política, direito e democracia no brasil**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

REALE, Miguel. **A boa-fé no código civil**. São Paulo: Saraiva, 2009.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei. **Ensino jurídico e direito alternativo**. São Paulo: Editora Acadêmica, 1993.

RORAIMA. Tribunal de Justiça. **CEJUSC itinerante: relatório gestão 2017**. Disponível em: <http://www.tjrr.jus.br/index.php/nupemec-centro-judiciario-solucao-conflito> Acesso em: 8 jun. 2020.

SADEK, Maria Tereza (org.). **O judiciário em debate**. Rio de Janeiro: Centro Edelstein de Pesquisas. Sociais, 2010.

SEN, Amartya. **A ideia de justiça**. Tradução de Denise Bottmam. São Paulo. Companhia de Letras, 2011.

SILVA, João Roberto da. **Arbitragem**. 2. ed. São Paulo: Malheiros, 2008.

SIMMEL, George. **A natureza sociológica do conflito**. In: MORAES FILHO, Evaristo (org.). Simmel: sociologia. São Paulo: Ática, 1983b. (Coleção Grandes Cientistas Sociais), p. 122-134.

SOEIRO, José da Costa. **Curso de especialização em estatística com ênfase em pesquisa quantitativa**. Londrina: UEL, 2012. Apostila de Amostragem.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Fraternidade, mediação e jurisdição: (des)encontros**. Santa Cruz. Essere nel Mondo, 2018.

\_\_\_\_\_. **Fundamentos políticos da mediação comunitária**. Ijuí: Editora Unijuí, 2012.

\_\_\_\_\_. **Retalhos de mediação**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2014.

\_\_\_\_\_. **Uma relação a três: o papel político e sociológico do terceiro no tratamento dos conflitos**. Dados: Revista de Ciências Sociais, Rio de Janeiro, v. 59, n. 2, 2016.

SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antônio (org.). **Acesso à justiça, direitos humanos & mediação**. Curitiba: Multideia, 2013.

SPENGLER, Fabiana Marion; MARCANTONIO, Roberta. **Considerações sobre a teoria da ação comunicativa de Habermas e a mediação como forma de promover a comunicação para o tratamento de conflitos**. In: WALD, Arnoldo (org.). Doutrinas essenciais de arbitragem e mediação. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (org.). **Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas.**, Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação no novo CPC: questionamentos reflexivos.** *In:* FREIRE, Alexandre *et al.* Novas tendências do processo civil: estudos sobre o projeto do novo código de processo civil. 2016. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/02/Media%C3%A7%C3%A3o-no-novo-CPC-Tartuce.pdf>. Acesso em: 31 jul. 2018.

UNCITRAL - COMISSÃO DAS NAÇÕES UNIDAS PARA O DIREITO COMERCIAL INTERNACIONAL. **Lei modelo da UNCITRAL sobre Arbitragem Comercial Internacional 1985.** [2006]. Disponível em: [http://www.cbar.org.br/leis\\_intern\\_arquivos/Lei\\_Modelo\\_Uncitral\\_traduzida\\_e\\_revisada\\_versao\\_final.pdf](http://www.cbar.org.br/leis_intern_arquivos/Lei_Modelo_Uncitral_traduzida_e_revisada_versao_final.pdf). Acesso em: 18 fev. 2020.

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO. **Mediação e conciliação avaliadas empiricamente: jurimetria para proposição de ações eficientes.** Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/e1d2138e482686bc5b66d18f0b0f4b16.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2020.

VARELLA, Marcelo Dias. **Internacionalização do direito: direito internacional, globalização e complexidade.** Brasília: UniCEUB, 2013.

VIANNA, Luiz Werneck. **A judicialização das relações sociais.** *In:* VIANNA, Luiz Werneck *et al.* A judicialização da política e das relações sociais no Brasil. Rio de Janeiro: Revan, 1999. p. 16-17.

WAMBIER, Teresa Arruda Alvim; CONCEIÇÃO, Maria Lúcia Lins; RIBEIRO Leonardo Ferres da Silva; MELLO, Rogério Licastro Torres de. **Primeiros comentários ao novo código de processo civil: artigo por artigo.** São Paulo: Revista dos Tribunais, 2015.

WAQUIM, Bruna Barbieri; SUXBERGER, Antonio Henrique Graciano. **A Institucionalização da Mediação no Brasil e o Protagonismo do Poder Judiciário.** Revista Civilista, [S. l.], ano 7, n. 2, 2018.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos.** *In:* ALMEIDA, Tania; ALMEIDA, Rafael A.; CRESPO, Mariana H. (org.). Tribunal multiporta: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: FGV, 2012. p. 87-95.

\_\_\_\_\_. **Acesso à justiça e sociedade moderna.** São Paulo: Revista dos tribunais, 1988.

\_\_\_\_\_. **Cultura da sentença e cultura da pacificação.** *In:* YARSHEL, Flávio Luiz; MORAES, Maurício Zanoide (coord.). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: DPJ, 2005.

\_\_\_\_\_. **Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses.** *In:* RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio

Cezar (coord.). Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

WEBER, Max. **Economia e sociedade**: fundamentos da sociologia compreensiva. Tradução de Regis Barbosa e Karen Elsabe Barbosa. São Paulo: Editora UNB, 1999.

## APÊNDICES

## APÊNDICE 1 – Questionário Partes

24/08/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Partes)

**Mediação Judicial (Partes)**

Há 29 perguntas neste questionário

**CARACTERIZAÇÃO SÓCIO-ECONÔMICA****1 [ ]Data de Nascimento**

Favor informar uma data:

**2 [ ]Renda Mensal**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

R\$

**3 [ ]Você se considera:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Homem Mulher Outros**4 [ ]Você se identifica como pertencente a que gênero?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Masculino Feminino Outros**5 [ ]Cor**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Branca Preta Parda Amarelo Indígena

24/08/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Partes)

**6 []Maior Escolaridade**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Não Sabe
- Ensino Fundamental Incompleto
- Ensino Fundamental
- Ensino Médio incompleto
- Ensino Médio
- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior
- Pós Graduado

**7 []Tipo de Litígio**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Cível
- Família
- Fazenda Pública
- Outros

**8 []Detalhes Litígio**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

## SATISFAÇÃO

### 9 [ ]Satisfação

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Sentiu-se auxiliado pelo mediador para negociar melhor com a outra parte	Senti-se compreendido pelas partes e pelo mediador	Sentiu que compreende melhor as outras partes	Sentiu-se pressionado a fechar um acordo	Seu advogado auxiliou na compreensão do caso e na construção do acordo	Saiu satisfeito da mediação
Não me senti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pouco	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**MEDIAÇÃO****10 []Já participou de alguma OUTRA audiência de mediação?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**11 []SE SIM na acima (Já participou de uma audiência de mediação)**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Ruim  
 Satisfatória  
 Boa  
 Outros

**12 []Esta sendo assessorado por advogado**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**13 []Qual sua Parte no processo:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Autor  
 Réu  
 Testemunha  
 Outros

**14 []Há quanto tempo (em meses) começou o processo?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

24/08/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Partes)

**15 [] Quanto de recursos estão envolvidos no processo?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**16 [] Quanto esta/estava disposto a resolver a questão hoje?**

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Pouco	Muito	Não sei dizer
Sim	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Não	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**17 [] Permitiram você falar sobre a causa do conflito**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**18 [] Você compreendeu todas as perguntas feitas pelo mediador(a)?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**19 [] Estava confortável durante a audiência para tomar a decisão?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**20 [] O resultado da audiência de mediação lhe agradou?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

24/08/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Partes)

**21 []Um acordo foi alcançado?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**22 []As expectativas antes da audiência foram:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Atendidas  
 Alteradas/Modificadas

**23 []Você acha que o resultado foi justo?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**24 []Você participaria novamente de uma audiência de mediação se for necessário?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**25 []Indicaria para outras pessoas?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**26 []A imagem que você tem do Poder Judiciário:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Melhorou  
 Não mudou  
 Piorou

## Entrevista

### 27 []Clima Audiência

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Aparentemente calmo
- Aparentemente alterado
- Aparentemente nervoso

### 28 []Clima Parte

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Aparentemente calmo
- Aparentemente alterado
- Aparentemente nervoso

### 29 []Número do Questionário

Por favor, coloque sua resposta aqui:

24/08/2019

-Infosoc - Mediação Judicial (Partes)

30/08/2019 – 00:00

Enviar questionário

Obrigado por ter preenchido o questionário.

## APÊNDICE 2 – Questionário Mediadores

24/08/2019

-&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Mediadores)

**Mediação Judicial (Mediadores)**

Há 12 perguntas neste questionário

**Perfil****[ ]Qual sua data de nascimento?**

Favor informar uma data:

**[ ]****Você se identifica como pertencente a que gênero?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Masculino Feminino Outros**[ ]Você se considera:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Branco Pardo Preto Amarelo Indígena

## Técnicos

### **[ ] Há quanto tempo exerce a função de mediador?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

anos

### **[ ] Qual sua formação e cargo dentro do Tribunal?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

### **[ ] Você recebeu capacitação para ser mediador?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

### **[ ] Se sim, há quanto tempo?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

anos

24/08/2019

-&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Mediadores)

**[ ] O que seria uma mediação exitosa?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**[ ] No que concerne ao preparo das partes para a audiência:**

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Nunca	As vezes	Na maioria das vezes	Sempre
Vem preparadas para audiência	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estão dispostas a fazer concessões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entendem o significado da audiência de mediação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Querem resolver a questão posta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**[ ] Você acredita que a mediação judicial está sendo capaz de mudar a imagem do Poder Judiciário frente aos usuários?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim
- Não

24/08/2019

-&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Mediadores)

**[ ] Como acredita que estará a mediação judicial daqui a 5 anos?**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

**[ ] Número do questionário**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

24/08/2019

-Infosoc - Mediação Judicial (Mediadores)

23/08/2019 – 08:34

Enviar questionário

Obrigado por ter preenchido o questionário.

## APÊNDICE 3 – Questionário Advogados

27/05/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Advogados)

**Mediação Judicial (Advogados)**

Há 22 perguntas neste questionário

**Socio\_profissional****1 [ ]Data/ ano nascimento**

Favor informar uma data:

**2 [ ]Você se considera :**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Homem Mulher Outros**3 [ ]Você se identifica como pertencente a que gênero?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Feminino Masculino Outros**4 [ ]Tipo de Litígio**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

 Cível Família Fazenda Pública Outros**5 [ ]Qual seu tempo de atuação profissional**

Por favor, coloque sua resposta aqui:

27/05/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Advogados)

**6 [] Como se considera em relação a sua cor? ela é:**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Branca
- Parda
- Preta
- Amarela
- Indígena

**7 [] Em qual parte esta atuando nesta causa ?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Ré
- Autora

## Audiência/mediação

### 8 [] Para você, audiência de mediação é:

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Nunca	As vezes	Quase sempre
Uma oportunidade para resolver a questão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apenas mais uma burocracia do Sistema Judiciário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Produz mais desgaste entre as partes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Uma etapa dispensável do processo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 9 [] Qual(is) o principal(is) motivo(s) que você tem experienciado quando um acordo não é firmado?

Por favor, escolha no máximo 3 respostas

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- Atuação do mediador
- Proposta insuficiente
- Indisposição prévia da parte ré
- Indisposição prévia da parte autora
- Ausência de cultura mediadora entre os envolvidos

Até 3 motivos.

### 10 [] Em relação a seus clientes, percebe que eles compreendem a etapa de mediação imposta pelo Sistema Judiciário como:

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Uma oportunidade para resolver a questão
- Apenas mais uma burocracia do sistema Judiciário
- Produz mais um desgaste entre as partes
- Uma etapa dispensável do processo

27/05/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Advogados)

**11 [] Há um preparo/instrumentalização/instrução do cliente antes da audiência?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**12 [] O que considera uma proposta adequada na audiência de mediação?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Aquela que seu cliente perde um pouco, mas finaliza a questão.  
 Aquela que seu cliente ganha exatamente o que é justo (pedido).

**13 [] Em relação ao tempo concedido para apreciação das propostas ou contraproposta:**

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Nunca	As vezes	Quase sempre	Sempre
O tempo é suficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo é insuficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Há muita pressão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**14 [] O mediador permitiu as partes se manifestarem sobre o conflito e identificarem alternativas para solução?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**15 [] Você acredita que a mediação pode melhorar a imagem do Poder Judiciário como centro de pacificação social ?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

**16 [] Com o novo CPC, principalmente com as audiências do artigo 334, as partes sentiram-se mais valorizadas na solução do conflito?**

Favor escolher apenas uma das opções a seguir:

- Sim  
 Não

27/05/2019

&gt;Infosoc - Mediação Judicial (Advogados)

**17 [ ] Satisfação**

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Não me senti	Pouco	Muito
Sentiu-se auxiliado pelo mediador para negociar melhor com a outra parte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentiu-se compreendido pelas partes e pelo mediador	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentiu que compreende melhor as outras partes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sentiu-se pressionado a fechar um acordo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saiu satisfeito da mediação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Tempo

### 18 [] Quanto tempo em média duram "seus" processos ?

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Anos

### 19 [] Quanto tempo em média duram processos com acordos ?

Por favor, coloque sua resposta aqui:

Anos

### 20 [] A possível economia de tempo produzida pelos acordos em audiências de mediações é mais benéfica para:

Por favor, escolha as opções que se aplicam:

- O Sistema Judiciário
- Ambas as partes
- Ambos os advogados envolvidos
- Apenas para Advogado da parte ré
- Apenas para parte ré
- Apenas para Advogado da parte autora
- Apenas para parte autora

## Fatores econômicos

### 21 [] Quanto de recursos esta em disputa?

Por favor, coloque sua resposta aqui:

R\$

### 22 [] Quando um acordo é firmado o impacto financeiro te é favorável?

Por favor, escolha a resposta adequada para cada item:

	Nunca	As vezes	Na maioria das vezes	Sempre
O aspecto financeiro te é favorável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O aspecto financeiro te é indiferente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O aspecto financeiro te é desfavorável	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

27/05/2019

-Infosoc - Mediação Judicial (Advogados)

Enviar questionário  
Obrigado por ter preenchido o questionário.

## APÊNDICE 4 - Resultados Mediadores

id	Completo	Última página	Idioma inicial	Qual sua data	Você se identifica	Você se identifica	Você se considera	Há quanto tempo	Qual sua formação	Você recebe	Se sim, há quanto	
16	1980-01-01 00:00:00		pt-BR	1987-02-28	0	Masculino		Branco	3	DIREITO UEL TECNICO JUDICIARIO	Sim	3
17	1980-01-01 00:00:00		pt-BR	1979-06-09	0	Feminino		Branco	1	FORMAÇÃO ESPECIALI STA EM DIREITO E PROCESSO PENAL CARGO TECNICO DE SECRETAR IA	Sim	1
18	1980-01-01 00:00:00		pt-BR	1959-11-07	0	Feminino		Branco	25	MEDIADOR	Sim	25
19	1980-01-01 00:00:00		pt-BR	1981-03-25	0	Feminino		Branco	2	FORMAÇÃO COMUNICA ÇÃO SOCIAL - RELAÇÕES PÚBLICAS CARGO TECNICO JUDICIÁRIO	Sim	2
20	1980-01-01 00:00:00		pt-BR	1964-01-20	0	Feminino		Branco	1	NAO SOU	SE Sim	0
21	1980-01-01 00:00:00		pt-BR	1997-12-07	0	Feminino		Pardo	0	ESTAGIARIO	Sim	0

22	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1998-10-10 0	Feminino	Branco	1	ACADEMIA DE DIREITO UEL ESTAGIARIA DA 3ª VARA DA FAMILIA CONCILIADORA DO TJPR	Sim	1
----	---------------------	-------	--------------	----------	--------	---	---	-----	---

23	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1982-06-26 0	Feminino		Branco	1	FORMAÇÃO O DIREITO TECNICA JUDICIARIA	Sim	1
24	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1982-01-27 0	Feminino		Pardo	6	BACHAREL EM DIREITO ESPECIALI STA EM PLANEJAM ENTO, GESTAO E AUDITORIA AMBIENTAL . ESPECIALI STA EM DIREITO INTERNACI ONAL E ECONOMIC O MESTRAND A EM MEDIAÇÃO E RESOLUÇÃO O DE CONFIELO S SOU TECNICO JUDICIARIO	Sim	3
25	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1984-01-05 0	Masculino		Branco	2	FORMADO EM ARQUIVOL OGIA TECNICO EM COMPUTA ÇÃO NO TJ	Sim	2
26	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1988-06-16 0	Feminino		Branco	10	CONCILIADC	Sim	6

								TECNICA JUDICIARIA MEDIACÃO E CONCILIAÇ ÃO FACILITAD OR DE CIRCULOS RESTAURA		
27	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1981-11-12 0	Feminino		Branco	3	TIVOS.	Sim	3
28	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1979-06-22 0	Feminino		Branco	2	ANALISTA JL	Sim	2
								ENSINO SUPERIOR EM FORMAÇÃ O ESTAGIARI A DO		
29	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1997-02-18 0	Feminino		Branco	0	CEJUSC	Sim	0
								PSICOLOGI A ANALISTA JUDICIARIA PSCOLOGI		
30	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1984-05-07 0	Feminino		Branco	3	A	Sim	3
								SOU SERVIDOR A BACHAREL EM		
31	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1973-05-25 0	Feminino		Pardo	3	DIREITO	Sim	4

							SOU GRADUADA EM RELAÇÕES PÚBLICAS ESPECIALI ZAÇÃO EM GESTÃO ESTRATÉGI CA SOU TÉCNICA		
32	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1982-03-27 0	Feminino		Branco	3 JUDICIARIA	Sim	3

33	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1983-02-24 0	Masculino		Branco	1	FORMAÇÃO O CIENCIAS CONTABEI S CARGO TECNICO DE SECRETAR IA	Sim	2
34	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1969-02-22 0	Masculino		Branco	1	POS GRADUAD O EM DIRETO PENAL E PROCESSU AL PENAL TECNICO DE SECRETAR IA	Sim	1

								PSICOLOG A CARGO ANALISTA JUDICIÁRIO - AREA DE PSICOLOGI		
35	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1982-12-03 0	Feminino		Branco	2	A	Sim	2
36	1980-01-01 00:00:00	pt-BR	1977-10-26 0	Feminino		Branco	2	SERVIDORA	Sim	3

O que seria	No que conc	No que conc	No que conc	No que conc	Você acredit	Como credi	Número do questionário				
UMA MEDIAÇ	As vezes	As vezes	Na maioria de	As vezes	Sim	A MEDIAÇAC	1				
A MEDIAÇÃ	As vezes	As vezes	As vezes	Na maioria de	Sim	ACREDITO C	2				
ESTABELECI	Nunca	As vezes	Na maioria de	Na maioria de	Sim	ESPERO QU	3				
A POSSIBILII	As vezes	As vezes	As vezes	Na maioria de	Sim	ESPERO QU	4				
AQUELA QUI	As vezes	As vezes	As vezes	As vezes	Sim	COMPLETAM	5				
UMA MEDIAÇ	As vezes	As vezes	Nunca	As vezes	Sim	ACREDITO C	6				

<p>AQUELA EM QUE AS PARTES RESGATAM A SUA AUTONOMIA DE VONTADE E ESTAO DISPOSTAS A RESOLVER EM OS PROPRIOS PROBLEMAS, DE FORMA MADURA E RESPEITOSA. ADEMAIS, O MEDIADOR EXERCE PAPEL FUNDAMENTAL UMA VEZ QUE POSSUI A RESPONSABILIDADE DE CONDUZIR AS PARTES NA CONSTRUÇÃO DE UM DIALOGO FRUTIFERO</p>	As vezes	Na maioria de	Na maioria de	Na maioria de	Sim			7			
--	----------	---------------	---------------	---------------	-----	--	--	---	--	--	--

CONSIDERO	Na maioria de	Sempre	Sempre	Sempre	Sim	ACREDITO C	8				
EM QUE AS	Na maioria de	As vezes	As vezes	Sempre	Sim	ACREDITO C	9				
AQUELA EM	As vezes	Na maioria de	As vezes	Na maioria de	Sim		10				
QUANDO AS	As vezes	As vezes	As vezes	Na maioria de	Sim	PRESENTE t	11				

ONDE AS PA	As vezes	As vezes	As vezes	Na maioria d	Sim	A IDEIA ESTARÁ MAIS ACEITA, FACILITANDO O ACORDO					
QUANDO O I	As vezes	As vezes	As vezes	Na maioria d	Sim	CONSIDERC	13				
QUE DÊ ACC	Sempre	As vezes	As vezes	As vezes	Sim	ESTARÁ MAI	14				
QUANDO AS	As vezes	As vezes	As vezes	Na maioria d	Sim	ACREDITO C	15				
É QUANDO /	Sempre	As vezes	As vezes	Na maioria d	Não	PENSO QUE	16				

UM ACORDO	As vezes	As vezes	As vezes	As vezes	Sim	NA PARTE D	17				
-----------	----------	----------	----------	----------	-----	------------	----	--	--	--	--

PRIMEIRAMENTE O MEDIADOR DEVE DOMINAR TODAS AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO ESTABELE CER UM DIALOGO ENTRE AS PARTES, APLICANDO AS TÉCNICAS NECESSÁRIAS PARA QUE OS ENVOLVIDOS REFLITAM SOBRE SUAS QUESTOES E TENTEM RESOLVÊ-LAS DA MELHOR MANEIRA POSSIVEL	As vezes	As vezes	As vezes	As vezes	Sim	ESPERO QU	18			
QUANDO AS	Nunca	As vezes	As vezes	Na maioria de	Não	EM TERMOS	19			

ENTENDO Q	Sempre	As vezes	Sempre	Sempre	Sim	ENTENDO Q	20				
EM QUE AS	As vezes	Na maioria d	As vezes	Na maioria d	Sim	SERÁ A MAI	21				

APÊNDICE 5 - Resultados Partes

Item	Descrição	Valor	Unidade	Quantidade	Valor Total
1	...	...	...	...	...
2	...	...	...	...	...
3	...	...	...	...	...
4	...	...	...	...	...
5	...	...	...	...	...
6	...	...	...	...	...
7	...	...	...	...	...
8	...	...	...	...	...
9	...	...	...	...	...
10	...	...	...	...	...
11	...	...	...	...	...
12	...	...	...	...	...
13	...	...	...	...	...
14	...	...	...	...	...
15	...	...	...	...	...
16	...	...	...	...	...
17	...	...	...	...	...
18	...	...	...	...	...
19	...	...	...	...	...
20	...	...	...	...	...
21	...	...	...	...	...
22	...	...	...	...	...
23	...	...	...	...	...
24	...	...	...	...	...
25	...	...	...	...	...
26	...	...	...	...	...
27	...	...	...	...	...
28	...	...	...	...	...
29	...	...	...	...	...
30	...	...	...	...	...
31	...	...	...	...	...
32	...	...	...	...	...
33	...	...	...	...	...
34	...	...	...	...	...
35	...	...	...	...	...
36	...	...	...	...	...
37	...	...	...	...	...
38	...	...	...	...	...
39	...	...	...	...	...
40	...	...	...	...	...
41	...	...	...	...	...
42	...	...	...	...	...
43	...	...	...	...	...
44	...	...	...	...	...
45	...	...	...	...	...
46	...	...	...	...	...
47	...	...	...	...	...
48	...	...	...	...	...
49	...	...	...	...	...
50	...	...	...	...	...
51	...	...	...	...	...
52	...	...	...	...	...
53	...	...	...	...	...
54	...	...	...	...	...
55	...	...	...	...	...
56	...	...	...	...	...
57	...	...	...	...	...
58	...	...	...	...	...
59	...	...	...	...	...
60	...	...	...	...	...
61	...	...	...	...	...
62	...	...	...	...	...
63	...	...	...	...	...
64	...	...	...	...	...
65	...	...	...	...	...
66	...	...	...	...	...
67	...	...	...	...	...
68	...	...	...	...	...
69	...	...	...	...	...
70	...	...	...	...	...
71	...	...	...	...	...
72	...	...	...	...	...
73	...	...	...	...	...
74	...	...	...	...	...
75	...	...	...	...	...
76	...	...	...	...	...
77	...	...	...	...	...
78	...	...	...	...	...
79	...	...	...	...	...
80	...	...	...	...	...
81	...	...	...	...	...
82	...	...	...	...	...
83	...	...	...	...	...
84	...	...	...	...	...
85	...	...	...	...	...
86	...	...	...	...	...
87	...	...	...	...	...
88	...	...	...	...	...
89	...	...	...	...	...
90	...	...	...	...	...
91	...	...	...	...	...
92	...	...	...	...	...
93	...	...	...	...	...
94	...	...	...	...	...
95	...	...	...	...	...
96	...	...	...	...	...
97	...	...	...	...	...
98	...	...	...	...	...
99	...	...	...	...	...
100	...	...	...	...	...





**ANEXOS**

## ANEXO 1 – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

### Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

**“O Instituto da mediação judicial e a perspectiva de um sistema jurisdicional que promova celeridade e acesso a justiça: reflexões sobre a experiência do CEJUSC Londrina/Pr.”**

Prezado(a) Senhor(a):

Gostaríamos de convidá-lo (a) para participar da pesquisa “O Instituto da mediação judicial e a perspectiva de um sistema jurisdicional que promova celeridade e acesso a justiça: reflexões sobre a experiência do CEJUSC Londrina/Pr.”, a ser realizada, no Fórum Estadual de Londrina. O objetivo da pesquisa é “Demonstrar que o instrumento da mediação judicial como método adequado de pacificação social entre particulares, utilizado de forma adequada aos parâmetros do Conselho Nacional de Justiça e dos princípios do sistema de multiportas, é capaz de promover no sistema jurisdicional maior celeridade, menor custo a máquina estatal, promover acesso a justiça e satisfação aos jurisdicionados nos resultados obtidos”. Sua participação é muito importante e ela se daria através de responder breve questionário.

Esclarecemos que sua participação é totalmente voluntária, podendo você: recusar-se a participar, ou mesmo desistir a qualquer momento, sem que isto acarrete qualquer ônus ou prejuízo à sua pessoa. Esclarecemos, também, que suas informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade.

Esclarecemos ainda, que você não pagará e nem será remunerado(a) por sua participação. Garantimos, no entanto, que todas as despesas decorrentes da pesquisa serão ressarcidas, quando devidas e decorrentes especificamente de sua participação.

Quanto aos benefícios, espera-se, a partir do olhar do jurisdicionado, constatar se o instituto da mediação judicial desenvolvido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Paraná no fórum Estadual da Comarca de Londrina/Pr, encontra-se em conformidade com o disposto pelo Conselho Nacional de Justiça, promovendo celeridade, participação mais efetiva das partes na solução dos conflitos e maior acesso a justiça. Quanto aos riscos, caso sinta desconforto em responder alguma questão, o pesquisador explicará novamente a pessoa, com todo cuidado necessário, apresentará o parecer do comitê de Ética da Universidade Estadual de Londrina, procedendo a pesquisa. Contudo, diante das questões abordadas, se o sujeito após a explanação da pesquisa não sentir-se a vontade em responde-la, terá toda liberdade para suspender, interromper ou simplesmente não responder, declinando o pesquisador da presente coleta de

\*Termo de Consentimento Livre Esclarecido apresentado, atendendo, conforme normas da Resolução 466/2012 de 12 de dezembro de 2012

dados. Outrossim, manterá o zelo e sigilo das informações colhidas com o objetivo único e exclusivo acadêmico, preservando as histórias de vida dessas pessoas.

Caso você tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos poderá nos contatar através do telefone 43 99903-0924, pelo pesquisador responsável Alexander Pelissari de Souza, e-mail [Alexander.pelissari@gmail.com](mailto:Alexander.pelissari@gmail.com), ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, situado junto ao LABESC – Laboratório Escola, no Campus Universitário, telefone 3371-5455, e-mail: [cep268@uel.br](mailto:cep268@uel.br).

Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas devidamente preenchida, assinada e entregue à você.

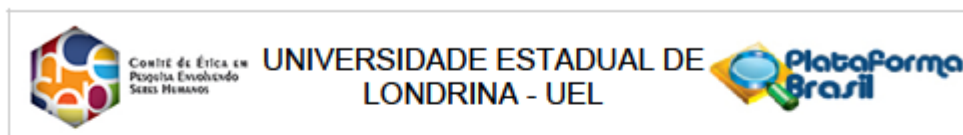
Londrina, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_.

**Pesquisador Responsável**

RG: \_\_\_\_\_

<p>_____ (NOME POR EXTENSO DO PARTICIPANTE DA PESQUISA), tendo sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa, concordo em participar voluntariamente da pesquisa descrita acima.</p> <p>Assinatura (ou impressão dactiloscópica): _____</p> <p>Data: _____</p>
--

## ANEXO 2 – Parecer Consubstanciado do CEP



### PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

#### DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

**Título da Pesquisa:** O Instituto da mediação judicial e a perspectiva de um sistema jurisdicional que promova celeridade e acesso a justiça: reflexões sobre a experiência do CEJUSC Londrina.

**Pesquisador:** Alexander Pelissari de Souza

**Área Temática:**

**Versão:** 3

**CAAE:** 12729419.7.0000.5231

**Instituição Proponente:** CESA - Departamento de Direito Público

**Patrocinador Principal:** Financiamento Próprio

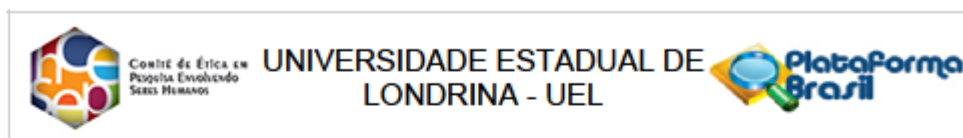
#### DADOS DO PARECER

**Número do Parecer:** 3.392.269

#### Apresentação do Projeto:

Considerada uma das funções mais importantes do Estado, a jurisdição tem o papel fundamental de solucionar o conflito, através da aplicação coercitiva da vontade da lei para assegurar a convivência social. A despeito do afincamento em controlar os indivíduos e a sociedade, o Estado vem sendo paulatinamente modificado pelos movimentos sociais e jurídicos. A consolidação do Estado Democrático de Direito, com prevalência pela liberdade e dignidade de seus cidadãos, tem promovido reformas estruturais constantes para sua concretização. Por esta via, pessoas recorrem ao judiciário para reivindicar seus direitos e resolver seus litígios sob os auspícios do Estado produzindo resultados nem sempre justos, mas aceitáveis socialmente. Entretanto, o Estado não acompanhou as transformações ocorridas ocasionando entraves no sistema jurídico com excessos de demandas, morosidade, alto custo e burocrático incapaz de proporcionar as pessoas um resultado mais satisfatório. Direitos x sistema jurídico abarrotado com um movimento mundial em busca de soluções mais adequadas para os litígios existentes e de uma pacificação social, ocasiona no Brasil um maior investimento, por parte do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) através da resolução n. 125/10, no uso da mediação e da conciliação como instrumentos alternativos para resolução consensual dos conflitos acarretando, mais a frente, na reforma do Código de Processo Civil e a implementação das audiências prévias, além de um conjunto de fatores que promove a mediação, como meio adequado de solução dos conflitos de interesse que ocorrem na sociedade.

Endereço: LABESC - Sala 14  
 Bairro: Campus Universitário CEP: 86.057-970  
 UF: PR Município: LONDRINA  
 Telefone: (43)3371-5455 E-mail: cep268@uel.br



Continuação do Parecer: 3.392.269

Para tanto, faz necessário a análise dos primeiros anos da implantação desse novo código, de forma empírica, principalmente dos mecanismos da mediação, a fim de constatar se o caminho delineado pelo CNJ encontra -se aplicado, bem como o contínuo monitoramento da prática para uma possível mudança de paradigmas.

#### **Objetivo da Pesquisa:**

Objetivo primário:

Demonstrar que o instrumento da mediação judicial como método adequado de pacificação social entre particulares, utilizado de forma adequada aos parâmetros do Conselho Nacional de Justiça e dos princípios do sistema de multiportas, é capaz de promover no sistema jurisdicional maior celeridade, menor custo a máquina estatal, promover acesso à justiça e satisfação aos jurisdicionados nos resultados obtidos.

Os objetivos secundários:

Analisar a aplicabilidade do instituto da Mediação adotada pelo Estado brasileiro, na perspectiva do sistema multiportas, enquanto alternativa que promove a pacificação social, o acesso à justiça e a celeridade processual.

Avaliar a partir de dados a serem obtidos junto ao CEJUSC/Londrina, no período de 2016 a 2018, por amostragem, em pesquisa junto aos usuários do serviço jurisdicional os resultados obtidos neste período, o grau de satisfação das partes envolvidas, possíveis mudanças de hábitos/paradigmas na resolução dos conflitos a partir do uso da mediação, possíveis mudanças no olhar das pessoas frente ao poder judiciário após o uso da mediação judicial.

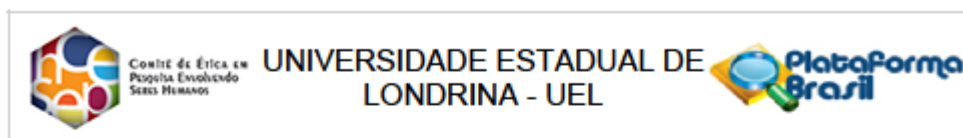
Avaliar, por amostragem, em pesquisa junto aos advogados, mediadores e magistrado responsável, diretamente envolvidos nas mediações judiciais, o olhar frente aos resultados obtidos neste período; a percepção da economia temporal e financeira proporcionada pela utilização desse método de pacificação social; a valorização das partes no desenvolvimento do processo; as possíveis mudanças de hábitos/paradigmas na resolução dos conflitos a partir do uso da mediação; a perspectiva da mudança da concepção do serviço jurisdicional prestado e da imagem do Poder Judiciário frente a sociedade.

#### **Avaliação dos Riscos e Benefícios:**

RISCOS

(Risco Mínimo) Caso o indivíduo sinta desconforto em responder alguma questão, o pesquisador explicará novamente a pessoa, com todo cuidado necessário, apresentará o parecer do comitê de Ética da Universidade Estadual de Londrina, procedendo a pesquisa. Contudo, diante das questões abordadas, se o sujeito após a explanação da pesquisa não sentir-se a vontade em responde-la,

Endereço: LABESC - Sala 14	CEP: 86.057-970
Bairro: Campus Universitário	
UF: PR Município: LONDRINA	
Telefone: (43)3371-5455	E-mail: cep268@uel.br



Continuação do Parecer: 3.392.269

terá toda liberdade para suspender, interromper ou simplesmente não responder, declinando o pesquisador da presente coleta de dados. Outrossim, manterá o zelo e sigilo das informações colhidas com o objetivo único e exclusivo acadêmico, preservando as histórias de vida dessas pessoas.

#### **BENEFÍCIOS**

Pretende-se com a pesquisa, promover uma reflexão com a comunidade jurídica mas, também com a sociedade quanto da importância da mediação judicial na solução dos conflitos sociais. A presente pesquisa pretende ainda, através da identificação e do estudo de metodologias adequadas de pacificação social, atestar a aplicabilidade prática dos métodos, contribuindo, para o aperfeiçoamento dos instrumentos e a prestação jurisdicional estatal.

#### **Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:**

Pesquisa relevante para a área de conhecimento

#### **Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:**

Folha de rosto completa.

Apresentou a autorização do Tribunal de Justiça - Fórum Estadual de Londrina, com a assinatura e carimbo do Juiz responsável, mas está datado para coleta de dados entre março e abril de 2019. Além disso, na autorização não há espaço para o Juiz assinar, sendo assim ele fez um despacho autorizando a mão, ao lado das assinaturas do aluno e da orientadora.

Cronograma apresentado no projeto básico está adequado (15/07/2019 a 15/10/2019).

Orçamento e financiamento: orçamento e financiamento apresentado.

O TCLE apresentado está adequado e com linguagem acessível.

Os instrumento de coleta de dados foram apresentado.

Os riscos da pesquisa estão de acordo com o que rege o CEP.

#### **Recomendações:**

Não há.

#### **Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:**

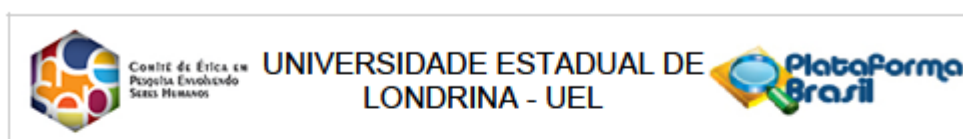
Sem pendências.

#### **Considerações Finais a critério do CEP:**

Prezado(a) Pesquisador(a),

Este é seu parecer final de aprovação, vinculado ao Comitê de Ética em Pesquisas Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina. É sua responsabilidade apresenta-Lo aos órgãos e/ou instituições pertinentes.

Endereço: LABESC - Sala 14  
 Bairro: Campus Universitário CEP: 86.057-970  
 UF: PR Município: LONDRINA  
 Telefone: (43)3371-5455 E-mail: cep268@uel.br



Continuação do Parecer: 3.392.269

Ressaltamos, para início da pesquisa, as seguintes atribuições do pesquisador, conforme Resolução CNS 466/2012 e 510/2016:

A responsabilidade do pesquisador é indelegável e indeclinável e compreende os aspectos éticos e legais, cabendo-lhe:

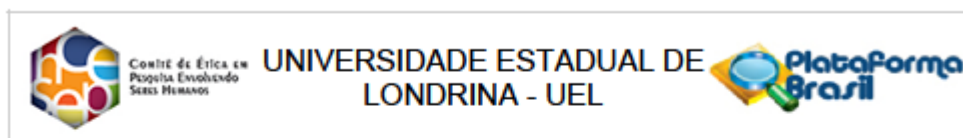
- conduzir o processo de Consentimento e de Assentimento Livre e Esclarecido;
- apresentar dados solicitados pelo sistema CEP/CONEP a qualquer momento;
- desenvolver o projeto conforme delineado, justificando, quando ocorridas, a sua mudança ou interrupção;
- elaborar e apresentar os relatórios parciais e final;
- manter os dados da pesquisa em arquivo, físico ou digital, sob sua guarda e responsabilidade, por um período mínimo de 5 (cinco) anos após o término da pesquisa;
- encaminhar os resultados da pesquisa para publicação, com os devidos créditos aos pesquisadores e pessoal técnico integrante do projeto;
- justificar fundamentadamente, perante o sistema CEP/CONEP, interrupção do projeto ou a não publicação dos resultados.

Coordenação CEP/UEL.

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

Tipo Documento	Arquivo	Postagem	Autor	Situação
Informações Básicas do Projeto	PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1285603.pdf	09/08/2019 23:07:01		Aceito
Folha de Rosto	folha_de_rosto_Alexander.pdf	09/08/2019 23:04:20	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência	termo_de_consentimento_final.doc	30/05/2019 22:45:22	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
Outros	Questionario_Parties.pdf	28/05/2019 15:14:42	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
Outros	Questionario_mediadores.pdf	28/05/2019 15:14:16	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
Outros	Questionario_Advogados.pdf	28/05/2019 15:13:46	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
Outros	declaracao_coletas_ao_realizadas.pdf	28/05/2019 15:12:15	Alexander Pelissari de Souza	Aceito

Endereço: LABESC - Sala 14  
 Bairro: Campus Universitário CEP: 86.057-970  
 UF: PR Município: LONDRINA  
 Telefone: (43)3371-5455 E-mail: cep268@uel.br



Continuação do Parecer: 3.392.269

Cronograma	cronograma.doc	24/04/2019 00:08:00	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
Projeto Detalhado / Brochura Investigador	Projeto_pesquisa.doc	24/04/2019 00:05:06	Alexander Pelissari de Souza	Aceito
Declaração de Instituição e Infraestrutura	autorizacao_pesquisa.pdf	16/04/2019 23:02:37	Alexander Pelissari de Souza	Aceito

**Situação do Parecer:**

Aprovado

**Necessita Apreciação da CONEP:**

Não

LONDRINA, 14 de Junho de 2019

---

**Assinado por:**  
**Oswaldo Coelho Pereira Neto**  
**(Coordenador(a))**

Endereço: LABESC - Sala 14  
 Bairro: Campus Universitário CEP: 86.057-970  
 UF: PR Município: LONDRINA  
 Telefone: (43)3371-5455 E-mail: cep268@uel.br

## ANEXO 3 – Solicitação de autorização para pesquisa

## SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA

Eu, Alexander Pelissari de Souza, discente do curso de Mestrado em Direito Negocial da Universidade Estadual de Londrina, venho pelo presente, solicitar autorização do Tribunal de Justiça – Fórum Estadual de Londrina, no setor do CEJUSC para realização da coleta de dados. A pesquisa será realizada no período compreendido entre março a abril, após a aprovação pelo comitê de Ética da UEL, para o trabalho de pesquisa sob o título O Instituto da mediação judicial e a perspectiva de um sistema jurisdicional que promova celeridade e acesso a justiça: reflexões sobre a experiência do CEJUSC Londrina, com o objetivo avaliar a partir de dados a serem obtidos, o grau de satisfação das partes envolvidas, as possíveis mudanças de hábitos da solução dos conflitos a partir do uso da mediação e no olhar das pessoas frente ao poder judiciário. Esta pesquisa está sendo orientada pela Professora Dra. Tânia Lobo Muniz.

Contando com a autorização desta instituição, colocamo-nos à disposição para qualquer esclarecimento.


Londrina, 01 de fevereiro de 2019

CIGMTC.  
SEM OPosição  
POR PARTE DA  
COORDENAÇÃO DO  
CEJUSC LONDRINA

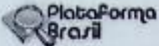

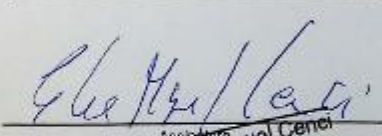
12/02/19

Bruno Rogio Pegoraro  
Juiz de Direito

  
Alexander Pelissari de Souza  
RG 6155468-8

  
Tânia Lobo Muniz  
Orientadora da Pesquisa

## ANEXO 4 – Plataforma Brasil Pesquisa Seres Humanos

 MINISTÉRIO DA SAÚDE - Conselho Nacional de Saúde - Comissão Nacional de Ética em Pesquisa - CONEP FOLHA DE ROSTO PARA PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS			
1. Projeto de Pesquisa: O Instituto da mediação judicial e a perspectiva de um sistema jurisdicional que promova celeridade e acesso a justiça: reflexões sobre a experiência do CSJUSC Londrina.			
2. Número da Participantes da Pesquisa: 434			
3. Área Temática:			
4. Área de Conteúdo: Grande Área 6. Ciências Sociais Aplicadas, Grande Área 7. Ciências Humanas			
PESQUISADOR RESPONSÁVEL			
5. Nome: Alexandar Polissari de Souza			
6. CPF: 848.245.858-00		7. Endereço (Rua, nº): SIL DE ABREU SOUZA 2335 ESPERANCA casa 1507 LONDINA PARANA 86058100	
8. Nacionalidade: BRASILEIRO		9. Telefone: 4399030924	10. Outro Telefone: 11. Email: alexandar.polissari@gmail.com
Termo de Compromisso: Declaro meu conhecimento e cumprimento dos requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas complementares. Comprometo-me a utilizar os materiais e dados coletados exclusivamente para os fins previstos no protocolo e a publicar os resultados sejam eles favoráveis ou não. Assumo as responsabilidades pela condução científica do presente Projeto acima. Tanto desta que essa folha será anexada ao protocolo. Documento assinado por todos os responsáveis e fará parte integrante da documentação do mesmo.			
Data: 29 / 04 / 2019		 Assinatura	
INSTITUIÇÃO PROPONENTE			
12. Nome: Universidade Estadual de Londrina - UEL		13. CNPJ:	14. Unidade/Orgão: CESA - Departamento de Direito Público
15. Telefone: (43) 3371-4000		16. Outro Telefone:	
Termo de Compromisso (do responsável pela instituição): Declaro que conheço e cumpro os requisitos da Resolução CNS 466/12 e suas Complementares e como esta instituição tem condições para o desenvolvimento deste projeto, autorizo sua execução.			
Responsável: <u>ELVE MIGUEL CENCI</u>		CPF: <u>58110452015</u>	
Cargo/Função: <u>Coordenador</u>		 Assinatura	
Data: 29 / 04 / 2019		Prof. Dr. Elve Miguel Cenci Universidade Estadual de Londrina Mestrado em Direito Negociar Coordenador	
PATROCINADOR PRINCIPAL			