

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE PELOTAS
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS, ECONÔMICAS E SOCIAIS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM POLÍTICA SOCIAL - MESTRADO

Carmen Lúcia Kaltbach Lemos de Freitas

FESTA OU SOLENIDADE?
LIMITES E POSSIBILIDADES DE UMA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À
JUSTIÇA

Pelotas
2015

Carmen Lúcia Kaltbach Lemos de Freitas

**FESTA OU SOLENIDADE?
LIMITES E POSSIBILIDADES DE UMA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À
JUSTIÇA**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Política Social do Centro de Ciências Jurídicas, Econômicas e Sociais da Universidade Católica de Pelotas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Política Social.

Área de concentração: Questão Social, Direitos Humanos e Políticas Sociais.

Linha de pesquisa: Cidadania, Proteção Social e Acesso à Justiça.

Professor Doutor Luiz Antônio Bogo Chies

Pelotas

2015

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

F866f Freitas, Carmen Lúcia Kaltbach Lemos de
Festa ou solenidade? Limites e possibilidades de uma política pública de acesso à justiça. / Carmen Lúcia Kaltbach Lemos de Freitas. – Pelotas: UCPEL, 2015.
187f.
Dissertação (Mestrado) – Universidade Católica de Pelotas, Programa de Pós-Graduação em Política Social, Pelotas, BR-RS, 2015. Orientador: Luiz Antônio Bogo Chies.

1. Acesso à Justiça. 2. CEJUSC. 3. Política Nacional de Acesso à Justiça. 4. Resolução 125 / CNJ. 5. Autocomposição. I. Chies, Luiz Antônio Bogo, or. II. Título.

CDD 340

Carmen Lúcia Kaltbach Lemos de Freitas

**FESTA OU SOLENIDADE?
LIMITES E POSSIBILIDADES DE UMA POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À
JUSTIÇA**

Dissertação de Mestrado apresentada à Banca Examinadora do Programa de Pós-Graduação em Política Social do Centro de Ciências Jurídicas, Econômicas e Sociais da Universidade Católica de Pelotas, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Política Social.

Área de concentração: Questão Social, Direitos Humanos e Políticas Sociais.

Linha de pesquisa: Cidadania, Proteção Social e Acesso à Justiça.

Aprovada em 27 de abril de 2015.

BANCA EXAMINADORA

Orientador Prof. Dr. Luiz Antônio Bogo Chies – UCPel

Prof. Dr. José Alcides Renner – UCPel

Prof. Dr. Daniel Silva Achutti – Unilasalle

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, e acima de tudo, agradeço a Deus pelo dom da vida, e a todos os Seus Santos e Santas que me iluminam nessa trajetória de constante crescimento e aprendizado, muitas vezes a “duras penas”.

À minha família, por compreender as incontáveis horas de convivência furtadas em benefício do estudo e da pesquisa.

Aos amigos de longe ou perto, que estão sempre torcendo por mim.

Ao professor orientador, Luiz Antônio Bogo Chies, pela confiança em meu trabalho, apoio, incentivo, paciência, disponibilidade e atenção dispensados durante as reuniões de orientação, bem como suas contribuições teóricas e comentários precisos, elementos que foram essenciais para um constante (re)pensar e para a (re)construção de meu olhar (crítico) sobre o objeto de estudo.

A todos os professores do Mestrado, pela oportunidade de poder compartilhar aprendizados entre o “jurídico” e o “social”.

Aos professores da Banca Qualificadora e Examinadora, pela disposição e contribuições para o enriquecimento de minha pesquisa.

Aos colegas do Mestrado, pelos intermináveis, mas frutíferos debates, troca de ideias, respeito e companheirismo, demonstrando que a experiência de pluralidades é fundamental e deveras enriquecedora.

A todos que colaboraram com a pesquisa por meio das entrevistas, que de forma gentil e receptiva doaram um pouco (bastante) de seu tempo, onde férteis diálogos aconteceram, meu muito obrigada! Vocês foram a “matéria-prima” para a realização desta Dissertação.

Um especial agradecimento aos meus queridos colegas mediadores do CEJUSC, pela oportunidade de conviver com pessoas tão especiais e que muito enriquecem a minha vida, compartilhando a crença de que é possível uma sociedade mais empoderada e pacificada, quando juntos semeamos em cada sessão as sementes dessa esperança.

A todos os conflitantes, os quais me propiciam, por meio das sessões de mediação, vivenciar “processos de sensibilidade” e realizar “acordos do coração”, experiência esta que vai para muito além dos limites institucionais e faz transformar minha própria vida.

Por fim, agradeço também a todas as pessoas, que de uma forma ou de outra contribuíram para que eu pudesse chegar até aqui.

“A esperança tem duas filhas, a indignação e a coragem. A indignação nos ensina a não aceitar as coisas como estão; a coragem, a mudá-las.”

Santo Agostinho

“[...] essa é nossa justiça, um contra o outro e um 3º com martelo.”

(Magistrado 2, entrevistado nesta Dissertação)

“É infrutífero, frustrante e até vexatório o poder público ir numa audiência de conciliação... é um engodo, não vou conciliar, abater ou diminuir a dívida, [...]. Direito público não comporta ideia de conciliação.”

(Procurador de Justiça 2, entrevistado nesta Dissertação)

“Se eu não acreditasse num novo paradigma de justiça, não seria conciliador e mediador [...].”

(Conciliador/Mediador 1, entrevistado nesta Dissertação)

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR – Alternative Dispute Resolution

APUD – citado por

COMAG – Conselho da Magistratura

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (estadual)

CEJUSCON – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (federal)

CF. – confira

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CONIMA – Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem

CPC – Código de Processo Civil

E.G. – por exemplo

FMP – Fórum de Múltiplas Portas

I.E. – isto é

JEC – Juizado Especial Cível

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

OAB – Ordem dos Advogados do Brasil

OCDE – Organização da Comunidade Europeia

RAD – Resolução Alternativa de Disputa

RS – Rio Grande do Sul

SISTCON – Sistema de Conciliação

STF – Supremo Tribunal Federal

STJ – Superior Tribunal de Justiça

TJ – Tribunal de Justiça

TJRS – Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul

RESUMO

Esta Dissertação relata uma pesquisa acerca do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da Comarca de Pelotas, Rio Grande do Sul, projeto piloto desencadeado pelo Tribunal de Justiça do Estado a partir das orientações da Resolução n. 125, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 29 de novembro de 2010, cuja importância está no fato de favorecer o envolvimento do judiciário com o atendimento mais acessível, justo e produtivo da comunidade, utilizando formas autocompositivas (conciliação e mediação) como meios adequados para tratamento dos conflitos de interesses, com vistas à pacificação social. Seu objetivo é analisar, a partir dos dados colhidos na pesquisa empírica, esta experiência pioneira em seus limites e possibilidades quanto ao Acesso à Justiça, sendo este entendido como acesso à solução justa do conflito, percebido pelo grau de satisfação dos conflitantes. A estratégia pauta-se sob o referencial teórico Boaventura de Sousa Santos, na tentativa de uma pesquisa interdisciplinar envolvendo aspectos jurídicos e sociológicos, assim como, também, legislação pertinente. Adota uma perspectiva metodológica de Estudo de Caso a partir de entrevistas semiestruturadas com 23 sujeitos/atores (dez magistrados, cinco procuradores de justiça e oito conciliadores/mediadores) diretamente envolvidos com o objeto de estudo em comento durante seus dois primeiros anos de funcionamento (julho de 2011 a junho de 2013). Na primeira parte do trabalho apresentamos nosso objeto, aspectos metodológicos e estruturais utilizados, bem como o arcabouço teórico-sociológico de Boaventura de Sousa Santos. A parte 2 enfeixa breve exposição dos elementos balizadores da pesquisa distribuídos em dez dimensões: Acesso à Justiça e seus obstáculos; Solução justa; Conflito; Formas alternativas de Acesso à Justiça; Conciliação; Mediação; Política pública de Acesso à Justiça; CEJUSC; Judiciário no século XXI; e Novo paradigma de justiça. Por fim, nas partes 3 e 4, são apresentados, analisados e interpretados os dados colhidos na pesquisa de campo realizada na área geográfica abrangida pela Comarca de Pelotas, composta pelos municípios de Pelotas, Arroio do Padre, Capão do Leão, Morro Redondo e Turuçu. As críticas apresentadas, a partir do desvelamento dos principais entraves ao seu desenvolvimento, as quais demonstram que os sujeitos entrevistados transitam por papéis ambíguos de adesão e resistência ao CEJUSC, são feitas no sentido do aprimoramento dessa política pública.

Palavras-chave: Acesso à Justiça; CEJUSC; Política Nacional de Acesso à Justiça; Resolução 125/CNJ; Autocomposição; Tratamento adequado dos conflitos.

ABSTRACT

This Dissertation reports a research about the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC) of the District of Pelotas, Rio Grande do Sul, pilot project initiated by the state Court of Justice from the guidelines of Resolution no. 125, the National Council of Justice (CNJ) of 29 November 2010, the importance of which is to promote the involvement of the judiciary at the most affordable service, fair and productive community using autocompositivas forms (conciliation and mediation) as appropriate means to treatment of conflicts of interest with a view to social peace. Your goal is to analyze, from the data gathered in empirical research, this pioneering experience in their limits and possibilities as to access to justice, understood as access to the fair resolution of the conflict, perceived by the satisfaction of conflict. The strategy is guided under the theoretical framework Boaventura de Sousa Santos, in an attempt to an interdisciplinary research involving legal and sociological aspects, and also relevant legislation. Adopts a methodological perspective Case Study from semi-structured interviews with 23 subjects / actors (ten judges, five prosecutors and eight conciliators / mediators) directly involved with the subject matter under discussion during its first two years of operation (July 2011 to June 2013). In the first part of the work we present our object, methodological aspects and structural used as well as the theoretical and sociological framework of Boaventura de Sousa Santos. Part 2 enfeixa brief statement of the benchmarks elements of the survey distributed in ten dimensions: access to justice and their obstacles; Just solution; Conflict; Alternative forms of access to justice; Reconciliation; Mediation; Public policy Access to Justice; CEJUSC; Judiciary in the twenty-first century; and new paradigm of justice. Finally, in parts 3 and 4 are presented, analyzed and interpreted the data collected in the field research carried out in the geographical area covered by the County of Pelotas, comprising the municipalities of Pelotas, Arroio do Padre, Lion Capon, Morro Redondo and Turuçu . Criticisms made from the unveiling of the main barriers to its development, which demonstrate that the interviewees transiting through ambiguous roles of adhesion and resistance to CEJUSC, are made towards the improvement of this public policy.

Keywords: Access to Justice; CEJUSC; National Policy on Access to Justice; Resolution 125 / CNJ; Autocomposição; Proper treatment of Conflict

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Síntese analítico-perceptual dos elementos balizadores	69
---	-----------

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
1.1 OBJETO DE PESQUISA	20
1.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS E ESTRUTURAIS	25
1.3 O ARCABOUÇO TEÓRICO-SOCIOLÓGICO DE BOAVENTURA DE SOUSA SANTOS.....	28
2 ELEMENTOS BALIZADORES DA PESQUISA.....	37
2.1 ACESSO À JUSTIÇA E SEUS OBSTÁCULOS.....	37
2.2 SOLUÇÃO JUSTA.....	44
2.3 CONFLITO	45
2.4 FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA	48
2.5 CONCILIAÇÃO.....	50
2.6 MEDIAÇÃO	53
2.7 POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA.....	57
2.8 CEJUSC	59
2.9 JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI	62
2.10 NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA.....	65
3 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DE PESQUISA	68
3.1 ACESSO À JUSTIÇA E SEUS OBSTÁCULOS.....	71
3.2 SOLUÇÃO JUSTA.....	73
3.3 CONFLITO	74
3.4 FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA	75
3.5 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO	76
3.6 POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA.....	77
3.7 CEJUSC	78
3.8 JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI	79
3.9 NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA.....	79

3.10 DISCUTINDO OS DADOS DA PESQUISA	80
4 FESTA OU SOLENIDADE?	91
4.1 ANFITRIÕES/DONOS DA CASA	91
4.2 CONVIDADOS/CONVOCADOS.....	98
4.3 OS QUE ABRAÇARAM A CAUSA	105
4.4 EVENTO: FESTA OU SOLENIDADE?	114
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	122
REFERÊNCIAS.....	134
APÊNDICES	140
APÊNDICE A: QUADRO DAS DIMENSÕES CONCEITUAL- ESTRUTURANTES/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – MAGISTRADOS.....	141
APÊNDICE B: QUADRO DAS DIMENSÕES CONCEITUAL- ESTRUTURANTES/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – PROCURADORES	147
APÊNDICE C: QUADRO DAS DIMENSÕES CONCEITUAL- ESTRUTURANTES/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – CONCILIADORES/MEDIADORES.....	150
APÊNDICE D: QUADRO DOS ASPECTOS DINÂMICO- OPERACIONAIS/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – MAGISTRADOS.....	154
APÊNDICE E: QUADRO DOS ASPECTOS DINÂMICO- OPERACIONAIS/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – PROCURADORES	161
APÊNDICE F: QUADRO DOS ASPECTOS DINÂMICO- OPERACIONAIS/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – CONCILIADORES/MEDIADORES.....	165
ANEXOS	174
ANEXO A – RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010 - CNJ	175
ANEXO B – RESOLUÇÃO Nº 872/2011 - COMAG.....	185

1 INTRODUÇÃO

O Acesso à Justiça é um direito social humano e fundamental. Como norma constitucional, considera-se o que está disposto no artigo 5º, inciso XXXV, da Magna Carta de 1988: “A lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”.

Seu conteúdo, contudo, vem sendo interpretado, já há algum tempo, como acesso a uma ordem jurídica justa, ou seja, efetiva, realizada em tempo hábil e por meios adequados (WATANABE, 2011, p. 5). Portanto, não significa apenas acesso ao judiciário, pois, muitas vezes, os conflitos sociais abarcam outras tantas subjacências que um processo judicial não consegue solucionar, tendo em vista as multifacetadas relações sociais de um mundo globalizado.

A insatisfação das pessoas que procuram o judiciário para resolução de seus conflitos é grande, e tal fato tem correlação direta com o Acesso à Justiça, pois um de seus conceitos está diretamente ligado ao aumento do grau de satisfação com o sistema público de solução dos litígios (AZEVEDO, 2011, p. 11).

Em razão disso, percebemos que Acesso à Justiça não se confunde com acesso ao judiciário, pelo contrário, temos em mente a desjudicialização como forma efetiva de Acesso à Justiça, que encontra na conciliação e na mediação meios autocompositivos pelos quais podemos buscar não só a resolução do problema, mas a pacificação social.

Nancy Andrighi, Ministra do STJ (Superior Tribunal de Justiça), em 1993, já afirmava a premente necessidade de soluções mais adequadas do ponto de vista da equidade e da justiça:

Urge a adoção de medidas tendentes a eliminar o fosso entre os conflitos sociais e sua possível solução, até pelo cultivo nesta mesma sociedade de meios de se chegar a acordos por elas mesmas, utilizando a complicada máquina judiciária em casos extremos, diante da efetiva impossibilidade de composição (1993).

Sendo assim, temos nos métodos autocompositivos um meio de resolução não adversarial de conflitos, ou de tratamento¹ destes, como forma de Acesso à Justiça, e que há muito são citados por diversos doutrinadores e utilizados com sucesso em outros países.

A rapidez processual, custos mais baixos, informalidade, bem como maior aproximação do cidadão com a justiça são exemplos de objetivos desses mecanismos consensuais de tratamento de conflitos, mas precisamos ir para além disso: temos de romper a “barreira de caráter triádico da jurisdição tradicional, partes mediadas por um terceiro que impõe a decisão, para assumir uma postura dicotômica, na qual a resposta à demanda seja construída pelos próprios litigantes” (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, p. 14).

Naturalmente que não se cogita a possibilidade de a heterocomposição ser substituída pela autocomposição², a tendência predominante da administração da justiça consiste em criarem-se processos complementares em um efetivo sistema pluriprocessual³ (AZEVEDO, 2011, p. 20).

Os meios alternativos ou adequados⁴ de Acesso à Justiça são vários, sendo a conciliação e a mediação as formas autocompositivas de tratamento de conflitos e

¹ A palavra tratamento é utilizada por conta do entendimento de que os conflitos sociais não são solucionados pelo judiciário no sentido de resolvê-los, suprimi-los, elucidá-los, pois não há a eliminação de suas verdadeiras causas. Então, “a expressão ‘tratamento’ torna-se mais adequada enquanto ato ou efeito de tratar ou medida terapêutica de discutir o conflito buscando uma resposta satisfativa” (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, p. 13).

² “A jurisdição, enquanto atuação do Estado em substituição à vontade das partes, não pode ser afastada, sob pena de alterarem-se significativamente as estruturas de um Estado Democrático de Direito – o que por sua vez afastaria a própria legitimidade desses meios autocompositivos na medida em que as partes não comporiam seus conflitos espontaneamente, e, sim, após coagidas por um terceiro” (AZEVEDO, 2003, p. 160; 2011, p. 20).

³ No pluriprocessualismo escolhe-se o meio mais adequado para a solução do litígio de acordo com suas peculiaridades. Tal procedimento decorre, segundo a doutrina moderna, do “princípio da adaptabilidade”, e teve sua institucionalização no fim da década de 70 por meio de uma proposta do professor Frank Sander, o que, mais tarde, foi chamada de **Multidoor Courthouse** (Fórum de Múltiplas Portas – FMP) (AZEVEDO, 2003, pp. 165-166; 2011, pp. 14-15; 2012, pp. 284-285).

⁴ Foi nos anos 70 que a expressão “meios alternativos” ganhou força, época em que as soluções adjudicadas eram tidas como paradigma para a resolução dos conflitos, sendo, então, necessário encontrarem-se alternativas a esse método, criando-se o seguinte pensamento: meio principal *versus* meio alternativo. Foi nos Estados Unidos que tais meios alternativos tiveram sua origem sob a sigla **ADR** (**A**lternative **D**ispute **R**esolution). Mas agora vivemos outro momento, no qual soa melhor pensarmos em quais meios são mais adequados para tratarmos os conflitos, sendo com ou sem a intervenção do judiciário. Então hoje, no Brasil, mantém-se a sigla **ADR**, pois adquiriu alçada universal, mas com novo entendimento, passando a significar **Adequate Dispute Resolution** (CARMONA, 2011, pp. 199-200).

pacificação social mais empregadas. Sua conceituação vai depender do país onde estivermos, pois as mesmas podem ser igualadas ou diferenciadas⁵.

Os métodos autocompositivos de Acesso à Justiça – conciliação e mediação – para o tratamento de conflitos, lastreados na Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010) e no texto do novo Código de Processo Civil (BRASIL, 2015), bem como no assente da doutrina majoritária, estão voltados “à potencialização da democracia e do consenso que possibilite à sociedade a reapropriação do conflito não para negá-lo” (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, p. 14), pois é inerente ao ser humano, “mas para responder a ele por meio de construções autônomas e consensuadas” (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2010, p. 14), uma vez que as formas tradicionais de agir da jurisdição apresentam-se incapazes de lidar com a complexidade multifacetária das relações sociais contemporâneas⁶.

Diante de tais explanações, compreendemos ser o tema em comento deveras complexo e que a ideia de Acesso à Justiça não se restringe somente à problemática judicial; pelo contrário, entendemos que o conflito social se mutila dentro do sistema. Portanto, acessar a justiça é algo bem mais amplo, vai além do judiciário, abarcando múltiplas questões a serem discutidas também no âmbito estrutural de nossa sociedade, onde o conflito envolve relações multiplexas⁷ que apenas a técnica jurídica não é capaz de solucionar.

Mas em nosso estudo não abarcaremos o Acesso à Justiça em toda sua complexidade, e, sim, dentro de um campo finito de pesquisa, em uma realidade concreta que é o CEJUSC – um projeto piloto que se desenvolve dentro do judiciário, criado e mantido por este. Sendo assim, trabalharemos o Acesso à Justiça aceitando uma perspectiva de acesso ao judiciário e de acesso à solução justa do

⁵ Na França, Espanha, Costa Rica e Colômbia, por exemplo, entre mediação e conciliação não há qualquer diferenciação (BACELLAR, 2011, p. 36).

⁶ “Ninguém mais espera, de forma realista, que os juízes estatais estejam preparados para decidir questões de família, societárias, comerciais, tributárias e tantas outras com absoluta eficiência, [...] por melhor que esteja aparelhado seu Poder Judiciário. A diversidade de litígios decorre da multiplicação dos direitos, da globalização das relações sociais (e, portanto, jurídicas), tudo a exigir especialização. Imaginar que os juízes estatais possam transitar com facilidade por todos os ramos do Direito, preenchendo sempre as expectativas de excelência do jurisdicionado, é visão alucinada da realidade, que precisa ser evitada” (CARMONA, 2011, p. 200).

⁷ Relações multiplexas são relações que unem as pessoas por meio de múltiplos vínculos como, por exemplo, amizade, família, religião, etnia, negócios – opostas as de único vínculo que se estabelece com estranhos de forma circunstancial –; a continuidade das relações por sobre o conflito tende a criar um peso estrutural que só a mediação pode trazer o equilíbrio (SANTOS, 1988, p. 22; 1995, pp. 47-48).

conflito que poderá ser por meios judiciais ou alternativos, admitindo a possibilidade de convivência e complementaridade entre eles.

Nesse contexto, consideramos bastante contributivo para o delineamento deste trabalho o enfoque acerca do movimento de Acesso à Justiça proposto por Azevedo, sobre o qual faremos sucinta exposição.

De acordo com o autor, tal movimento divide-se em três períodos: “i) mero acesso ao Poder Judiciário; ii) acesso ao Poder Judiciário com resposta tempestiva; e iii) acesso a uma solução efetiva para o conflito por meio de participação adequada do Estado” (2011, p.12).

O primeiro período tem seu início em 1906, quando o professor Roscoe Pound fez um debate aberto sobre Acesso à Justiça, perante a ordem dos advogados norte-americanos, intitulado “As causas da insatisfação do público com a administração da Justiça”. Setenta anos depois, no ano de 1976, em homenagem ao referido professor, aconteceu a Conferência Pound; e em 1978 os autores Bryant Garth e Mauro Cappelletti publicaram a obra Acesso à Justiça (AZEVEDO, 2011, pp. 11-12).

Temos nessa fase “a assistência judiciária aos pobres, a representação dos interesses difusos e os então chamados métodos alternativos de resolução de conflitos” (AZEVEDO, 2011, p. 12). Começam as reformas estruturais no judiciário e no sistema processual dos países ocidentais, incluindo o Brasil, com o escopo de tornar o poder judiciário mais acessível e o sistema processual mais simplificado (AZEVEDO, 2011, pp. 12-13).

O número de pessoas que pôde fazer uso do poder judiciário se elevou consideravelmente, pois, com essas novas formas de Acesso à Justiça, segmentos da sociedade, que antes ficavam à margem do sistema público de resolução de conflitos, foram atingidos (AZEVEDO, 2011, p. 13).

O segundo período é um complemento do primeiro, pois não bastava apenas entrar no judiciário, mas sair com uma resposta em tempo hábil, ou seja, com uma sentença (AZEVEDO, 2011, p. 14).

Estamos hoje vivenciando o terceiro período, o qual se caracteriza principalmente em se administrar o sistema público de resolução de conflitos a fim de que seja legitimado pela satisfação do jurisdicionado, tanto pela condução quanto pelo resultado final de seu processo, dentro de um “mecanismo denominado sistema pluriprocessual” (AZEVEDO, 2003, p. 165; 2012, p. 283-284), pois “o que se propõe

é a implementação em nosso ordenamento jurídico-processual de mecanismos paraprocessuais ou metaprocessuais⁸ (AZEVEDO, 2011, p. 14).

Segundo Azevedo:

Pode-se mencionar que a recente preocupação em capacitação em técnicas autocompositivas iniciadas pelo CNJ em 2006 por meio do Movimento pela Conciliação, e seguida com apoio e parceria pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados e pela Secretaria de Reforma do Judiciário do Ministério da Justiça, é decorrente, principalmente, de dois fatores básicos do desenvolvimento da cultura jurídico-processual brasileira: (i) de um lado cresce a percepção de que o Estado tem falhado na sua missão pacificadora em razão de fatores como, dentre outros, a sobrecarga dos tribunais, as elevadas despesas com os litígios e o excessivo formalismo processual; (ii) por outro lado, tem-se aceitado o fato de que o escopo social mais elevado das atividades jurídicas do Estado é harmonizar a sociedade mediante critérios justos, e, ao mesmo tempo, apregoa-se uma “tendência quanto aos escopos do processo e do exercício da jurisdição que é o abandono de fórmulas exclusivamente positivadas (2011, p.14; 2012, p. 282).

Complementando, o autor enfatiza o quão necessárias são as orientações dadas pelo CNJ por meio da Resolução nº. 125, em 2010, para que os tribunais e magistrados assumam cada vez mais uma função de gerenciamento⁹ de disputas, na medida em que esse novo paradigma de ordenamento jurídico se desenvolve (2011, p. 17; 2012, p. 285).

Os operadores do direito, a partir desta Resolução, devem ser verdadeiros pacificadores sociais, encarando os litígios como problemas a serem solucionados, pois a pergunta agora não mais será “como devo sentenciar em tempo hábil”, mas “como devo abordar a questão para que os interesses que estão sendo pleiteados sejam realizados de modo mais eficiente e no menor prazo” (AZEVEDO, 2011, p. 17; 2012, p. 285).

Sendo assim, a composição de conflitos, se for feita por meio de um órgão estatal, terá um ônus adicional ao magistrado, que será o acompanhamento e a

⁸ Os mecanismos paraprocessuais complementam o sistema instrumental com o objetivo de alcançar metas já traçadas; e os mecanismos metaprocessuais visam atingir metas que, no sistema heterocompositivo judicial, não estavam diretamente pretendidas (AZEVEDO, 2011, p. 14).

⁹ O juiz assume o papel de “gestor de conflitos” – expressão proveniente do direito norte-americano **Managerial Judges** – deixando de ser um mero prolator de sentenças, ou seja, ele além de fiscalizar o trabalho dos serventuários que fazem o atendimento direto às partes, dos conciliadores e mediadores, verifica, também, dentre os processos judiciais, quais poderão ser encaminhados para solução autocompositiva e quais serão resolvidos de forma heterocompositiva, buscando sempre cumprir o escopo mor da jurisdição: a pacificação social (LUCIARI, 2011, p. 242; AZEVEDO, 2012, pp. 61-68).

fiscalização dos mediadores e conciliadores, os quais serão seus auxiliares (AZEVEDO, 2011, p. 17; 2012, p. 68, 285).

Como bem nos lembra Azevedo, para adentrarmos nesse terceiro período os outros dois terão de ter sido minimamente atingidos. Sua reflexão prossegue, salientando que novos desafios surgem, dos quais três são destacados.

O primeiro é a necessidade de “atribuir ao ordenamento jurídico positivado e à jurisdição o campo de atuação no sistema público de resolução de disputas que lhes é devido”, pois “o justo enquanto valor pode e deve ser estabelecido pelas partes consensualmente”, delegando a outrem tal tarefa apenas na eventualidade de não conseguirem chegar a uma solução (AZEVEDO, 2011, p. 18).

Deve-se ter em mente que as partes deverão sempre ser estimuladas a compor seus litígios sob pena de perda de legitimidade, pelo fato da autocomposição ter sido imposta e as mesmas coagidas a fim de aceitarem tal imposição (AZEVEDO, 2003, p. 160; 2011, p. 20).

O segundo desafio consiste na necessidade de “atribuir ao conceito de conflito a possibilidade de este ser resolvido de forma construtiva, e que por meio deste relações sociais possam ser fortalecidas¹⁰” (2011, p. 20), pois o conflito é parte natural das relações humanas:

[...] o processo heterocompositivo judicial abordava o conflito como se fosse um fenômeno relacionado exclusivamente à estrutura normativa positivada e, ao tratar exclusivamente daqueles interesses juridicamente tutelados, excluía aspectos do conflito que são possivelmente tão importantes quanto, ou até mais relevantes do que aqueles juridicamente tutelados (AZEVEDO, 2011, p. 21; 2012, p. 33).

Em vista disso, a Resolução nº. 125 do CNJ pretende que o conflito seja manejado com técnicas adequadas a fim de que aproxime as pessoas, sendo importante meio de amadurecimento e conhecimento, tornando-se progressivamente construtivo, e “foram desconsideradas soluções generalistas como se a mediação ou

¹⁰ “[...] o primeiro passo é deixar de considerar o conflito como um evento social patológico, um mal a ser curado, para vê-lo como um fenômeno fisiológico, muitas vezes, positivo. Isso significa abrir mão da lógica processual judiciária de ganhador/perdedor para passar a trabalhar com a lógica ganhador/ganhador desenvolvida por outros meios de tratamento (dentre os quais a mediação), que auxiliam não só na busca de uma resposta consensuada para o litígio, como também na tentativa de desarmar a contenda, produzindo, junto às partes, uma cultura de compromisso e participação. Nesses casos, não há um ganhador ou um perdedor: ambos são ganhadores” (SPLEGLER, 2010a, pp. 299-300; 2010b, p. 32).

a conciliação fossem panaceias para um sistema em crise¹¹” (AZEVEDO, 2011, pp. 22-23; 2012, p. 35).

Nesse contexto, e considerando o Brasil um país multifacetado, “não há como impor um único procedimento autocompositivo em todo território nacional ante relevantes diferenças nas realidades fáticas” (AZEVEDO, 2011, p. 22; 2012, p. 35), por isso:

[...] o modelo de núcleos e centros de resolução de conflitos buscou apenas criar a estrutura básica para que cada tribunal possa desenvolver seu sistema pluriprocessual da forma mais consoante com sua realidade (AZEVEDO, 2011, pp. 22-23).

Por fim, o terceiro desafio é o de “redefinir o papel do Poder Judiciário na sociedade como menos judicatório e mais harmonizador”, tendo em vista que a atividade jurisdicional é tida como secundária¹²; logo, a função judicatória também o é (AZEVEDO, 2011, p. 23).

Como visto, Azevedo traz importante colaboração acerca da temática proposta, entretanto – não obstante o objeto empírico de pesquisa estar delimitando o Acesso à Justiça como uma experiência por dentro do judiciário –, sabemos que tal temática tem sido estudada não apenas no campo jurídico, mas também na grande área das ciências sociais, na qual a sociologia vem se dedicando a investigar esse fenômeno social na medida em que, buscando o bem-estar da sociedade, percebe a importância de uma atuação mais democrática da complexa máquina jurisdicional a fim de concretizar seu principal objetivo, que é a pacificação social.

Em vista disso, recorreremos a Boaventura de Sousa Santos na tentativa de uma pesquisa interdisciplinar envolvendo aspectos jurídicos e sociológicos, pois sua grade sociológica – a qual será apresentada adiante – fornece elementos que servem de instrumento para descortinar a realidade, a fim de podermos visualizar, com maior clareza, os limites e possibilidades desse projeto piloto que está se

¹¹ Há diversas situações em que a conciliação ou a mediação não são recomendadas, como, por exemplo, demandas que versem sobre interesses coletivos ou que requeiram elevado grau de publicização.

¹² A “substitutividade”, como característica fundamental da jurisdição, foi primeiramente apresentada como um conceito pelo Professor Giuseppe Chiovenda no início do século XX: “[...] a atividade jurisdicional é sempre uma atividade de substituição; é [...] a substituição de uma atividade pública a uma atividade alheia. [...] uma atividade pública exercida em lugar de outrem [...]”; é uma atividade – exercida pela autoridade estatal – vista como secundária, pois o dever primário de resolução dos conflitos é dos próprios conflitantes (CHIOVENDA, 2009, pp. 520-523).

desenvolvendo na comarca de Pelotas, dentro do próprio poder judiciário, enquanto interface do Acesso à Justiça com a conciliação e a mediação.

1.1 OBJETO DE PESQUISA¹³

Com o intuito de organizar uma unicidade administrativa nos tribunais do país, no que se refere ao tratamento dos conflitos, o CNJ lançou, por meio da Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, a “Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses” com vistas à democratização do Acesso à Justiça e inclusão social através da disseminação da cultura do diálogo, dando ênfase a métodos autocompositivos como conciliação e mediação.

De acordo com Nogueira, “a Resolução foi construída sob três pilares de sustentação: inteligência, centralização de serviços e capacitação” (2011, p. 252). Para Richa, há o acréscimo de mais um: “a manutenção de um banco de dados permanentemente atualizado sobre as atividades de conciliação” (2011, p. 72).

Cabe ao CNJ, auxiliado pelo Comitê Gestor da Conciliação, dentro de sua missão constitucional de aperfeiçoamento do serviço público na prestação jurisdicional, traçar as diretrizes gerais de atuação dos tribunais do país, servindo, também, como interlocutor nacional entre os diversos segmentos do poder judiciário e instituições públicas e privadas, incentivando a disseminação e a valorização das práticas autocompositivas, e a cada tribunal do país a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMECs –, que são “células de inteligência¹⁴”, responsáveis por concretizar as diretrizes gerais, ditando a política estadual ou regional de acordo com seu segmento de atuação, fixando metas, diretrizes, acompanhando sua implantação e resultados (NOGUEIRA, 2011, pp. 252-253; RICHA, 2011, p. 72).

Ao lado das atividades de inteligência dos Núcleos, são instalados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSCs – com o

¹³ As informações constantes neste item da Dissertação, que são especificamente afetas ao CEJUSC da comarca de Pelotas, são provenientes de documentação consultada junto à secretaria deste (a qual funciona no juizado da vara cível onde o juiz coordenador do Centro atua), do seu BLOG, e da vivência da pesquisadora como conciliadora/mediadora deste Centro desde 2011.

¹⁴ “Células de inteligência” ou “centros de inteligência”, são assim chamados os Núcleos por serem os responsáveis por todo o planejamento para a execução efetiva das diretrizes gerais traçadas pelo CNJ, estabelecendo as metas prioritárias que deverão ser desenvolvidas em determinado espaço de tempo (mínimo de 5 anos) (NOGUEIRA, 2011, pp. 252-254; RICHA, 2011, p. 72).

escopo de criar uniformidade nas práticas e na sua gestão, concentrando, dessa forma, os serviços de conciliação e mediação a cargo de conciliadores e mediadores na solução de conflitos, bem como serviços mais abrangentes, a saber: solução de problemas jurídicos simples, orientação jurídica, assistência social e psicológica, e obtenção de documentos essenciais ao exercício da cidadania (LUCIARI, 2011; NOGUEIRA, 2011; RICHA, 2011). Essa proposta de Centros judiciários – concentrando variados mecanismos para a solução de conflitos em um único local – baseia-se no sistema norte-americano criado na década de 1980, chamado de Tribunal Multiportas¹⁵ (LUCIARI, 2011; NOGUEIRA, 2011).

É de suma importância – como terceiro pilar da Resolução – a capacitação e permanente atualização dos profissionais que trabalham com a autocomposição, sejam eles vinculados diretamente ao poder judiciário, contratados por empresas privadas – quando em parcerias com o órgão público – ou voluntários, pois na ótica do jurisdicionado “todos aqueles que atuam sob o guarda-chuva da Justiça são servidores, e, como tais, devem prestar serviços dignos e de qualidade”, e essa tarefa fica a cargo dos Núcleos permanentes que poderão criar convênios com outras instituições (NOGUEIRA, 2011, p. 258).

No estado do Rio Grande do Sul, o Conselho da Magistratura, por meio da Resolução n. 780 de 12 de agosto de 2009 (RIO GRANDE DO SUL, 2009), criou as “Centrais de Conciliação e Mediação” em Porto Alegre, um projeto piloto, antecipando a faculdade prevista no anteprojeto do novo Código de Processo Civil (BARBOSA, 2010, p. 84).

O mesmo conselho¹⁶, por meio da Resolução n. 872 de 29 de março de 2011 (RIO GRANDE DO SUL, 2011), agora já em obediência às diretrizes traçadas pela Resolução n. 125 de 2010 do CNJ, criou a “Central de Conciliação e Mediação da Comarca de Pelotas” – nosso objeto de estudo –, um projeto piloto com estrutura semelhante às Centrais de Porto Alegre, cujo funcionamento se iniciou em julho de 2011.

Como mencionado, as “Centrais” de Porto Alegre nasceram em 2009, portanto, antes da Resolução n. 125, criada em 2010, e a “Central” de Pelotas, apesar de ter sido implantada em 2011, quando já em vigor a Resolução n. 125,

¹⁵ Vide supra, nota de rodapé n. 3.

¹⁶ O Conselho da Magistratura do Estado do RS, além da comarca de Pelotas, implantou mais quatro Centrais nas seguintes Comarcas: Caxias do Sul, Passo Fundo, Santa Maria e Santa Cruz do Sul (Fonte: site do TJRS).

recebeu o mesmo nome que até então vigorava no TJRS (Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul), e não obstante o parágrafo único do artigo 16 da referida Resolução dizer que “[...] os Tribunais poderão utilizar siglas e denominações distintas¹⁷ das referidas nesta Resolução [...]”, o TJRS – a fim de manter a unicidade de nomenclatura utilizada nos Tribunais estaduais do país – adotou, então, a terminologia de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), o que, por sua vez, a partir de agosto de 2013, a Comarca de Pelotas também o fez.

Assim sendo, apesar desta pesquisa ter como delimitação temporal os dois primeiros anos de funcionamento do referido objeto (de 1º de julho de 2011 a 30 de junho de 2013), portanto, quando ainda denominado Central, por questões práticas, nesta Dissertação, vamos a ele nos referir como CEJUSC ou Centro, e não como Central.

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Pelotas – CEJUSC – instalou-se nas dependências do foro da cidade sede (Pelotas), em 1º de julho de 2011 – após período de organização de sua infraestrutura –, sendo que o funcionamento efetivo começou em agosto daquele ano, quando aconteceram os primeiros encontros de conciliação, utilizando-se, para tanto, a estrutura dos juizados especiais, o que continua até os dias de hoje.

A princípio, o CEJUSC, contando com aproximadamente oito voluntários convidados pelo magistrado coordenador do Centro, realizava apenas conciliações processuais, abrangendo as áreas cível e de família.

Ainda em julho de 2011, foram abertas inscrições para o primeiro processo seletivo de voluntários interessados em atuar como conciliadores ou mediadores no próprio Centro e nos Postos Avançados de Justiça Comunitária a serem criados mais adiante. Possuir conduta ilibada e formação específica para a função, conforme regulamentado pela Resolução n. 05/2012 do Órgão Especial do TJRS (RIO GRANDE DO SUL, 2012), são os requisitos para exercer atividades de conciliador ou mediador, sendo que, de acordo com art. 7.º desta,

[...] o efetivo desempenho da função de conciliador ou mediador, de forma ininterrupta, durante um ano, poderá ser computado como exercício de atividade jurídica para fins de contagem de tempo à habilitação em

¹⁷ Na justiça federal os “Núcleos” chamam-se “SISTCON” – Sistema de Conciliação – e os “Centros”, “CEJUSCON” – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.

concurso para a magistratura, nos termos do art. 59, IV e V, da Resolução n. 75, de 12 de maio de 2009, do Conselho Nacional de Justiça (RIO GRANDE DO SUL 2012).

A seleção, presidida pelo juiz coordenador do Centro, realizou-se por meio de análise curricular e preenchimento de questionário. Foram 80 selecionados para fazer o primeiro curso de capacitação em conciliação ministrado pelo TJRS, em parceria com a Escola Superior da Magistratura, de setembro a outubro de 2011, dos quais apenas 69 foram capacitados, sendo que 11 foram imediatamente chamados a atuar juntamente com o grupo já existente, e dois foram a Porto Alegre fazer curso de mediação no TJRS. Nessa mesma época, o CEJUSC passou a contar com um estagiário voluntário para os serviços burocráticos.

O blog do CEJUSC foi lançado em setembro; em novembro, foi assinado um protocolo de intenções firmado pelo TJRS em parceria com o Ministério Público/RS, Defensoria Pública/RS, Procuradoria Geral/RS e Ordem dos Advogados do Brasil/RS no intuito de estabelecer ações conjuntas visando à implementação da cultura da pacificação, com incentivo às práticas autocompositivas; e, ao fim de 2011, outros quatro conciliadores capacitados foram chamados para integrar a equipe que passava também a fazer conciliações em processos de execuções fiscais, bem como outros débitos, promovidos pela Procuradoria Regional do Estado do RS e pelas procuradorias dos municípios que fazem parte da comarca de Pelotas: Turuçu, Morro Redondo, Capão do Leão e Arroio do Padre, além da cidade sede.

Ampliando seus serviços em atendimento à Resolução n. 125, o CEJUSC, em maio de 2012, inaugurou o primeiro Posto Avançado de Justiça Comunitária no município de Turuçu, em parceria com os poderes executivo e legislativo deste, sendo uma extensão do CEJUSC, em que os próprios conflitantes podem solicitar o agendamento de encontros de conciliação ou mediação pré-processuais. Mais três conciliadores foram chamados e neste mesmo mês um servidor foi designado para trabalhar no Centro.

No mês de julho, o CEJUSC lançou a campanha “Educação para a Paz” com o lema “Conversando a gente se entende”, tendo por objetivo ministrar palestras e realizar oficinas para a comunidade em geral sobre a importância do diálogo como meio de promover o entendimento e a pacificação social; foram chamados mais dois conciliadores e, nessa mesma época, por ordem do TJRS,

ficaram suspensas as conciliações na área de família e as mediações, sendo que estas foram retomadas em dezembro, e somente na área cível, após curso específico de capacitação em mediação judicial cível ministrado pelo NUPEMEC do TJRS a 23 conciliadores.

Em novembro, foi instalado em Morro Redondo o segundo Posto Avançado de Justiça Comunitária; neste período, passaram a ser ofertadas à população em geral, pertencente à comarca de Pelotas, no próprio balcão de atendimento do CEJUSC, no foro local, conciliações e mediações pré-processuais, passando-se a contar com mais um estagiário para os serviços burocráticos.

No 1º semestre de 2013, a procuradoria geral do município de Pelotas deixou de participar do CEJUSC, retornando em dezembro do mesmo ano; no 2º semestre, as conciliações e mediações na área de família foram retomadas, após curso específico de capacitação em mediação familiar ministrado pelo NUPEMEC do TJRS a 15 mediadores atuantes no Centro. Durante este ano, quatro novos conciliadores agregaram-se ao grupo.

Com o intuito de atuar na prevenção e no tratamento de conflitos escolares, familiares e comunitários – que envolvam alguma forma de violência – utilizando princípios e metodologia da justiça restaurativa, o CEJUSC, em janeiro de 2013, abriu inscrições para seleção de voluntários interessados em atuar nessa área; em maio, inaugurou-se um grupo de estudos em justiça restaurativa, com reuniões semanais; em julho, o TJRS, em parceria com a Escola Superior da Magistratura, capacitou os 25 novos voluntários aptos a atuar como agentes de justiça restaurativa em casos encaminhados pelos juízes da comarca e também por instituições e entidades conveniadas; em novembro, o CEJUSC assinou convênio com o município de Pelotas para a implantação de práticas restaurativas em 13 escolas da rede municipal, com o objetivo de prevenir e tratar a violência no ambiente escolar. Em dezembro de 2013, o CEJUSC abriu inscrições para seleção de novos voluntários interessados em atuar como conciliadores, mediadores e facilitadores de justiça restaurativa na prevenção e no tratamento de conflitos.

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Pelotas, além de disponibilizar à população em geral serviços como conciliação, mediação e práticas restaurativas – processuais e pré-processuais – promove e participa de projetos como: mutirões conciliatórios, Semana Nacional da Conciliação e Ronda da Cidadania, além da Campanha de Educação para a Paz.

Em se tratando de uma experiência bastante recente e estando ainda em processo de implementação, pois proveniente de uma Resolução criada em 2010, sabemos ser um campo de pesquisa ainda inexplorado, o que justifica a importância deste trabalho pioneiro, a fim de contribuir para uma avaliação (ainda que de processo) de tais práticas, no intuito de colaborar na reorientação de seus encaminhamentos, bem como ao redimensionamento de possíveis falhas.

Por fim, gostaríamos de fazer menção a nossa experiência profissional e de voluntariado junto ao CEJUSC de Pelotas como fator decisivo na construção do objeto de estudo e dos aspectos metodológicos utilizados para o seu enfrentamento. Como advogada, deparamo-nos com os limites que o direito positivado impõe, separando o conflito processado do conflito real, demonstrando que só a técnica jurídica não é suficiente para abarcar as dinâmicas sociais que àquele se vinculam. Como conciliadora e mediadora voluntária no CEJUSC, percebemos a importância de encararmos os conflitos sociais como algo a ser tratado e não apenas judicializado, contribuindo para uma sociedade mais empoderada e pacificada.

1.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS E ESTRUTURAIS

Os procedimentos metodológicos utilizados neste Estudo de Caso – o qual se valeu de técnicas auxiliares qualitativas com o escopo de aprofundá-lo, compondo um quadro detalhado dessa experiência – buscaram viabilizar a consecução do seguinte objetivo: analisar, a partir da experiência do CEJUSC, a potencialidade das diretrizes presentes na Resolução n. 125 do CNJ em impactar qualitativamente o Acesso à Justiça.

Ao objetivo geral agregaram-se cinco objetivos específicos:

a) identificar as noções de Acesso à Justiça, conciliação e mediação com as quais operam os magistrados, os procuradores e os conciliadores/mediadores envolvidos no projeto;

b) analisar como a cultura jurídica dos indivíduos e grupos vinculados (conflitantes, advogados, magistrados, procuradores e conciliadores/mediadores) influencia na potencialização dos resultados desse projeto piloto;

c) identificar e analisar as estratégias que estão sendo desenvolvidas em termos de Acesso à Justiça pelo projeto piloto que é objeto de estudo;

d) analisar a receptividade dessas estratégias por parte dos envolvidos (conflitantes, advogados, magistrados, procuradores e conciliadores/mediadores);

e) identificar e analisar como as estruturas tradicionais e já consolidadas do sistema judiciário influenciam na potencialização dos resultados do projeto piloto.

Buscando melhor compreender as dinâmicas relacionais existentes que obstaculizam o Acesso à Justiça, bem como os desafios a serem enfrentados para removê-los, a parte 2 enfeixa breve exposição dos elementos balizadores da pesquisa, os quais foram distribuídos em dez dimensões conceitual-estruturantes por nós estabelecidas: 2.1 Acesso à Justiça e seus obstáculos; 2.2 Solução justa; 2.3 Conflito; 2.4 Formas alternativas de Acesso à Justiça; 2.5 Conciliação; 2.6 Mediação; 2.7 Política pública de Acesso à Justiça; 2.8 CEJUSC; 2.9 Judiciário no século XXI; e 2.10 Novo paradigma de justiça.

As partes 3 e 4 dedicam-se a apresentar, analisar e discutir os dados colhidos na pesquisa de campo realizada na área geográfica da comarca de Pelotas, estado do Rio Grande do Sul, a qual pertencem, além da cidade sede – Pelotas – outros quatro municípios: Arroio do Padre, Capão do Leão, Morro Redondo e Turuçu. A escolha dessa comarca deu-se pela facilidade operacional de ser a área geográfica na qual desenvolvemos nossas atividades profissionais (como advogada, conciliadora e mediadora atuante no CEJUSC de Pelotas).

O material empírico de análise, colhido no período entre 19 de junho a 5 de novembro de 2013, perfazendo um total de aproximadamente 58 horas de entrevistas (em torno de duas horas e meia para cada sujeito), teve como enfoque os dois primeiros anos de atividades do CEJUSC (de 1º de julho de 2011 a 30 de junho de 2013) e se constituiu por entrevistas com os dez magistrados (incluindo o juiz coordenador do Centro) aos quais a pauta do CEJUSC, na época, estava disponibilizada; entrevistas com os cinco procuradores de justiça (estaduais e municipais) que efetivamente participavam do CEJUSC no referido período; e com oito¹⁸ conciliadores/mediadores voluntários, os quais foram selecionados tendo por base dois principais critérios: fazerem parte do CEJUSC desde 2011 e estarem atuando tanto em casos de conciliação como de mediação durante a delimitação temporal do objeto de estudo.

¹⁸ Na época da realização da pesquisa de campo, atuavam no Centro aproximadamente 17 conciliadores e/ou mediadores voluntários, sendo que dez deles se encaixavam nos critérios de seleção propostos, mas apenas oito se disponibilizaram para serem entrevistados.

Para a realização das entrevistas com os 23 sujeitos/atores, foi utilizado roteiro semiestruturado e, com o livre e esclarecido consentimento dos mesmos, foram gravadas. Para as três categorias de sujeitos entrevistados – magistrados, procuradores de justiça e conciliadores/mediadores – o foco foi o mesmo, qual seja, buscar compreender aspectos que estejam vinculados ao papel que cada um exerce enquanto participante do CEJUSC e permitir identificar estratégias, percepções e dinâmicas com as quais operam o Acesso à Justiça.

A pesquisa empírica objetivou então, prioritariamente, a busca de dados para subsidiar uma análise e interpretação passíveis de identificar, sob uma grade de leitura teórico-sociológica de Boaventura de Sousa Santos, percepções e entendimentos que contribuíssem para o desvelamento de práticas regulatórias e emancipatórias nas relações, processos e dinâmicas que envolvem o CEJUSC.

Este trabalho abarca também uma dimensão exploratória, tendo em vista que inexistem estudos acerca do objeto em estudo, o que revela a oportunidade, importância e justificativa de sua realização, pois, sendo ainda inexplorada tal realidade, faz-se necessário seu desvelamento científico como contributo ao desenvolvimento e aperfeiçoamento de dinâmicas sociais que apontem para uma sociedade mais pacificada, em especial, a conciliação e a mediação.

Em se tratando da aplicabilidade dos resultados, salientamos sua importância no atual contexto societário, pois estamos vivenciando reformas legislativas importantes que visam dar maior relevância aos métodos autocompositivos para tratamento dos conflitos, como, por exemplo, uma seção específica que trata exclusivamente dos conciliadores e mediadores judiciais no novo CPC e o projeto de lei sobre a mediação.

Quanto à escolha do instrumental teórico-operativo, podemos afirmar ter recaído sobre um dos principais teóricos contemporâneos com enfoque sociológico, que é o Boaventura de Sousa Santos, o qual oferece uma grade teórica ampla com abordagem científica acerca da complexidade multifacetária das relações sociais e seus conflitos.

Assim, com o intuito de posteriormente conectar ao objeto de pesquisa este arcabouço teórico-sociológico, encerramos a presente introdução, expondo, de forma geral, seus principais elementos.

1.3 O ARCABOUÇO TEÓRICO-SOCIOLÓGICO DE BOAVENTURA DE SOUSA SANTOS

O pensamento sociológico de Boaventura de Sousa Santos está fincado de forma proeminente no cenário das ciências sociais contemporâneas, ao adotar uma perspectiva crítico-prospectiva, renovando questionamentos e abordagens científicas, contrapondo a uma habitual “sociologia das ausências”, uma revigorada “sociologia das emergências” em um “trabalho de tradução” (2002).

Com base em tais concepções, vislumbramos em Santos um referencial contributivo ímpar ao desvelamento das dinâmicas e práticas que se fazem presentes em nosso sistema de justiça e, mais especificamente, no CEJUSC, o que nos auxilia na compreensão enquanto processos sociais complexos e multifacetados, em que se busca a valorização das mais variadas gamas de experiências humanas.

Sendo assim, apresentamos algumas das principais noções de sua grade sociológica, as quais nos fornecem elementos para posterior correlato ao objeto de estudo.

Nesse sentido, começamos expondo que, a princípio, Santos não tem uma visão negativa da modernidade, pois diz que “o projeto sociocultural da modernidade é um projeto muito rico, capaz de infinitas possibilidades e, como tal, muito complexo e sujeito a desenvolvimentos contraditórios” (1991, p. 1), o qual está assentado em dois pilares que são fundamentais: o pilar da regulação e o pilar da emancipação com seus princípios e racionalidades.

O pilar da regulação é composto por três princípios: do Estado, o qual possui o monopólio do direito a fim de que se cumpra um mínimo ético; do mercado, em que o individualismo e a concorrência se concentram; e da comunidade, que tem na identidade e na comunhão sua marca principal (SANTOS, 1991, pp. 1-2).

No pilar da emancipação encontram-se três racionalidades: a moral-prática, da ética e do direito; a cognitivo-instrumental, da ciência e tecnologia; e a estético-expressiva, da arte e literatura (SANTOS, 1991, pp. 1-2).

O projeto ambicioso da modernidade está pautado no equilíbrio entre esses dois pilares. Este paradigma, afirma Santos, “pretende um desenvolvimento harmonioso e recíproco do pilar da regulação e do pilar da emancipação”,

garantindo, assim, “a harmonização de valores sociais potencialmente incompatíveis, tais como justiça e autonomia, solidariedade e identidade, igualdade e liberdade” (2009, p. 50).

Mas como é um projeto rico em novas ideias, ambicioso e revolucionário, maximiza seu próprio potencial, surgindo os excessos, desvios corrigíveis e os défices, carências temporárias, ambos resolúveis por meio “dos crescentes recursos materiais, intelectuais e institucionais da modernidade” (SANTOS, 2009, p. 51).

Deste modo, essa gestão reconstrutiva foi confiada à ciência que, com seus critérios de eficácia e eficiência tornando-se hegemônicos, colonizou as racionalidades do pilar emancipatório, desequilibrando os vínculos de reciprocidade antes existentes entre os dois pilares. O pilar da regulação transforma-se em pilar de mercado, o pilar da emancipação em pilar de ciência e tecnologia, e os demais princípios e racionalidades acabam sendo por estes contaminados (SANTOS, 1991, pp. 2-3).

Com esta redução e neutralização,

[...] os dois pilares entrelaçaram-se e interpenetraram-se até cada um se transformar no duplo do outro. A regulação travestiu-se de emancipação e esta, sem diferença para se diferenciar, resignou-se a aceitar a máscara e a ser simultaneamente a verdade da sua ruína e o mais convincente disfarce desta (SANTOS, 1991, p. 3).

Esse processo de cientificização, que teve sua culminância com o colapso da emancipação na regulação, produzindo colonialismo, ou seja, a incapacidade de reciprocidade e a incessante transformação do outro em objeto, constitui, para Santos, o marco inicial da crise da modernidade no ocidente (1991, p. 4).

Em face disso, e para que haja uma mudança nessa situação, o autor (1991, pp. 9-10) propõe uma transição de um paradigma de conhecimento, pois, para ele, conhecer é transitar de um estado A de ignorância para um estado B de saber. Então, segundo sua interpretação, há dois tipos de conhecimento: o conhecimento-emancipação, que é uma trajetória que avança de um estado de colonialismo (ignorância) para um estado de solidariedade (saber); e o conhecimento-regulação, trajetória de um estado de caos (ignorância) para um estado de disciplina (saber), e acrescenta: “Se a pós-modernidade significa alguma coisa, significa o desequilíbrio dinâmico a favor da emancipação com a cumplicidade ativa do princípio da

comunidade” (1991, p. 8), pois a lógica do equilíbrio entre os dois pilares não funcionou, e o princípio da comunidade até agora foi o mais marginalizado, portanto, “em melhores condições para assegurar uma polifonia assimétrica entre a regulação e a emancipação” (1991, p. 8).

Para que esse desequilíbrio dinâmico seja possível, duas estratégias epistemológicas são propostas: a revalorização do caos e da solidariedade como formas de saber. A primeira, para que se reconheçam os limites do conhecimento científico moderno; a segunda, para que se identifique o conteúdo prático do conhecimento que se encontra no interior desses limites (SANTOS, 1991, p. 12).

Mas hoje, salienta Santos, estamos vivenciando um terceiro momento no qual as transformações sociais são tão frenéticas a ponto de não haver tempo para que se solidifiquem, gerando instabilidade, caracterizando, assim, o período atual como de transição para uma sociedade pós-contratualista, na qual, apesar das práticas colonialistas instauradas, os embates entre regulação e emancipação não cessaram, só que agora essa tensão é traduzida em linguagem contratual em forma de inclusão e exclusão como objeto mais da regulação jurídica, por meio da qual “só seriam permitidos os objetivos e práticas emancipatórias sancionados pelo Estado e, por conseguinte, conformes aos interesses dos grupos sociais que lhes estivessem, por assim dizer, por trás” (2003, p. 4).

Dessa forma,

[...] sob a capa de um contrato, a nova contratualização prefigura o ressurgimento do status, isto é, dos princípios da ordem hierárquica pré-moderna, em que as condições das relações sociais estavam diretamente ligadas à posição das partes na hierarquia social (SANTOS, 2003, p. 18).

Nessa transição paradigmática, uma das características mais marcantes é a crise do contrato social, e este se assenta em três pressupostos básicos bastante afetados pelas turbulências contemporâneas: regime geral de valores, alicerçado na vontade geral e no bem comum; sistema comum de medidas, baseado em uma concepção de tempo e espaço como entidades lineares, homogêneas e neutras; e tempo-espaço, não só local, mas também global, a competir com as temporalidades do Estado nacional (SANTOS, 2003, pp. 13-16).

De acordo com Santos, tais pressupostos, antes sob o domínio de um Estado, agora estão à mercê de um mercado globalizado, no qual há o predomínio

dos processos de exclusão sobre os processos de inclusão, em que aqueles assumem duas formas aparentemente contraditórias:

O pós-contratualismo, processo por meio do qual grupos e interesses sociais até aqui incluídos no contrato social se veem excluídos deste sem qualquer perspectiva de regresso. Os direitos de cidadania, até agora considerados inalienáveis, são confiscados e, sem eles, os excluídos passam de cidadãos a servos. [...]. Quanto ao pré-contratualismo, consiste em impedir o acesso à cidadania a grupos que anteriormente se consideravam candidatos à cidadania e tinham razoáveis expectativas de a ela ascender (2003, p. 18).

Essa lógica de exclusão cria novos estados naturais, tensionando a emergência de subclasses de excluídos, fazendo surgir um novo regime civilizacional, o fascismo social, um tipo de fascismo pluralista produzido não pelo Estado, como o colonialismo, mas pela sociedade, coexistindo com os Estados democráticos. Apresentam-se em quatro formas principais: fascismo do *apartheid* social, é a segregação física dos excluídos, onde as cidades se dividem em zonas civilizadas e zonas selvagens; fascismo paraestatal, é a usurpação das prerrogativas estatais, abarca o fascismo contratual e o fascismo territorial; fascismo da insegurança, manipulação discricionária do sentimento de insegurança das pessoas; e o fascismo financeiro, o mais plural e pérfido de todos, totalmente discricionário, com consequências avassaladoras (SANTOS, 2003, pp. 18-23).

Essas novas práticas fazem surgir uma nova realidade social, ou seja, uma nova estratificação da sociedade civil distinguida por Santos em três tipos: sociedade civil íntima (círculo interior), em que há inclusão, proteção e cidadania; sociedade civil estranha (círculo intermédio), que mistura inclusão e exclusão social, e esta não é considerada irreversível; e sociedade civil incivil (círculo exterior), na qual há total exclusão de classes ou grupos sociais tidos como socialmente quase que invisíveis (2003, p. 25).

Segundo o pensamento de Santos, nos últimos 20 anos, a globalização hegemônica neoliberal só fez ampliar mais a sociedade civil incivil que não mais está sob os domínios dos Estados, mas sob o comando do mercado puro, dos grandes interesses mundiais e na ruptura de espaço-tempo privilegiado.

No entanto, a globalização neoliberal não é a única que existe,

[...] por todo o mundo se assiste a grupos sociais, redes, iniciativas, organizações e movimentos de tipo local, nacional e transnacional, que se têm mostrado ativos no esforço de enfrentar a globalização neoliberal e de lhe contrapor alternativas. [...]. Em conjunto, elas constituem aquilo a que chamo globalização contra-hegemônica. [...]. A erradicação do fascismo social constitui, desse modo, o objetivo número um [...]. A esse feixe de projetos e lutas chamo de cosmopolitismo subalterno ou cosmopolitismo dos oprimidos (SANTOS, 2003, pp. 27-28).

A partir dessa perspectiva contra-hegemônica embrionária, conclui o autor que todas essas experiências sociais são muito mais amplas e ricas do que a tradição científica ocidental conhece e considera importante e, por isso, estão sendo desperdiçadas, nutrindo ideias de que não há mais alternativas possíveis para uma mudança de paradigma. Então, propõe uma crítica ao modelo de racionalidade ocidental dominante nesses pelo menos 200 anos por meio de outro modelo que chama de razão cosmopolita, fundamentada em três procedimentos sociológicos: sociologia das ausências, sociologia das emergências e trabalho de tradução (2002, pp. 238-239).

A sociologia das ausências tem o escopo de transformar as ausências em presenças, revelando as invisibilidades sociais, aquilo que não existe enquanto alternativa não-credível às dicotomias hegemônicas produzidas pela razão metonímica. É a consciência cosmopolita e o inconformismo ante o desperdício da experiência, movendo-se no campo das experiências sociais, lidando com as alternativas disponíveis aqui e agora, ainda que silenciadas, marginalizadas ou desqualificadas (SANTOS, 2002, pp. 241-258).

A sociologia das emergências é a investigação das alternativas que cabem no horizonte das possibilidades concretas, é a consciência antecipatória e o inconformismo ante uma carência cuja satisfação está no horizonte das possibilidades, movendo-se no campo das expectativas sociais, lidando com as alternativas futuras possíveis ainda por identificar e capacidades ainda não plenamente formadas para levar a cabo (SANTOS, 2002, pp. 241-258).

O trabalho de tradução consiste em criar inteligibilidade recíproca entre as experiências disponíveis na sociologia das ausências e as experiências possíveis na sociologia das emergências, incidindo sobre os saberes, as práticas e seus agentes, sendo ao mesmo tempo um trabalho intelectual, político, emocional - pelo inconformismo diante das carências - e transgressivo. Pressupõe um consenso

transcultural, ou seja, a teoria geral da impossibilidade de uma teoria geral (SANTOS, 2002, pp. 267-268).

De acordo com as palavras de Santos,

[...] o trabalho de tradução cria as condições para emancipações sociais concretas de grupos sociais concretos em um presente cuja injustiça é legitimada com base em um maciço desperdício de experiência. O trabalho de tradução, assente na sociologia das ausências e na sociologia das emergências, apenas permite revelar ou denunciar a dimensão desse desperdício. O tipo de transformação social que a partir dele se pode construir exige que as constelações de sentido criadas pelo trabalho de tradução se transformem em práticas transformadoras (2002, p. 274).

A variedade opositiva de projetos que compõe o cosmopolitismo subalterno, como forma político-cultural de globalização contra-hegemônica, “não subjaz uma teoria unificada, e muito menos uma estratégia una” (SANTOS, 2003, p. 29), pois consiste em um pluralismo de formas e movimentos em que:

[...] a questão da compatibilidade é substituída, na prática, pela questão da direção política dos processos cumulativos de mútua aprendizagem e de recíproca adaptação e transformação entre práticas sociais hegemônicas dominantes e práticas subalternas (SANTOS, 2003, p. 34).

No cosmopolitismo subalterno, o direito assume-se como um significativo componente na luta contra a globalização neoliberal, a que Santos chama de legalidade cosmopolita (2003, pp. 35-36).

O Estado, produtor das leis e garantidor dos direitos, “detém o monopólio sobre a declaração de legalidade ou ilegalidade, do certo (direito) ou do errado (não-direito)” (SANTOS, 2003, p. 37); em contrapartida, o cosmopolitismo assevera ser possível utilizar-se destas ferramentas hegemônicas para fins não hegemônicos, e afirma também que existem concepções não hegemônicas e alternativas para estas ferramentas, substituindo uma justiça restauradora por uma justiça transformadora (SANTOS, 2003, pp. 37-40).

Ao longo dos últimos 150 ou 200 anos, percebem-se mudanças em relação ao significado sociopolítico da função do judiciário nas sociedades modernas, passando de uma neutralização política no Estado liberal com total subsunção ao direito formal, estando na proeminência o poder legislativo, a uma tensão entre

justiça social e igualdade formal no Estado providência, predominando o poder executivo (SANTOS, 1995, pp. 6-16).

Nos tempos mais recentes, o que se percebe é o crescente protagonismo social e político dos tribunais, falando-se agora em judicialização dos conflitos políticos, traduzindo-se “num confronto com a classe política e com os outros órgãos de poder soberano, nomeadamente, com o poder executivo” (SANTOS, 1995, p. 3).

Tal fenômeno

[...] parece assentar num entendimento mais amplo e mais profundo do controle da legalidade, que inclui, por vezes, a reconstitucionalização do direito ordinário como meio de fundamentar um garantismo mais ousado dos direitos dos cidadãos. [...] assume como seu traço mais distintivo a criminalização da responsabilidade política, ou melhor, da irresponsabilidade política. [...]. Dirige-se antes aos abusos do poder e aos agentes políticos que os protagonizam (SANTOS, 1995, pp. 2-3).

Também a explosão da litigiosidade trouxe maior visibilidade social e política ao judiciário, e as dificuldades em atender essa demanda suscitaram a questão da capacidade dos tribunais e outras questões conexas como eficácia, eficiência e o acesso ao sistema judicial, envolvendo fatores sociais, econômicos, políticos e culturais (SANTOS, 1995, pp. 6-13).

A respeito de tais temas, um conjunto de estudos sociológicos foi desenvolvido, revelando

[...] que a discriminação social no acesso à justiça é um fenômeno muito mais complexo do que à primeira vista pode parecer, já que, para além das condicionantes económicas, sempre mais óbvias, envolve condicionantes sociais e culturais resultantes de processos de socialização e de interiorização de valores dominantes muito difíceis de transformar (SANTOS, 1986, pp. 21-22; 1989, p. 49; 2013, p. 209).

No que se refere a obstáculos econômicos, demonstrou que a justiça civil para todos é cara, o que vem a ser um agravante para as classes economicamente menos favorecidas que, além disso, são vitimizadas também em razão da demora excessiva de um processo em juízo (SANTOS, 1986, p. 19; 1989, pp. 46-47; 2013, pp. 206-207).

Quanto a obstáculos sociais e culturais, concluiu que quanto menos recursos as pessoas tiverem, a probabilidade de conhecerem seus direitos diminui, e mesmo

que os reconheçam como possíveis demandas judiciais, não o fazem por receio de serem os serviços gratuitos de má qualidade e pelo medo de sofrerem represálias se ingressarem com ações na justiça. Outro fator que contribui para dificultar seu Acesso à Justiça são as diminutas chances de conhecerem advogados ou saberem onde e como contatá-los, e também a distância geográfica de suas moradias e o local onde estes costumam ficar, bem como a distância dos tribunais (SANTOS, 1986, p. 21; 1989, pp. 48-49; 2013, pp. 208-209).

Em se tratando dos magistrados, chamou a atenção para a importância da formação plural que deveriam ter, agregando ao conhecimento epistemológico do direito aspectos sociológicos, econômicos e culturais a fim de melhor conseguirem lidar com uma sociedade cada vez mais dinâmica e complexa (SANTOS, 1986, p. 26; 1989, p. 53; 2013, pp. 214-215).

No tocante aos conflitos sociais e sua resolução, Santos sugere a criação,

[...] em paralelo à administração da justiça convencional, novos mecanismos de resolução de litígios [...], ou seja, instituições leves, relativa ou totalmente desprofissionalizadas, por vezes impedindo mesmo a presença de advogados, de utilização barata, se não mesmo gratuita, localizadas de modo a maximizar o acesso aos seus serviços, operando de forma expedita e pouco regulada, com vista à obtenção de soluções mediadas entre as partes (1986, pp. 27-28; 1989, p. 55; 2013, p. 217).

Referente à democratização do Acesso à Justiça, fala da necessidade de “criar um Serviço Nacional de Justiça, um sistema de serviços jurídico-sociais, gerido pelo Estado e pelas autarquias locais, com a colaboração das organizações profissionais e sociais”, garantindo, assim, a igualdade das diferentes classes sociais quanto ao Acesso à Justiça, não se limitando apenas a eliminar os obstáculos econômicos, mas também sociais e culturais, orientando a todos a respeito de seus direitos de forma individual ou coletiva, por meio de ações educativas nas escolas, no trabalho, na mídia em geral (SANTOS, 1986, pp. 28-29; 1989, p. 56; 2013, p. 218).

Por fim, para uma nova face da política judiciária, Santos sugere torná-la mais democrática, passando por uma revisão da constituição interna do processo; pela aplicação do direito vigente e também por sua mudança com interpretações inovadoras da lei; por meio de uma nova gestão dos recursos de tempo e de

capacidade técnico-administrativa dos tribunais (1986, pp. 28-32; 1989, pp. 56-59; 2013, pp. 219-222).

Pelo que apresentamos até aqui, entendemos ter cumprido com o objetivo de delinear algumas das noções fundamentais concernentes à grade teórico-operativa de Boaventura de Sousa Santos que, por óbvio, aqui não se esgota, permitindo-nos, dessa forma, extrair elementos basilares para que, por meio de uma perspectiva sociológica, possamos identificar estratégias de dominação que permeiam o campo jurídico, bem como fazer análises e interpretações dos fatos e dinâmicas sociais que impactam o Acesso à Justiça, demonstrando, assim, a aplicabilidade de sua grade de leitura ao objeto de estudo em comento.

2 ELEMENTOS BALIZADORES DA PESQUISA

Nesta parte, objetivamos realizar uma breve exposição – a partir do enfoque de referenciais teóricos e legislação correlata ao tema em estudo – dos elementos balizadores da pesquisa, distribuídos em dez dimensões conceitual-estruturantes, por meio das quais realizaremos análise e interpretação dos dados levantados.

2.1 ACESSO À JUSTIÇA E SEUS OBSTÁCULOS

De acordo com Cappelletti e Garth,

[...] a expressão “acesso à justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos (2002, p. 8).

Sendo o Acesso à Justiça um direito humano, deve ser considerado como condição básica de um sistema jurídico moderno e igualitário que objetiva a efetivação dos direitos proclamados; como um direito social e fundamental, necessita um estudo amplo e aprofundado no tocante aos fins e procedimentos da moderna ciência jurídica, por meio do qual os operadores jurídicos possam reconhecer

[...] que as técnicas processuais servem a funções sociais; que as cortes não são a única forma de solução de conflitos a ser considerada e que qualquer regulamentação processual, inclusive a criação ou o encorajamento de alternativas ao sistema judiciário formal tem um efeito importante sobre a forma como opera a lei substantiva – com que freqüência ela é executada, em benefício de quem e com que impacto social (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 12-13).

Para uma perfeita efetividade do Acesso à Justiça, faz-se necessária “igualdade de armas”, que, embora sendo algo utópico, remete ao enfrentamento de alguns obstáculos assim distribuídos: a) custas judiciais; b) possibilidades das

partes; e c) problemas especiais dos interesses difusos (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 15-28).

Cabe aos litigantes suportar as custas judiciais – as quais incluem honorários advocatícios e o ônus da sucumbência – que podem ser maiores quanto menor for o valor da ação, assim como podem aumentar sobremaneira quanto mais tempo a solução para o litígio demorar, pressionando “os economicamente fracos a abandonar suas causas, ou a aceitar acordos por valores muito inferiores àqueles a que teriam direito” (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 15-21).

Quanto a possibilidades das partes, aqueles que possuem consideráveis recursos financeiros têm vantagens óbvias ao propor ou defender ações judiciais, podendo arcar com os custos, bem como suportar o tempo de litigação. Além do fator econômico, há entraves referentes às diferenças de educação, meio e status social, os quais dificultam o próprio reconhecimento da existência de um direito e acarretam o desconhecimento dos meios disponíveis para o ajuizamento de uma demanda, e algo que é notadamente sentido pelas classes menos favorecidas é a disposição psicológica para recorrer a processos judiciais, pelo fato de serem os procedimentos complicados, existir formalismo e ambientes intimidadores, como o dos tribunais, juízes e advogados – figuras tidas como opressoras (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 21-24).

Também são citadas pelos autores as numerosas vantagens dos litigantes habituais sobre os litigantes eventuais:

- 1) maior experiência com o Direito possibilita-lhes melhor planejamento do litígio;
- 2) o litigante habitual tem economia de escala, porque tem mais casos;
- 3) o litigante habitual tem oportunidades de desenvolver relações informais com os membros da instância decisória;
- 4) ele pode diluir os riscos da demanda por maior número de casos;
- 5) pode testar estratégias com determinados casos, de modo a garantir expectativa mais favorável em relação a casos futuros (2002, p. 25).

Os interesses difusos são interesses fragmentados ou coletivos – como direito ao ambiente saudável ou à proteção do consumidor – que demonstram problemas em sua efetivação pelo fato do judiciário ter por base procedimento individualista, e pelas dificuldades de organização dos atores dessas demandas (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 26-28).

Diante de tais obstáculos, concluíram inicialmente que são mais perceptíveis para pequenas causas e para autores individuais – notadamente os mais pobres, e que os litigantes organizacionais são os que levam vantagem ao se utilizarem do sistema judicial a fim de obterem interesses próprios. Para a eliminação dessas barreiras ao acesso, os autores chamam a atenção para o fato de as mesmas serem inter-relacionadas, não havendo como eliminá-las individualmente, além do que “as mudanças tendentes a melhorar o acesso por um lado podem exacerbar barreiras por outro” (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 28-29).

As soluções práticas para os problemas de Acesso à Justiça, relativamente aos países ocidentais, foram propostas – mais ou menos em ordem cronológica – por meio de “três ondas”: 1ª) assistência judiciária para os pobres; 2ª) representação dos interesses difusos; e 3ª) do acesso à representação em juízo a uma concepção mais ampla de Acesso à Justiça: um novo enfoque de Acesso à Justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 31).

O principal foco nessa “primeira onda” foi o de proporcionar aos pobres assistência judiciária gratuita; na segunda, a melhor ideia foi a solução pluralística, combinando recursos como ações coletivas, sociedades de advogados do interesse público, assessoria pública e advogado público; e o novo enfoque de Acesso à Justiça ressaltado na “terceira onda”

[...] encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas formas de procedimento, mudanças na estrutura dos tribunais ou a criação de novos tribunais, o uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juízes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 31-73).

Neste novo enfoque de Acesso à Justiça, há a necessidade de um estudo crítico e de grandes reformas em todo o sistema judicial, com o predomínio de algumas tendências: a) reforma dos procedimentos judiciais em geral; b) métodos alternativos para decidir causas judiciais como o juízo arbitral, conciliação e incentivos econômicos para a solução dos litígios fora dos tribunais; c) Instituições e procedimentos especiais para determinados tipos de causas de particular “importância social” caracterizados por baixos custos, informalidade, rapidez, julgadores ativos, utilização de conhecimentos técnico-jurídicos com capacidade de

lidar com contendas que envolvam vínculos permanentes; d) mudanças nos métodos utilizados para a prestação de serviços jurídicos; e e) simplificação do direito com leis mais compreensíveis (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, pp. 75-159).

Por fim, os autores alertam para riscos e limitações do enfoque de Acesso à Justiça, citando, dentre outros, a tradicional oposição à inovação; não dar o devido relevo ao fato de que reformas judiciais e processuais não substituem reformas políticas e sociais, e que aquelas não podem ser simplesmente transplantadas de um lugar para outro sem levar em conta a realidade local; o perigo do abandono às garantias fundamentais do processo civil pelos novos métodos; e o risco de se obter como resultado destes um produto barato e de má qualidade pelo uso de procedimentos rápidos e de pessoal com menor remuneração (2002, pp. 161-165).

Esta abordagem sobre a questão do Acesso à Justiça, na década de 1970, desenvolvida por Cappelletti e Garth num relatório com base nas pesquisas vinculadas ao Projeto Florença¹⁹, pode ser considerada um dos primeiros saltos teóricos e de sistematização sobre o tema, a qual privilegia, não obstante tangenciamento da perspectiva estatal na promoção de políticas sociais, a centralização do Acesso à Justiça no plano jurídico.

Avançando um pouco mais quanto ao reconhecimento da complexidade do primeiro elemento balizador, permitindo uma percepção mais sistêmica dos desafios a serem enfrentados para sua efetividade, Kazuo Watanabe consigna que

[...] a problemática do acesso à justiça não pode ser estudada nos acanhados limites do acesso aos órgãos judiciais já existentes. Não se trata apenas de possibilitar o acesso à Justiça enquanto instituição estatal, e sim de viabilizar o **acesso à ordem jurídica justa**. Uma empreitada assim ambiciosa requer, antes de mais nada, uma nova **postura mental**. Deve-se pensar na ordem jurídica e nas respectivas instituições, pela **perspectiva do consumidor**, ou seja, do destinatário das normas jurídicas, que é o povo, de sorte que o problema do acesso à Justiça traz à tona não apenas um **programa de reforma** como também um **método de pensamento**, como com acerto acentua Mauro Cappelletti (1988, p. 128).

¹⁹ “Em 1978 Mauro Cappelletti e Bryant Garth finalizaram o relatório do projeto *Florence*, pesquisa de mapeamento financiada pela Fundação *Ford* e que analisou o significado do Acesso à Justiça a partir dos obstáculos que entravavam a efetivação de direitos em diferentes estados nacionais” (Atlas de Acesso à Justiça, 2013, p. 11). No entanto, segundo Eliane Botelho Junqueira (1996), o Brasil não participou deste projeto, pois vivenciávamos um processo político e social de (re)democratização com emergência de movimentos sociais, que diferentemente das discussões que aconteciam nos países latinos, a respeito da crise do Estado de bem-estar social, aqui estas giravam em torno da exclusão sofrida pela maioria da população dos direitos sociais básicos (e.g. saúde e moradia).

Uma sociedade multifacetária como a nossa, com variadas configurações de conflitos, exige uma justiça melhor estruturada para bem responder, em qualidade e quantidade, a tais demandas, pois principalmente aquelas que com mais frequência ocorrem no dia a dia – e geralmente de menor potencial econômico – necessitam de uma estrutura mais leve e rápida para a sua resolução, diferentemente de outras as quais a estrutura atual, formal e mais pesada, está adequada, porque “não se pode pensar apenas no sistema de resolução dos conflitos através da adjudicação da solução pela autoridade estatal” (WATANABE, 1988, pp. 131-132).

Para conflitos onde há relação jurídica continuada, a mediação e a conciliação são mais indicadas na medida em que não apenas solucionam a contenda, como também trazem consigo a virtude da pacificação dos conflitantes entre si. Ao Estado incumbe a organização desses meios alternativos de solução de conflitos, os quais não precisam necessariamente estar dentro do poder judiciário, podendo ficar a cargo de outras entidades públicas como Ministério Público, Ordem dos Advogados, PROCON, Defensoria Pública, Procuradoria de Assistência Judiciária, prefeituras municipais; ou até mesmo privadas: sindicatos, comunidades de bairros, associações civis; sendo importante

[...] que o Estado estimule a criação desses serviços, controlando-os convenientemente, pois o perfeito desempenho da Justiça dependerá, doravante, da correta estruturação desses meios alternativos de solução dos conflitos de interesses (WATANABE, 1988, pp. 132-133).

É deveras relevante que a comunidade participe da administração da justiça, pois além de trazer maior aderência desta à realidade social tornando-a mais acreditável, há também o sentido pedagógico enquanto aguça o espírito colaborativo das pessoas que a divulgarão em seu meio social (WATANABE, 1988, p. 133).

O acesso à ordem jurídica justa requer juízes em constante aperfeiçoamento e sensíveis às aceleradas transformações sociais; seu acesso deve ser a todos possibilitado com a devida remoção de obstáculos econômicos, sociais ou culturais por meio de justiça gratuita, assistência judiciária, informação e orientação; assim como devem ser enfrentados os obstáculos à efetiva realização do direito por meio de novas e inovadoras estruturas do Estado; organização mais adequada do judiciário; reformulação de institutos e categorias processuais; e concepção de

alternativas e novas técnicas para a resolução de litígios (WATANABE, 1988, pp. 134-135).

E, concluindo, o autor enfatiza que “o direito de acesso à justiça é, fundamentalmente, direito de acesso à ordem jurídica justa”, em que os dados elementares desse direito são:

1) direito à informação e perfeito conhecimento do direito substancial e à organização de pesquisa permanente a cargo de especialistas e orientada à aferição constante da adequação entre a ordem jurídica e a realidade socioeconômica do país; 2) direito de acesso à justiça adequadamente organizada e formada por juízes inseridos na realidade social e comprometidos com o objetivo da realização da ordem jurídica justa; 3) direito à preordenação dos instrumentos processuais capazes de promover a efetiva tutela de direitos; 4) direito à remoção de todos os obstáculos que se anteponham ao acesso efetivo à justiça com tais características (1988, p. 135).

Esta nova concepção de Acesso à Justiça apresentada por Watanabe, não obstante ser mais um avanço, ainda nos remete ao espaço formal do direito, no qual para o enfrentamento dos desafios a esse acesso há como protagonista a ordem jurídica (lei e jurisdição) e seus atores, obscurecendo, assim, a dimensão sociopolítica e seus atores; e, também, pretere reformas socioestruturais ao dar preferência a reformas setorializadas em instituições tipicamente jurídico-judiciais.

Dando sequência à grade teórica de referenciais, temos em Azevedo²⁰, como já visto, uma interpretação um pouco mais ampliada do Acesso à Justiça, avançando na complexidade do tema que agora abarca também a litigiosidade remanescente – e não apenas a litigiosidade contida, como vinha sendo abordado até então – enfocando a subjetividade do que seja “acessar a justiça”.

De acordo com o autor:

[...] o conceito de “acesso à justiça” está intrinsecamente ligado à contínua redução de insatisfações com o sistema público de resolução de conflitos. [...] o acesso à justiça está mais ligado à satisfação do usuário com o resultado final do processo de resolução de conflito do que com o mero acesso ao Poder Judiciário, a uma relação jurídica processual ou ao ordenamento jurídico material aplicado ao caso concreto (2011, pp. 11-12; 2012, p. 283).

²⁰ Vide supra, Introdução.

O movimento de Acesso à Justiça, em seu início, objetivava a redução da litigiosidade que ficava contida por falta de instrumentos processuais efetivos ou altos custos, remetendo-a ao judiciário para uma solução adjudicada. Hoje, com a incorporação de métodos interdisciplinares junto ao sistema processual pela administração da justiça, esta passa a se preocupar também com a litigiosidade remanescente²¹ (AZEVEDO, 2003, pp. 168-169; 2011, pp. 16-17).

Quanto ao desenvolvimento do Acesso à Justiça, percebe-se a nítida tendência à recontextualização do sistema público de resolução dos conflitos em se tratando de alguns aspectos fundamentais, como o fortalecimento da autocomposição técnica e o direcionamento de metas de satisfação do jurisdicionado, o que “seguramente aumentarão progressivamente os índices de satisfação, e a própria justiça restará marcada por sua natureza democrática” (AZEVEDO, 2011, pp. 24-25).

Não obstante o enfoque subjetivo trazido pelo autor no tocante à noção cognitivo-operacional da expressão Acesso à Justiça, evidenciando a litigiosidade remanescente, a preocupação continua centrada no espaço estatal, na ideia de aumentar a satisfação do jurisdicionado com o poder judiciário, mantendo ainda afastada uma perspectiva de potencialidade complexa que dialogue com outros espaços sociais e novos atores.

Por sua vez, Boaventura de Sousa Santos²² registra que

[...] o tema do acesso à justiça é aquele que mais diretamente equaciona as relações entre o processo civil e a justiça social, entre igualdade jurídico-formal e desigualdade socioeconômica. No âmbito da justiça civil, muito mais propriamente do que no da justiça penal, pode falar-se de procura, real ou potencial, da justiça. [...] a consagração constitucional dos novos direitos econômicos e sociais e a sua expansão paralela à do Estado de bem-estar transformou o direito ao acesso efetivo à justiça num direito charneira, um direito cuja denegação acarretaria a de todos os demais (1986, p. 18; 1989, p. 45; 2013, p. 205).

Através de uma percepção social do direito e da justiça, o autor aborda de forma explícita “as articulações do direito com as condições e as estruturas sociais

²¹ “[...] aquela que, em regra, persiste entre as partes após o término de um processo heterocompositivo em razão da existência de conflitos de interesses que não foram tratados no processo judicial – seja por não se tratar de matéria juridicamente tutelada (e.g., a mágoa que se sente em razão de um término de um relacionamento estável), seja por não se ter aventado certa matéria juridicamente tutelada perante o Estado” (AZEVEDO, 2003, p. 168; 2011, p. 17).

²² Vide supra, Introdução, item n. 3.

em que opera” como contributo à democratização da justiça e o acesso ao direito (1986, p. 12; 1989, p. 40; 2013, p. 198), conforme já visto por nós em momento anterior.

2.2 SOLUÇÃO JUSTA

O direito fundamental de Acesso à Justiça traz de forma tácita o princípio da adequação, ou seja, tem em si assegurado que ao conflito de interesses levado ao judiciário será dada uma solução tempestiva e adequada, a melhor que a ele se adequar, buscando sempre a aplicação de uma técnica que tenha por escopo a pacificação dos conflitantes, e não apenas a sua solução – como é a técnica aplicada pelo juiz por meio da sentença – porque se os mesmos não forem pacificados, é muito provável que retornem ao tribunal novamente (WATANABE, 2003, p. 46).

Warat define uma decisão (solução) justa como sendo aquela que “melhora a vitalidade de um vínculo, não tendo relação com a presunção da vinculação de uma decisão a uma narrativa legal” (2010, p. 57) que a distancia da justiça, pois incrustada de cargas estereotipadas tende a transmitir mensagens de dominação (1995, pp. 65-76).

Ao que complementa:

Os juízes creem que sua função é administrar a justiça e que a realizam, quando decidem, a partir de um conceito de justiça, simultaneamente, metafísico e determinista, que não leva em consideração, salvo raras exceções, o que as partes sentem como o justo no conflito que vivem. A tal ponto que, em alguns casos, a distribuição de justiça termina sendo um maltrato para com uma das partes. Quando um juiz se preocupa em comparar se seu conceito abstrato de justiça corresponde às expectativas do que é justo para as partes? (2001, p. 215)

Segundo Azevedo, algumas pesquisas realizadas recentemente chegaram a duas conclusões importantes: a primeira foi a de que “a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo”; a segunda sinaliza que “alguma participação do jurisdicionado na seleção

dos processos a serem utilizados para dirimir suas questões aumenta significativamente essa percepção de justiça” (2011, p. 12; 2012, p. 23, 283).

Dessa forma, pode-se extrair o conceito de justiça por meio da autocomposição: partes estimuladas de forma adequada que chegam a um consenso, ficando satisfeitas com o resultado final, em que a justiça do processo decisório foi atingida em razão de um procedimento equânime (AZEVEDO, 2011, p. 18).

Constata-se de plano que, nesta forma de resolução de disputas, o polissêmico conceito de justiça ganha mais uma definição, passando a ser considerado também em função da satisfação das partes quanto aos resultados e ao procedimento que as conduziu a tanto (AZEVEDO, 2011, pp. 18-19).

2.3 CONFLITO

De acordo com Douglas Yarn²³, podemos definir conflito “como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente incompatíveis”, sendo visto, regra geral, como um fenômeno negativo nos relacionamentos sociais nos quais pelo menos uma das partes sairá prejudicada, devendo por isso ser evitado (*apud* AZEVEDO, 2011, p. 20; 2012, p. 27).

No entanto, estudos mais aprofundados a respeito do fenômeno conflito mostram que nem sempre é assim. Segundo Deutsch²⁴,

²³ O Professor Douglas Yarn, em 1999, organizou o primeiro e único dicionário para o campo da resolução de conflitos, definindo 1.400 termos de uso na área, intitulado “*Dictionary of Conflict Resolution*”. Disponível em:

<<http://www.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd0787946796.html>>.

Disponível em:

<<https://law.gsu.edu/directory/publications.php%3Fid%3D56>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

²⁴ Morton Deutsch é um dos estudiosos sobre resolução de conflitos mais respeitados do mundo. Fundador do Centro Internacional para a Cooperação e Resolução de Conflitos no *Teachers College da Columbia University*. Autor de diversas obras no campo da teoria do conflito, sendo “*The resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes*” (1973) sua maior referência, na qual objetiva terminar com a perspectiva de que o conflito deva ser evitado por trazer necessariamente consequências ruins. Em 2000 organizou “*The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*”, onde enfatiza a gestão construtiva de conflitos e a busca de soluções ganha-ganha. Disponível em:

<<http://www.tc.columbia.edu/news.htm%3FarticleID%3D2928>>.

Disponível em:

<<http://deutsch.socialpsychology.org>>. Acesso em: 10 mar. 2014.

[...] o conflito previne estagnações, estimula interesse e curiosidade, é o meio pelo qual os problemas podem ser manifestados e no qual chegam as soluções, é a raiz da mudança pessoal e social. O conflito é frequentemente parte do processo de testar e de avaliar alguém e, enquanto tal, pode ser altamente agradável, na medida em que se experimenta o prazer do uso completo e pleno da sua capacidade. De mais a mais, o conflito demarca grupos e, dessa forma, ajuda a estabelecer uma identidade coletiva e individual; o conflito externo geralmente fomenta coesão interna (2004, p. 34).

Ao explicar suas consequências, Deutsch²⁵ assevera que

[...] um conflito claramente tem consequências destrutivas se seus participantes estão insatisfeitos com as conclusões e sentem, como resultado do conflito, que perderam. Similarmente, um conflito tem consequências construtivas se todos os participantes estão satisfeitos com os efeitos e sentem que, resolvido o conflito, ganharam. Também, na maioria das vezes, um conflito cujos efeitos são satisfatórios para todos os participantes será mais construtivo do que um que seja satisfatório para uns e insatisfatório para outros (2004, p. 41).

Nessa esteira, podemos perceber o conflito de forma positiva, pois fenômeno natural das relações humanas, o qual não deve ser eliminado nem suprimido por um longo tempo. E nessa recontextualização em torno do conceito de conflito é que se encontra assentada a moderna teoria do conflito, abordando-o, a partir de então, sob nova metodologia, por meio de técnicas adequadas a cada situação no intuito de tratar as questões conflitantes de maneira construtiva, ao fortalecer as relações sociais (AZEVEDO, 2011, pp. 20-22; 2012, pp. 29-35).

Corroborando com a perspectiva positiva das interações conflitivas, Spengler expõe que devemos encarar o conflito como um fato fisiológico²⁶ – se positivo ou negativo, dependerá dos valores considerados no contexto social no qual está

²⁵ Em sua obra *"The resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes"* (1973), Morton Deutsch "apresentou importante classificação de processos de resolução de disputas ao indicar que esses podem ser construtivos ou destrutivos. Para Deutsch, um processo destrutivo se caracteriza pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa em razão da forma pela qual esta é conduzida. Em processos destrutivos há a tendência de o conflito se expandir ou tornar-se mais acentuado no relacionamento da relação processual. Como resultado, tal conflito frequentemente torna-se 'independente de suas causas iniciais' assumindo feições competitivas nas quais cada parte busca 'vencer' a disputa e decorre da percepção, muitas vezes errônea, de que os interesses das partes não podem coexistir. [...] Por sua vez, processos construtivos, segundo Deutsch, seriam aqueles em razão dos quais as partes concluiriam a relação processual com um fortalecimento da relação social preexistente à disputa. [...] e, em regra, robustecimento do conhecimento mútuo e empatia" (AZEVEDO, 2011, pp. 21-22; 2012, pp. 33-34).

²⁶ Vide supra, nota de rodapé n. 10.

inserido – e não como uma patologia social. Ademais, o conflito é salutar e imprescindível em uma sociedade democrática (2010a, pp. 245-246).

Ao falar de um possível tratamento, Spengler compara o fato dos litigantes delegarem a uma terceira pessoa – no caso o juiz – a “solução” de seu conflito ao modelo hobbesiano de transferência de direitos e prerrogativas, no qual

[...] o cidadão ganha, de um lado, a tranquilidade de deter a vingança e a violência privada/ilegítima para se submeter à vingança e à violência legítima/estatal, mas perde, por outro, a possibilidade de tratar seus conflitos de modo mais autônomo e não violento, através de outras estratégias (2010a, p. 283; 2010b, p. 22).

Dessa forma, faz surgir “muros normativos”, engessando a solução do conflito em prol da segurança, decretando um vencedor, em detrimento de um tratamento democrático com soluções criativas que apontem na direção de novos caminhos (SPENGLER, 2010a, p. 284; 2010b, p. 23).

O conflito é entendido por Warat “como conjunto de condições psicológicas, culturais e sociais que determinam um choque de atitudes e interesses no relacionamento das pessoas envolvidas” (2001, p. 80).

O autor afirma que os juristas confundem conflito com litígio, tendo uma visão negativa do mesmo – algo a ser evitado – reduzindo-o a questões de direito ou patrimônio, jamais pensando o conflito em termos satisfativos (2001, p. 81). Por conseguinte, pode o conflito “ficar hibernando” e ressurgir de forma mais intensa a qualquer momento, pois a decisão proferida por meio de um litígio é direcionada somente acerca dos interesses em disputa, “atendendo às formas do pretendido e não às intenções dos enunciantes” (2001, p. 81). Além disso, o fato de transformar o conflito em litígio, o que exige a tramitação institucional de um processo, deixa nas partes marcas traumáticas (2010, p. 58).

Assim, “apresentar o conflito como litígio implica não levar em conta a necessidade de trabalhá-lo em seu devir temporal”, produzindo “uma simulação de tempo²⁷ que impede as partes em conflito de elaborar suas diferenças, ficando, então, subtraídas de sua temporalidade” (WARAT, 2001, p. 81).

²⁷ “Os juristas, na lógica do litígio, intervêm subtraindo o tempo mediante um processo de antecipação idealizada do mesmo, sendo que produzem a antecipação do tempo para provocar o efeito de um controle normativo do futuro: simulam para dar a segurança que a lei pode controlar, a partir do presente, os conflitos no futuro” (WARAT, 2001, p. 81).

Diante disso, propõe que se construa no direito uma teoria do conflito partindo da distinção do diferente e da diferença, enxergando “o conflito como outriedade que permita administrar, com o outro, o diferente para produzir a diferença” (WARAT, 2001, p. 82), visto que a “ciência jurídica, em particular, nos escondeu e não nos deixou entender a relação indivíduo, conflito, satisfação, diferença” (WARAT, 2001, p. 228).

2.4 FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Os meios alternativos de resolução de conflitos – ADR²⁸ para os americanos – são vistos de maneiras diferentes. Nos Estados Unidos este conceito abarca todas as formas que não sejam por meio do judiciário, como arbitragem, negociação ou mediação, dentre outros que possam ocorrer; na Europa o pensamento é o inverso, o meio alternativo é justamente a solução pelo judiciário. No Brasil a forma usual é a solução adjudicada, sendo que as formas alternativas estão recém se estruturando, tendo em vista que a cultura de nosso povo é ainda bastante dependente de uma autoridade, e tais meios necessitam de mentalidade receptiva para prosperarem (WATANABE, 2003, pp. 43-44).

No Japão, por exemplo, há mais rigor nos meios informais pelos quais a sociedade pode ser controlada (e.g., família, vizinhança, escolas, locais de trabalho) do que nos formais (e.g., Polícia, Judiciário, Ministério Público). No Brasil os juizados de pequenas causas²⁹ – exemplo de instituição formal com traços de informalidade – foram criados para que a camada mais humilde da população tivesse Acesso à Justiça – uma ideia que a princípio deu certo –, mas hoje são utilizados como forma de resolver a crise do judiciário, não mais como facilitadores de acesso, sua competência foi ampliada sem que o Estado reorganizasse sua estrutura (WATANABE, 2003, p. 45).

As instituições, formas de tratamento de conflitos de interesses, devem realmente ser implementadas com esta finalidade e não com a preocupação de

²⁸ Vide supra, nota de rodapé n. 4.

²⁹ Os juizados de pequenas causas foram criados pela Lei n. 7.244, de 07 de novembro de 1984. Em 1988, a Constituição (Artigo 98) reconheceu seu sucesso e os denominou juizados especiais. Inicialmente foram criados no âmbito da justiça estadual (Lei n. 9.099, de 05 de outubro de 1995), alargados à justiça federal (Lei n. 10.259, de 07 de dezembro de 2001) e às causas que envolvam fazendas públicas municipais e estaduais (Lei n. 12.153, de 22 de dezembro de 2009), dentre outros.

aliviar a sobrecarga dos tribunais, se não o destino será o mesmo que hoje está sendo dado aos juizados especiais (WATANABE, 2003, pp. 45-46).

Dados de uma pesquisa realizada pelo Ministério da Justiça acerca dos juizados especiais cíveis (2006) revelaram que, de modo geral, o índice de acordos está aquém do esperado e que a probabilidade de realização dos mesmos diminui consideravelmente quando da presença de advogado; há deficiências nas infraestruturas material, pessoal, de instalações e sobrecarga de serviços; muitos juizados não possuem juízes exclusivos, fato que compromete sua adequada organização, ficando muito dependente do perfil do juiz encarregado etc. Este estudo, por sua vez, recomenda avaliação completa desses juizados e um investimento corajoso na melhoria desse importante canal de Acesso à Justiça, e reforça que para a consecução de seus objetivos é imprescindível a mudança de mentalidade dos operadores do direito, principalmente dos juízes de direito e seus auxiliares.

De acordo com Boaventura de Sousa Santos, “as reformas que visam à criação de alternativas constituem hoje uma das áreas de maior inovação na política judiciária” (1986, p. 27; 1989, p. 55; 2013, p. 217), que mesmo “sob a égide de um sistema jurídico visto como unívoco e totalizante, inauguram espaços de alteridade nas formas de pensar, reproduzir e praticar o(s) direito(s)” (2011, p. 113), pois o Estado contemporâneo não possui o monopólio do direito enquanto produção e distribuição. Não obstante ser a maneira dominante de juridicidade, outros direitos coexistem na sociedade e com ele se articulam de diferentes modos (1986, p. 27; 1989, p. 54; 2013, p. 216).

E “vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes” (GRINOVER *et al*, 2012, p. 33).

2.5 CONCILIAÇÃO

Em se tratando de conciliação, Azevedo traz algumas importantes definições, como a de Douglas Yarn³⁰ (1999): “Uma forma de intervenção mais

³⁰ Vide supra, nota de rodapé n. 23.

passiva e menos estruturada do que a mediação”; Christopher Moore³¹ (1998): “Conciliação é o componente psicológico da mediação na qual uma terceira parte busca criar uma atmosfera de confiança e cooperação que seja produtiva como negociação”; Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA): “Processo não adversarial e voluntário de resolução de controvérsias no qual se busca obter solução consensual por intermédio de participação diretiva e avaliadora do conciliador, que opina quanto ao mérito e propõe soluções”; e Leonard Riskin³² (1996): “Ambos os conceitos (conciliação e mediação) são sinônimos imperfeitos por serem apenas orientações distintas de desenvolvimento profissional quanto à autocomposição” (2003, p. 153; 2004, p. 308).

Registra o autor (2003, p. 153; 2004, p. 308) que, segundo Linda Singer (1990), “essa unificação terminológica tem sido adotada em diversos países como o Canadá, o Reino Unido e a Austrália”, e complementa expondo que

[...] no contexto brasileiro, quando o legislador buscou inspiração no direito comparado para incorporar ao nosso ordenamento jurídico estrutura semelhante aos *small claims courts*³³ norte-americanos, introduziu com os juizados especiais (Lei 9.099/95) o que nos EUA denominava-se *mediation* (mediação) usando o termo “conciliação” possivelmente por ser este o termo utilizado no Brasil desde as Ordenações Filipinas até a Constituição atual (2004, p. 309).

³¹ Christopher W. Moore é especialista nacional e internacional em resolução de conflitos, facilitador e mediador com mais de 30 anos de experiência. Desenhista de sistemas de resolução de conflitos. Em sua importante obra “O Processo de Mediação: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos” (1998), divide a mediação em 12 estágios: os cinco primeiros, dizem respeito às atividades preparatórias e à criação de um ambiente adequado para a mediação; os sete últimos, referem-se à mediação propriamente dita. Disponível em:

<http://www.authorstream.com/Presentation/Saberonline-1033886-1-processo-de-media/>;

<http://www.mediate.com/people/personprofile.cfm?aid=199>

<http://www.linkedin.com/pub/christopher-moore/9/342/a5a>;

<http://www.colorado.edu/conflict/peace/moor7538.htm>. Acesso em: 23 mar. 2014.

³² O Professor da Universidade de Missouri, Leonard Riskin, em sua obra “*Understanding Mediators’ Orientations, Strategies, and Techniques: A Grid for the Perplexed*” (1996), elaborou uma grade a fim de esclarecer e orientar a prática da mediação partindo da atuação do mediador: facilitadora-ampla ou avaliadora-restrita, o que dependerá dessa escolha da definição do problema e a percepção do mediador sobre este. A primeira, busca a compreensão de interesses subjacentes, ajuda as partes a enxergarem novos caminhos para uma solução sem exprimir opiniões; a segunda, avalia prós e contras de possíveis soluções, sugere, interfere e pressiona o que seja o melhor acordo em sua opinião. Traçando um paralelo, podemos dizer que em termos de conceituação no Brasil, o que se aproxima mais da conciliação seria a atuação avaliadora-restrita, equiparando-se à definição do Conselho Nacional de Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA). Cabe registrar “que não há uma dicotomia entre mediações amplas e restritas, mas apenas um espectro de diversas orientações que o mediador pode adotar com tendências mais amplas ou mais restritas” (AZEVEDO, 2012, pp. 57-58).

³³ Foi o *Small Claims Court* de Nova Iorque que inspirou o Juizado de Pequenas Causas no Brasil, pois considerado como sendo o mais próximo da realidade brasileira (LAGRASTA NETO, 2011, p. 96).

Vale frisar que a diferença não está apenas na terminologia semântica, mas também na metodologia utilizada quanto à autocomposição nos juizados especiais no Brasil, distinguindo-se de forma significativa daquela empregada no modelo norte-americano³⁴ (AZEVEDO, 2012, p. 22).

Ao expressarem vantagens à escolha da conciliação, Cappelletti e Garth entrelaçam ao seu conceito arbitragem e mediação. Tais vantagens se referem tanto às partes quanto ao sistema judicial, pois as soluções são “rápidas e mediadas, tais como o juízo arbitral”; além disso, “as soluções são mais facilmente aceitas do que decretos judiciais unilaterais, uma vez que elas se fundam em acordo já estabelecido entre as partes”. Em um processo judicial uma parte é declarada vencida e a outra vencedora; já na conciliação há “possibilidade de que as causas mais profundas de um litígio sejam examinadas e restaurado um relacionamento complexo e prolongado” (2002, pp. 83-84).

Spengler considera a conciliação como uma forma de tratar os conflitos, mas de maneira superficial, sendo no Brasil exercida por lei conforme os artigos 125, IV e 447 do CPC, tornando necessária a proposta conciliatória em todas as demandas judiciais. O objetivo desse instituto, que pode acontecer também em momento anterior ao ajuizamento de uma demanda, é o acordo – é resolver o conflito aparente – e para se chegar a tal fim o conciliador sugere, interfere e aconselha, às vezes até forçando o acordo, chegando-se, em muitos casos, a um resultado parcialmente satisfatório (2010a, pp. 305-306; 2010b, pp. 36-37).

Sendo assim, a autora conceitua a conciliação

[...] como uma tentativa de se chegar voluntariamente a um acordo neutro, que conta com a participação de um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada para dirigir a discussão sem ter um papel ativo (2010a, p. 306; 2010b, p. 36).

Nessa esteira, definindo a conciliação como a intermediação de um terceiro particular a fim de que os conflitantes cheguem à pacificação de sua contenda, tendo como principal foco o acordo, Grinover a diferencia da mediação apenas pelo

³⁴ Tal distinção significativa se deve ao fato de que no Brasil a ênfase dada às técnicas, ao procedimento a ser seguido e ao treinamento é menor, e, atualmente, ao maior componente transformador das mediações que é o empoderamento. Nos juizados de pequenas causas em Harlem, NY, por exemplo, os mediadores recebem curso de 30 horas/aula exclusivamente sobre técnicas de negociação e mediação (AZEVEDO, 2012, p. 22).

método utilizado – pois o conflito é trabalhado surgindo o acordo como consequência – visto que, segundo a autora, o resultado é o mesmo (2012, p. 36).

O Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça define a conciliação “como um processo autocompositivo ou uma fase de um processo heterocompositivo no qual se aplicam algumas técnicas autocompositivas e em que há, em regra, restrição de tempo para a sua realização” (AZEVEDO, 2012, p. 56). Diferentemente da mediação, “o conciliador pode apresentar uma apreciação do mérito ou uma recomendação de uma solução tida por ele (conciliador) como justa” (AZEVEDO, 2012, p. 56), mas sem jamais adiantar ou prever qual sentença poderá ser proferida em caso de decisão judicial no intuito de estimular as partes a fazer acordo, pois viola os princípios da ampla defesa e do devido processo legal previstos no artigo 5º, incisos LIV e LV da Constituição Federal (AZEVEDO, 2012, pp. 56-57).

Definindo o conciliador como um “negociador do litígio”, sendo, portanto, a relação conflituosa reduzida a uma mercadoria, a qual é cedida de um litigante a outro por meio do termo de conciliação, Warat nos chama a atenção para o fato da conciliação simplesmente ignorar o conflito existente, não o trabalhando; logo, não o transforma, como faz a mediação. A consequência mínima é que ele não se altere no relacionamento, mas o seu agravamento é o que geralmente acontece, visto que a conciliação “não expressa o encontro das partes com elas mesmas” (2001, pp. 79-80).

2.6 MEDIAÇÃO

Desde o século XIX a mediação³⁵ tem assumido várias nuances, sendo que hoje possui técnica procedimental própria, não obstante divergências existentes a respeito de suas fases ou rito por parte da doutrina³⁶ (AZEVEDO, 2003, p. 168; 2012, p. 22).

³⁵ Existem registros indicando a utilização de meios autocompositivos, em especial a mediação, desde a colonização norte-americana; contudo, os primeiros registros de mediadores profissionais são da década de 1940 (AZEVEDO, 2003, p. 162).

³⁶ Exemplificando a divergência doutrinária, tendo em vista a flexibilidade procedimental da mediação, Azevedo (2003, p. 164; 2012, p. 22) cita o professor e juiz federal aposentado norte-americano John W. Cooley, que divide o processo de mediação em 8 fases. Cf. Christopher Moore (12 fases), Karl Sliakou (5 fases), Frank Sander (8 fases) e Dwight Golann (AZEVEDO, 2003, p. 168).

Desta feita, a mediação técnica é definida, segundo Yarn³⁷ (1999), como

[...] um processo autocompositivo segundo o qual as partes em disputa são auxiliadas por uma terceira parte, neutra ao conflito, ou um painel de pessoas sem interesse na causa, para auxiliá-las a chegar a uma composição. Trata-se de uma negociação assistida ou facilitada por um ou mais terceiros na qual se desenvolve processo composto por vários atos procedimentais pelos quais o(s) terceiro(s) imparcial(is) facilita(m) a negociação entre pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidade (*apud* Azevedo, 2012, p. 55).

Nesse sentido, o Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça a define

[...] como um processo no qual se aplicam integralmente todas as técnicas autocompositivas e no qual, em regra, não há restrição de tempo para sua realização. Naturalmente, há um planejamento sistêmico para que o mediador possa desempenhar sua função sem tais restrições temporais (AZEVEDO, 2012, p. 56).

Filiando-se ao entendimento de que o tratamento dos conflitos por intermédio da mediação ocorre mediante uma diversidade de técnicas, Spengler alude que estas principiam por refazer conexões perdidas para, a partir daí, tratar o conflito que originou tal interrupção. Para tanto, o mediador tem por objetivo ser um facilitador da comunicação entre as partes sem jamais induzi-las ao acordo, sendo que, se este acontecer, diferentemente da conciliação, trará total satisfação aos mediandos (2010a, pp. 305-319; 2010b, pp. 36-41).

Fazendo um contraponto entre decisão judicial e composição consensuada, a autora aduz que

[...] a primeira tem por base uma linguagem terceira normativamente regulada. Ao contrário, a mediação desmancha a lide, decompõe-na nos seus conteúdos conflituosos, avizinhando os conflitantes que, portanto, perdem as suas identidades construídas antagonicamente (2010a, p. 320; 2010b, pp. 41-42).

³⁷ Vide supra, nota de rodapé n. 20.

Por ser um processo informal, no qual as partes “têm a oportunidade de debater os problemas que lhes envolvem, visando encontrar possibilidades”, a mediação caracteriza-se pela oralidade, reaproximando os conflitantes, tendo em vista ser um instituto que “ao contrário da jurisdição tradicional, busca o tratamento das pendências através do debate e do consenso, tendo como objetivo final a restauração das relações entre os envolvidos” (SPENGLER, 2010a, p. 325; 2010b, p. 45).

De fato, o que a mediação propõe é um modelo de justiça que foge da determinação rigorosa das regras jurídicas, abrindo-se à participação e à liberdade de decisão entre as partes, à comunicação de necessidades e de sentimentos, à reparação do mal mais que à punição de quem o praticou. [...] esse modelo diferenciado que propõe uma outra forma de tratar os conflitos, buscando não só uma solução para o Poder Judiciário (cujo modelo de jurisdição se encontra esgotado), mas também a autonomia das partes [...], (tem) a vantagem fundamental da não submissão a uma *lex prévia*, o que permitirá um grau maior de atenção ao caso concreto, favorecendo a identificação de uma pluralidade de caminhos condizentes com as características de cada conflito [...] como possibilidade positiva de evolução social (SPENGLER, 2010a, pp. 333-338; 2010b, p. 50-53).

Salientando que há variedade de correntes³⁸ acerca do sentido, funções e destino da mediação, em seu entendimento, Warat a define “como um procedimento indisciplinado³⁹ de autoecocomposição⁴⁰ assistida (ou terceirizada) dos vínculos conflitivos com o outro em suas diversas modalidades”, distinguindo-se de outras formas de resolução de conflitos pelo seu caráter transformador dos sentimentos nas relações sentimentalmente conflituosas, cuja principal função “é a produção da diferença, instalando o novo na temporalidade”, aplicando-se a qualquer tipo de conflito (2001, pp. 75-84).

³⁸ Há correntes de mediadores, de orientação acordista, que se fundamentam em uma ideologia individualista possessiva, pois considerando o conflito como um problema resolvível nos termos de um acordo, direciona-se em satisfazer desejos e interesses individuais. Outra corrente, chamada de transformadora, tem no conflito uma oportunidade às partes de encontro consigo mesmas, melhoria em termos de qualidade de vida e satisfação dos vínculos; é uma corrente ecológica, holística e psicológica do conflito (WARAT, 2001, p. 84).

³⁹ Indisciplinado no sentido de ser heterodoxo, pois do mediador se requer sabedoria, e não a defesa de teorias consagradas (WARAT, 2001, p. 76).

⁴⁰ A autocomposição acontece na medida em que as partes envolvidas no conflito assumem os riscos de suas decisões. Na mediação, a autocomposição é ecológica por dois motivos: 1º) porque ela pode ser considerada como uma forma de realização da autonomia na medida em que educa, facilita e ajuda na produção das diferenças (produção do tempo com o outro), que modificam as divergências. O indivíduo autônomo precisa negociar com o outro a produção conjunta da diferença, o que implica, forçosamente, a mediação do simbólico; e 2º) porque facilita uma melhora considerável na qualidade de vida ao procurar uma negociação transformadora das diferenças (WARAT, 2001, pp. 78-79).

Esta proposta transformadora do conflito na mediação encontra-se no momento em que sua resolução é buscada pelas próprias partes envolvidas, e não por um terceiro; para tanto, são auxiliadas pelo mediador, que as ajuda na reconstrução simbólica da relação conflituosa, pois o principal escopo da mediação não é a obtenção de um acordo, mas o redimensionamento do conflito pelas partes, não levando em consideração o litígio – verdade formalizada do processo judicial (WARAT, 2001, p. 80).

A corrente transformadora⁴¹ é a que mais se aproxima da postura do autor, mas em termos de Teoria Contradogmática, propõe uma nova corrente mediadora por ele chamada de “mediação alternativa⁴² ou terapia do reencontro⁴³”, que é uma “forma ecológica de resolução dos conflitos sociais e jurídicos, na qual o intuito de satisfação vital substitui a aplicação, coercitiva e terceirizada, de uma sanção legal”, ou seja, é uma “forma ecológica de produção das diferenças” (2001, pp. 84-87).

A mediação, diz Warat (2001, pp. 34-35), é “uma possibilidade de poder ter o direito a dizer o que nos passa, ou a procura do próprio ponto de equilíbrio e do ponto de equilíbrio com os outros”, é um “processo do coração” no qual se busca fazer acordos interiorizados, porque os reais conflitos se encontram no interior das pessoas. Por isso, necessita de outro tipo de linguagem, pois

⁴¹ Tal corrente, iniciada em 1994 pelos professores Robert Baruch Bush e Joseph Folger com o livro *“The Promise of Mediation: Responding to Conflict Through Empowerment and Recognition”*, costuma ser referida como “mediação transformadora”, e tem como escopo o autoaperfeiçoamento das partes por meio de “empoderamento” e “validação”, elementos que devem ser considerados como principais objetivos da autocomposição e, de forma indireta, também do sistema processual, proporcionando, assim, meios efetivos de aprendizado de resolução de conflitos aos jurisdicionados (AZEVEDO, 2003, pp. 156-157; 2012, p. 22; RISKIN, 2007, pp. 146-155;).

⁴² A mediação alternativa consiste em um “procedimento de interpretação psicosemiótico de revisitação dos conflitos. Trata-se de um trabalho simbólico-psicodramatista de base semiótico-terapêutica. O trabalho de interpretação dá-se porque o espaço simbólico está marcado pela incompletude. A linguagem é incompleta porque cada enunciação contém um segredo. É na encruzilhada dos segredos da enunciação que se produz a diferença como encontro de alteridades. [...]. O que o mediador faz é ajudar na interpretação das partes, elas é que devem interpretar no entre-nós de seu vínculo, de seus corações, interpretar para se encontrar no entre-nós de seus vínculos, consigo mesmas” (WARAT, 2001, p. 85). Warat usa a expressão “alternativa” no sentido de “com o outro” (2001, p. 83); e o vocábulo “interpretar” referindo-se à “produção conjunta de uma diferença”, o que nada tem a ver com qualquer tentativa de dominação, pelo contrário, é a interpretação conjunta de um segredo, não de uma falta, é o deslocamento do lugar do conflito para o lugar de uma oportunidade vital (encruzilhada) (2001, pp. 85-86).

⁴³ “A mediação como terapia do reencontro, considera o universo conflituoso dos sentimentos amorosos a partir de uma perspectiva simultaneamente psicológica, sensível, generosa, educativa e comunitária” (WARAT, 2001, p. 50). “A terapia do reencontro é uma ajuda para deixar de ser carreirista, é uma forma de encontrar-se com o outro, abrindo-se a outra realidade. [...]. Estamos no mundo para viver com os outros, não para competir” (WARAT, 2001, p. 60).

[...] a linguagem da ciência e da comunicação ou da razão ordinária é inadequada para exprimir os mistérios da vida e do coração, [...] precisa de uma linguagem que insinue a verdade e não a aponte diretamente; simplesmente sussurre, e não grite. Um sentido vem a nós quando há uma conexão profunda. Uma linguagem usada como estratégia de tal modo que os corações em conflito possam ser tocados (2001, p. 35).

Portanto, não pode a mediação “ser concebida com as crenças e os pressupostos do imaginário comum dos juristas”, pois se assim o for, corre o risco de ser convertida em uma simples conciliação; e a mediação é bem mais que esta, podendo “ser vista como um componente estruturante da visão ecológica do mundo, como um componente estrutural do paradigma político e jurídico da transmodernidade”, encontrando na autonomia, cidadania, democracia e direitos humanos sua melhor forma de realização (WARAT, 2001, pp. 88-89).

Watanabe, por sua vez, afirma que deve haver “diferença no tratamento de conflitos entre duas pessoas em contato permanente e entre aquelas que não se conhecem”, sendo a mediação indicada na primeira hipótese, pelo fato de, nesta, não se buscar apenas a solução do conflito, mas a pacificação dos conflitantes – alertando que a sentença aplicada pelo juiz cumpre apenas solucionar o conflito, não acenando no tocante a soluções de convivência entre as partes, o que, provavelmente, fará com que retornem ao judiciário outras vezes (2003, p. 46).

2.7 POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA

Tendo em vista que o direito ao Acesso à Justiça previsto no artigo 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal vigente, é hoje entendido como acesso não apenas aos órgãos formais de jurisdição estatal, mas direito de acesso à ordem jurídica justa, cabe ao judiciário estabelecer a política pública de tratamento adequado dos conflitos de interesses resolvidos em seu âmbito – seja por meios heterocompositivos ou autocompositivos – no intuito de organizar, em esfera nacional, tanto os serviços prestados no curso da relação processual (atividades processuais), como também aqueles que possam servir como forma de prevenção de demandas judiciais (atividades pré-processuais), principalmente a conciliação e a mediação (CNJ, 2010).

Sendo assim – diante de resultados positivos obtidos em práticas já adotadas pelos tribunais⁴⁴ – em 29 de novembro de 2010, o CNJ criou a Resolução n. 125 a fim de estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento de tais práticas, objetivando:

- i) disseminar a cultura da pacificação social e estimular a prestação de serviços autocompositivos de qualidade (art. 2º); ii) incentivar os tribunais a se organizarem e planejarem programas amplos de autocomposição (art. 4º); e iii) reafirmar a função de agente apoiador da implantação de políticas públicas do CNJ (art. 3º) (AZEVEDO, 2012, pp. 281-282).

O artigo 7º da Resolução 125, em seu *caput*, atribui a cada tribunal do país o dever de criar seu Núcleo Permanente de Método Consensual de Solução de Conflitos, conforme sua realidade, que será composto por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, no prazo de 60 dias, com o intuito de desenvolver a política judiciária (inciso I) local de RAD⁴⁵.

Compete ao Núcleo incentivar ou promover a capacitação, bem como treinamento e permanente atualização de magistrados e servidores em gestão de processos autocompositivos e, também, capacitar conciliadores e mediadores (inciso V), que podem ser tanto servidores como voluntários externos. Sendo assim, de maneira informal, para se referir ao Núcleo, utiliza-se a expressão “cérebro autocompositivo” do tribunal (AZEVEDO, 2012, p. 286).

Ao Núcleo compete também a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, onde as sessões de conciliação e mediação se concentrarão (inciso IV), tendo a incumbência de não apenas planejar – de forma centralizada – a implantação dessa política pública no respectivo tribunal, como fazer sua implementação, manutenção e aperfeiçoamento de ações voltadas ao cumprimento de suas metas (inciso II), pois um dos pilares de sustentação da Resolução 125 é a centralização dos serviços⁴⁶.

⁴⁴ “Desde a década de 90, houve estímulos na legislação processual à autocomposição, acompanhada na década seguinte de diversos projetos piloto nos mais diversos campos da autocomposição: mediação civil, mediação comunitária, mediação vítima-ofensor (ou mediação penal), conciliação previdenciária, conciliação em desapropriações, entre muitos outros. Bem como práticas autocompositivas inominadas como oficinas para dependentes químicos, grupos de apoio e oficinas para prevenção de violência doméstica, oficinas de habilidades emocionais para divorciandos, oficinas de prevenção de sobreendividamento, entre outras” (AZEVEDO, 2012, p. 281).

⁴⁵ “RAD” significa “Resolução Alternativa de Disputa”, sendo uma tradução do termo “ADR”, “*Alternative Dispute Resolution*” (AZEVEDO, 2003, p. 162).

⁴⁶ Vide *supra*, Introdução, item n. 1.

Deverá, o Núcleo, atuar na interlocução com outros tribunais e órgãos (inciso III), bem como propor ao tribunal a realização de convênios e parcerias com instituições públicas e privadas com vistas à expansão das práticas autocompositivas (inciso VI) – que poderá ser por meio de apoio estrutural, disponibilizando, por exemplo, locais para a instalação dos Centros; fornecendo estrutura humana ou funcional como equipamentos de informática, mesas, cadeiras, etc.; e, também, colaborando com ações educativas e de divulgação da cultura da paz (NOGUEIRA, 2011, p. 260) – criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro (artigo 13).

A Resolução 125 sofreu algumas modificações com a Emenda n. 1, de 31 de janeiro de 2013, dentre elas, a inclusão nesse artigo 7º da possibilidade dos Núcleos estimularem programas de mediação comunitária (§ 2º); centralizar e estimular programas de mediação penal ou outros processos restaurativos (§ 3º); e foi-lhe suprimido o inciso VII, que tratava da remuneração de conciliadores e mediadores.

De acordo com Watanabe, para que reais mudanças ocorram em nosso país, é de suma importância que esta política pública seja implementada de forma adequada: modificando os serviços judiciários quanto à sua natureza, qualidade e quantidade e estabelecendo filtro de litigiosidade, propiciando, assim, atendimento mais facilitado aos jurisdicionados, trazendo, em consequência, não apenas a solução dos conflitos, mas aumento do índice de pacificação entre as partes. Dessa forma, a excessiva carga do judiciário será reduzida, resultando em prestações jurisdicionais mais céleres. Como resultado, haverá maior coesão social por meio da “cultura da pacificação” em detrimento da “cultura da sentença” (2011, p. 9).

2.8 CEJUSC

Com o objetivo de realizar sessões de conciliação e mediação – a cargo de conciliadores e mediadores – a fim de atender aos juízos, juizados ou varas com competência nas áreas cível, fazendária de família ou dos juizados especiais cíveis, fazendários e – a partir da Emenda n. 1 acima citada – criminais, bem como realizar atendimento e orientação ao cidadão, os tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (“Centros”), que são unidades do

poder judiciário (artigo 8º, *caput*), informalmente chamadas de “corpo autocompositivo” do tribunal (AZEVEDO, 2012, p. 287).

Os Centros obrigatoriamente deverão ser instalados nos locais onde existam cinco ou mais unidades jurisdicionais (§ 2º), em um prazo de quatro meses para comarcas maiores e 12 meses para as demais, a contar do início da vigência dessa Resolução (§§ 3º e 4º), os quais poderão ser organizados por áreas temáticas (§ 6º).

No intuito de organizar pautas concentradas ou mutirões, o coordenador do Centro poderá solicitar feitos de outras unidades judiciais (§ 7º), sendo que, para efeito de estatística de produtividade, as sentenças homologatórias de tais feitos reverterão ao juízo de origem. As que decorrerem da atuação pré-processual ao coordenador do Centro (§ 8º), este, designado pelo presidente de cada tribunal dentre aqueles que foram capacitados segundo modelo do CNJ, que, se necessário for, será designado um juiz coordenador adjunto (artigo 9º), ou, dependendo da movimentação do Centro, poderá o juiz coordenador ficar designado exclusivamente para sua administração (§ 1º).

Nos Centros – onde obrigatoriamente serão abrangidos os setores pré-processual e processual de solução de conflitos, bem como o setor de cidadania (artigo 10) – deverão atuar servidores com dedicação exclusiva capacitados em métodos autocompositivos nas diretrizes do CNJ, sendo pelo menos um deles capacitado também para realizar a triagem e o encaminhamento adequado dos casos (§§ 2º e 3º).

Apenas conciliadores e mediadores capacitados nos moldes do CNJ – cursos com conteúdo, carga-horária e exercícios simulados mínimos, seguidos de estágio supervisionado – é que poderão realizar sessões de conciliação e mediação nos Centros ou em qualquer outro órgão judiciário, devendo os mesmos submeter-se à reciclagem permanente e à avaliação do usuário, estando sujeitos ao código de ética dos conciliadores e mediadores judiciais (artigo 12, *caput*, e §§) – instituído pelo CNJ com o escopo de assegurar o desenvolvimento dessa política pública, assim como a qualidade dos serviços⁴⁷ de conciliação e mediação –, o qual é

⁴⁷ “Existem quatro linhas de qualidade que devem ser atendidas: i) qualidade técnica: as habilidades e técnicas autocompositivas necessárias para satisfação do usuário; ii) qualidade ambiental: a disposição de espaço físico apropriado para se conduzir um processo autocompositivo; iii) qualidade social: o tratamento e relacionamento existente entre todos os envolvidos no atendimento ao jurisdicionado; e iv) qualidade ética: a adoção de preceitos mínimos de conduta que se esperam dos autocompositores e demais pessoas envolvidas no atendimento ao usuário. Esta última mostra-se uma característica essencial de qualidade em mediação” (AZEVEDO, 2012, p. 245).

“norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como profissionais, e representam imperativos de sua conduta” (Anexo A da Resolução 125).

São oito os princípios fundamentais constantes no artigo 1º do referido código de ética: confidencialidade, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, decisão informada, empoderamento⁴⁸ e validação⁴⁹, sendo que os três últimos foram acrescentados pela Emenda n. 1 de 2013. O artigo 2º traz as cinco regras que regem o procedimento de conciliação/mediação: informação, autonomia da vontade, ausência da obrigação de resultado, desvinculação da profissão de origem e compreensão quanto à conciliação e mediação; e os últimos seis artigos (do 3º ao 8º) dizem respeito às responsabilidades e sanções do conciliador/mediador: apenas os devidamente capacitados e cadastrados poderão exercer funções junto aos tribunais, o que deverá ser com lisura. Para tanto, deverá ser assinado termo de compromisso, submetendo-se às orientações do juiz coordenador da unidade; aos conciliadores/mediadores aplicam-se os motivos de impedimento e suspeição dos juízes; no caso de impossibilidade temporária de exercer suas funções, deverá o conciliador/mediador informar ao responsável com antecedência; aos envolvidos em processo sob sua condução fica impedido de prestar serviços profissionais. O descumprimento do constante neste código de ética, assim como trânsito em julgado de sentença criminal condenatória, resultará de sua exclusão do cadastro e qualquer pessoa poderá representar ao juiz coordenador caso tenha conhecimento de conduta inadequada de algum conciliador/mediador.

No intuito de servir como apoio aos cursos de mediação, abordando as técnicas, habilidades e procedimentos que se fazem necessários para a satisfação do usuário de processos autocompositivos – seguindo orientações pedagógicas

⁴⁸ O termo “empoderamento”, que já é utilizado em bibliografia nacional, principalmente nas áreas da administração e da psicologia, é a tradução do termo em inglês *empowerment*, e significa a capacitação das partes – por meio de a educação sobre técnicas de negociação e mediação – em solucionar seus próprios problemas e dirimir conflitos futuros, por esse motivo, o princípio do empoderamento é visto como um modelo preventivo de conflitos. Empoderar uma parte é fazer com que ela adquira autonomia, consciência das suas próprias capacidades e qualidades. (AZEVEDO, 2003, pp. 156-169; 2012, pp. 22-284; VEDANA, 2003, p. 264).

⁴⁹ O princípio da validação, ou princípio do reconhecimento recíproco de sentimentos, desejos, necessidades, interesses e valores, visa uma real aproximação entre as partes, tendo como consequência a humanização do conflito decorrente da empatia e da mútua compreensão da controvérsia, e o entendimento de como e porque determinadas soluções aventadas levam ou não à satisfação de suas necessidades (AZEVEDO, 2003, pp. 156-169; 2012, pp. 22-155).

recomendadas pela doutrina –, a Secretaria de Reforma do Judiciário, juntamente com o CNJ, produziram o Manual de Mediação Judicial.

Em se tratando dos agentes da mediação, o referido Manual apresenta cinco sujeitos: i) partes – estas poderão comparecer à sessão de mediação antes, durante ou após o processo judicial e têm a opção de discutir ou não suas questões; ii) representantes legais – os advogados podem exercer importante papel no que tange à apresentação de ideias criativas para a solução do problema; iii) mediador – exerce o *munus* público de auxiliar as partes a compor a disputa, o que deve ser feito com imparcialidade – esclarecendo que está ali não para julgá-las, mas para auxiliá-las a compreender melhor suas perspectivas, interesses e necessidades – e confidencialidade – deixando claro que não fará comentários sobre o que ali for discutido nem mesmo com o juiz; iv) comediador⁵⁰ – quando há dois ou mais mediadores conduzindo o processo autocompositivo; v) juiz – incumbe-lhe aproximar as partes em disputa, fortalecendo-lhes os vínculos sociocomunitários⁵¹ e gerenciar⁵² o processo: quando o magistrado perceber em audiência que as partes necessitam de mais tempo para explorarem melhor seus interesses, opções e necessidades, cabe a ele orientá-las e estimulá-las, bem como seus advogados, a fim de que participem de mediações, pois, como regra, não deve atuar como mediador (AZEVEDO, 2012, pp. 59-68).

Apesar do processo de mediação ter uma estrutura própria a ser seguida, o mediador possui liberdade para flexibilizar o procedimento conforme o caso concreto que a ele se apresenta ou conforme a sua forma de atuar, podendo lançar mão de sessões individuais com as partes se assim o achar conveniente, lembrando sempre que a utilização de um tom informal estimula o diálogo – pois a autoridade do mediador se faz pelo nível de relacionamento estabelecido com as partes – e que a informalidade e a postura profissional são perfeitamente compatíveis enquanto valores (AZEVEDO, 2012, pp. 68-69).

⁵⁰ O modelo adotado pelo CNJ é o da comediação, ou seja, necessariamente haverá dois mediadores atuando juntos na condução de um processo autocompositivo.

⁵¹ “Na medida em que se percebe o Poder Judiciário como um ‘hospital de relações humanas’, organiza-se o próprio sistema processual com uma série de procedimentos para a resolução das questões específicas apresentadas pelas próprias partes. É a chamada ‘Justiça de Solução de Problemas’ – ou *Problem Solving Justice*”, tendo como exemplo o modelo do Tribunal de Nova Iorque. Disponível em:

<http://www.courtinnovation.org> ou www.courts.state.ny.us/courts/problem_solving (AZEVEDO, 2012, p. 61).

⁵² Vide supra, nota de rodapé n. 9.

2.9 JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI

O poder judiciário, por meio da Resolução 125, procura voltar-se mais aos anseios da comunidade, adotando uma nova postura perante a sociedade, pois agora já não se limita apenas a impor suas decisões através de sentenças, mas se preocupa em ser um “prestador de serviço” (LUCHIARI, 2011, p. 249), captando o “olhar externo”, procurando deixar para trás o tempo em que olhava somente para dentro de si mesmo – com uma visão interna que se restringia aos seus domínios – buscando hoje desenvolver suas atividades de forma mais sistematizada e com um mínimo de padronização, no intuito de assegurar ao jurisdicionado uma visão comum da prestação jurisdicional que independa do lugar onde ocorra (NOGUEIRA, 2011, p. 254).

Em se tratando de práticas autocompositivas, a troca de informações e aprendizados é essencial para o seu avanço, por isso a importância do CNJ em organizar um programa que promova ações neste sentido, implementado com a participação de uma rede constituída por todos os órgãos do poder judiciário, bem como outras instituições que atuam no sistema judicial, por exemplo, Ordem dos Advogados do Brasil, Ministério Público, Defensoria Pública e Procuradorias; por entidades públicas e privadas parceiras, como universidades e instituições de ensino, criando disciplinas no sentido de propiciar o surgimento da cultura autocompositiva, incluindo as Escolas de Magistratura; por entes públicos e grandes litigantes; por empresas públicas ou privadas e agências reguladoras (Res. 125, artigos 4º ao 6º).

Quanto à necessária interlocução com os órgãos integrantes da rede acima mencionada, esta cabe aos Núcleos (Res. 125, art. 7º, III), sendo os responsáveis por realizar acompanhamento estatístico quando da implementação de práticas autocompositivas junto às empresas e agências reguladoras de serviços públicos, criando banco de dados a fim de visualizar os resultados e conferir selo de qualidade (Res. 125, art. 6º, VII).

De acordo com Nogueira, não há como alcançar o desenvolvimento da política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos sem que haja por parte dos tribunais uma dedicada e comprometida participação, sem que de fato

estejam “engajados no esforço de implantação de um modelo judicial consistente e apto a atender aos reclamos de uma nova época” (2012, p. 271).

Nessa esteira, segundo Azevedo, vivenciamos hoje um sistema pluriprocessual⁵³ – formado por processos autocompositivos (e.g. conciliação, mediação, negociação) e processos heterocompositivos (e.g. judicial, arbitragem) que se complementam⁵⁴ – no qual a administração da justiça está voltada a melhor resolver disputas na medida em que incorpora métodos interdisciplinares, abarcando interesses outros que não sejam apenas aqueles juridicamente tutelados, a fim de auxiliar em sua função de pacificação social, com crescentes tendências a enxergar o operador do direito como um pacificador – também em processos heterocompositivos – pois começa a existir a preocupação em buscar a composição de uma disputa pelo meio mais eficiente na medida em que tal escolha refletirá a própria efetividade do sistema de resolução de conflitos, buscando-se, dessa forma, construir uma nova face ao poder judiciário, na qual as pessoas o vejam como um lugar onde possam buscar e encontrar soluções, como um centro de harmonização social ou mesmo como um “hospital de relações sociais” (2012, pp. 283-288).

Ante a desilusão das promessas da modernidade, tentar atender às novas demandas sociais é o grande desafio do judiciário no início desse novo século, sendo essencial, para tanto, dar respostas à sociedade para as críticas que recebe quanto ao seu desempenho, pois, para esta, a instituição judiciária tem o papel de não apenas resolver o processo, mas o conflito e de forma adequada. Solucionar suas crises – estrutural, procedimental e institucional – de forma conjunta é seu desafio real, pois interage no contexto de intensa judicialização de conflitos, tendo como pressuposto para enfrentar tais questões a (re)construção da identidade da magistratura que, ao afirmar ser necessário mudar a justiça no século XXI, utilizando-se de expressões como “celeridade”, “fazer a verdadeira justiça” e “aplicar a lei”, obriga-se fazer-se acompanhar de uma atuação efetiva, caso contrário, poderá parecer hipocrisia discursiva (SENA; OLSSON; 2011, p. 143).

⁵³ Vide supra, nota de rodapé n. 3.

⁵⁴ Nessa complementaridade, para a escolha do processo de resolução de disputa, são levadas em conta as características intrínsecas de cada um como, por exemplo, custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade. Assim, em regra, em uma disputa entre vizinhos recomenda-se a mediação, pois processo que assegura elevados índices de manutenção de relacionamentos; mas se uma das partes tiver interesse de abrir um precedente ou assegurar grande publicidade à decisão, como em uma disputa relativa a direitos individuais homogêneos referentes a consumidores, sugere-se o processo judicial (AZEVEDO, 2012, p. 284).

Hoje a sociedade não só exige como também merece uma justiça que seja crítica, proativa, ética, aberta, democrática, dinâmica e de aprendizagem permanente. Em suma, fundamentada em novas deontologia, teleologia e gnosiologia, isto é, assumindo nova postura, nova visão e novos saberes em sua prestação (SENA; OLSSON, 2011, p. 144).

Assim, defende-se a existência de reformas⁵⁵ não apenas no interior da organização judiciária, como juízes utilizando-se de meios alternativos, apostando em uma magistratura mais criativa, mas também em toda a sociedade, para que, por meio de uma democracia forte dentro do marco jurídico-constitucional do Estado de direito, seja possível a construção de uma sociedade realmente igualitária (SANTOS, 1986, p. 25; 1989, p. 52; 2013, p. 214).

⁵⁵ “Tendo como ponto de partida a ideia de que as sociedades assentam no primado do direito e não funcionam eficazmente sem um sistema judicial eficiente, eficaz, justo e independente, o novo padrão de intervenção judiciária reconhece que é preciso fazer grandes investimentos para que isso ocorra, seja na dignificação das profissões jurídicas e judiciárias, na criação de modelos organizativos que tornem o sistema judiciário mais eficiente e acessível, seja nas reformas processuais e na formação de magistrados e funcionários. O alcance e o sentido de uma refundação democrática do judiciário irão, contudo, depender da orientação local das reformas judiciais em cada país e da intensidade da influência exercida pela globalização hegemônica do direito e da justiça” (SANTOS, 2011, pp. 31-32).

2.10 NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA

De acordo com Warat,

[...] estamos frente ao desafio de repensar o pensamento para permitir o pleno emprego da inteligência. É uma reformulação que não é pragmática e sim paradigmática, e que aponta a pré-composição polidisciplinar da visão do mundo a partir de redes de conexão e auto-organização. A espécie está se preparando para produzir uma grande volta nas posturas do conhecimento, preparando para abrir as comportas de um pensamento sobre a complexidade humana. É o encontro do científico com o humanístico. Estamos entrando no momento cultural das grandes recomposições. É um desafio a pensar em tudo, além de fronteiras estabelecidas. [...] É absurdo, então, insistir para que os juristas tenham que pensar a complexidade dos vínculos humanos na simplicidade linear do legal e normativo. Estamos diante de uma virada de página da cultura onde a ciência tem que se repensar e renovar seu espírito, assim como também deve fazê-lo a cultura das humanidades, abrindo-se muito mais para um pensamento que nos ajude a meditar sobre a produção de conhecimentos integrados à vida, de modo a melhorar a própria conduta e o conhecimento de si (2001, pp. 226-227).

Este novo pensamento jurídico transmoderno, afirma o autor, passa pela humanização⁵⁶ do direito – centrado na cidadania, não em normas – e da justiça – centrada na outridade⁵⁷ cidadã, não em valores – e deve começar “por um processo de desintoxicação dos vínculos na magistratura: os vínculos pessoais dos juízes e os vínculos institucionais entre eles e as instâncias superiores” (2001, p. 238), transformando o saber em sabedoria, afastando-se de uma visão normativista de resolução de conflitos (2001, pp. 217-220).

Vivenciamos uma nova época que reclama a convergência e novos traçados de integração, necessitada de uma teoria da diversidade qualitativa – epistemologia diferenciada, transdisciplinar⁵⁸, de procura de estratégias viáveis, sempre em curso,

⁵⁶ “Temos de recuperar a ideia de que a cidadania e os Direitos Humanos representam o modo de realização autônoma e emancipatória das relações. Constituem modos de humanização das relações, entendendo aqui humanização como expressão cabal da autonomia, isto é humanizar. Em embrionária aproximação, é permitir aos homens escapar da alienação para a autonomia” (WARAT, 2001, p. 217).

⁵⁷ A justiça da outridade – a transjustiça – chamada pelo autor de justiça cidadã, deve ser concebida como expressão de uma conduta ética; esta, entendida como busca de alívio dos sofrimentos e insatisfações que nós, seres humanos, enfrentamos, o que, aqui, é entendido como algo positivo enquanto possibilidade de conceder voz aos desejos das maiorias silenciosas, no intuito de vencer suas insatisfações cotidianas, dentro de expectativas realistas e sem tentativas de permanecer aderidas a propostas transcendentais, universalistas ou religiosas (WARAT, 2001, p. 210).

⁵⁸ “O termo transdisciplinar foi forjado por Jean Piaget, num encontro sobre a interdisciplinaridade promovido pela Organização da Comunidade Europeia (OCDE), em 1970. Segundo Piaget: ‘Enfim,

produzindo o novo – da qual, segundo o autor, já podemos ver seu esboço, mas que, por outro lado, coexiste com velhas concepções que ainda resistem, estas, arraigadas em um paradigma cultural moderno formador de soluções e não orientador de processos transformativos (WARAT, 2001, pp. 255-268).

Na transmodernidade⁵⁹, complementa Warat, termina o Estado providência e começa a cidadania providencial, abrindo caminho para a emergência de um novo paradigma, tendo por base a mediação como condutora da produção do direito transmoderno fundamentada em estratégias de desconstrução – o que não se confunde com destruição – dos saberes e ilusões ligados à modernidade (2001, pp. 183-268). Neste novo paradigma jurídico-cultural do século XXI que desponta, devemos nos aperceber das estratégias defensivas arraigadas que são por nós sutilmente utilizadas como fuga da realidade conflitiva, não sendo algo simples nem automático modificar tal situação: sair de uma intenção de defesa para uma atitude de aprendizagem (2001, p. 128).

Segundo Santos, vivemos em um momento de transição que se direciona a uma nova fase, em que se questiona o papel do direito e da justiça nas sociedades contemporâneas, enquanto contribuintes para a construção de uma sociedade mais justa, no qual o consenso hegemônico de possibilidades deve ser colocado em causa a fim de que se possa indagar sobre as condições para a construção de um novo senso comum jurídico e o seu papel para a emancipação social (2011, pp. 33-34).

Para além de uma procura efetiva de direitos, o que hoje se discute é uma procura de direitos chamada pelo autor de “procura suprimida” – ausência socialmente produzida, construída de forma ativa como não existente – que se for considerada levará a uma grande transformação dos sistemas judiciário e jurídico como um todo, sendo, então, possível falar da “revolução democrática da justiça”. Para tanto, não basta apenas que se modifiquem os direitos substancial e processual, mas se faz necessária a criação de outra cultura jurídico-judiciária, o que requer intensa vontade política (2011, pp. 37-38).

na etapa das relações interdisciplinares, pode-se esperar que se suceda uma fase superior que seria transdisciplinar, a qual não se contentaria em atingir interações ou reciprocidades entre pesquisas especializadas, mas situaria tais ligações no interior de um sistema total, sem fronteiras estáveis entre as disciplinas” (BACELLAR, 2011, p. 33).

⁵⁹ Transmodernidade é a situação da modernidade em trânsito para outras formas de sensibilidade e razão, por isso a utilização do prefixo “trans” em detrimento do prefixo “pós” no vocábulo modernidade, já que este prefixo remete à ideia de algo que anteriormente fora finalizado (WARAT, 2000, pp. 46-47).

Admitindo que seja possível acontecer uma revolução democrática da justiça, é importante que se comece por uma nova compreensão de acesso ao direito e à justiça em que, ao contrário do convencional – quando o acesso buscado é em direção a algo existente, que por sua vez não é modificado pelo fato de aquele ter ocorrido –, irá transformar a justiça a que se tem acesso, operando recíprocas mudanças no sistema jurídico-político (SANTOS, 2011, p. 39).

Para que um novo paradigma de justiça se torne real, é imprescindível que as transformações aconteçam de forma conjunta e articulada com outros setores da sociedade, que ajudem o judiciário a cumprir sua missão política, pois apesar de não poder resolver todos os problemas causados pelas injustiças sociais, deve assumir sua cota de responsabilidade para a sua melhor resolução (SANTOS, 2011, p. 40).

Para uma revolução democrática da justiça nesse período de transição paradigmática, afirma o autor, não bastam apenas reformas voltadas para uma justiça mais rápida – quantidade de justiça – mas também para uma justiça mais cidadã – qualidade da justiça; faz-se necessária a capacitação jurídica do cidadão por meio de iniciativas inovadoras e democráticas para que o direito possa ser utilizado como instrumento contra-hegemônico. É preciso valorização de experiências e estratégias que fomentem a construção de uma justiça democrática de proximidade, especialmente por meio do fortalecimento da dimensão humana. É necessária uma revolução na formação profissional, desde as faculdades de direito, mas, principalmente, até a formação permanente, incluindo a formação pedagógica dos professores; novas concepções de independência judicial; uma relação do poder judicial mais transparente com o poder político e a mídia e mais densa com os movimentos e organizações sociais; uma cultura jurídica democrática e não corporativa; mudança de orientação epistemológica quanto ao pluralismo jurídico (2011, pp. 39-123).

Desta forma, Santos conclui:

[...] sem uma outra cultura jurídica não se faz nenhuma reforma. [...] A nossa meta deve ser a criação de uma cultura jurídica que leve os cidadãos a sentirem-se mais próximos da justiça. Não haverá justiça mais próxima dos cidadãos, se os cidadãos não se sentirem mais próximos da justiça. A revolução democrática da justiça [...] é uma tarefa muito exigente, tão exigente quanto esta ideia simples e afinal tão revolucionária: sem direitos de cidadania efetivos, a democracia é uma ditadura mal disfarçada (2011, pp. 124-125).

3 APRESENTAÇÃO, ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS DADOS DE PESQUISA

Temos como objetivo neste capítulo apresentar os dados colhidos na pesquisa empírica no que se refere às dimensões conceitual-estruturantes tidas como referência para a compreensão da temática Acesso à Justiça.

O conteúdo das entrevistas é bastante rico e com certeza se prestaria a diversas perspectivas de abordagem. Em se tratando das três categorias ouvidas, magistrados, procuradores de justiça e conciliadores/mediadores – escolhidas pelo grau de relevância, envolvimento e participação no CEJUSC, fatores que não excluiriam a importância de outras categorias, mas que foram utilizados para preservar o foco da pesquisa de campo – foi possível perceber diferentes níveis de vivência e experiência, tanto em relação aos métodos autocompositivos e, conseqüentemente, com o CEJUSC, quanto na própria posição ocupada.

Para garantir o sigilo da identidade dos sujeitos/atores da pesquisa, os participantes foram numerados e serão tratados todos no gênero masculino, apesar de fazerem parte desta pesquisa também mulheres.

A discussão será feita em forma de diálogo entre as três categorias⁶⁰. Contudo, nos quadros inseridos como apêndices A, B e C, estão destacados os principais elementos das falas de cada um dos entrevistados em cada uma das dimensões que orientaram essa análise, podendo-se fazer uma leitura tanto vertical, permitindo ao leitor acompanhar o raciocínio de cada entrevistado, como horizontal, esta, possibilitando uma leitura mais abrangente e complexa de cada dimensão, ensejando fazer comparações de elementos entre os entrevistados.

Antes, como um guia, apresentamos abaixo um quadro sintético que já mostra, em relação às categorias, uma síntese dos posicionamentos que serão detalhados nos itens a seguir.

⁶⁰ Dentre os dez magistrados entrevistados, sete estão situados na faixa de 15 a 18 anos de exercício jurisdicional, e três estão prestes a se aposentar, situando-se entre 27 e 31 anos de magistratura. Quanto aos cinco procuradores, as variações temporais no exercício da profissão estão entre sete e 20 anos. Em ambas as categorias de sujeitos/atores esse fator não demonstrou ter influenciado no tocante ao grau de desenvolvimento com métodos autocompositivos e, conseqüentemente, com o CEJUSC, revelando que, em relação ao tema em comento, os fatores subjetivos de cada entrevistado exercem preponderância sobre a linha temporal de atuação profissional.

DIMENSÕES CONCEITUAL- ESTRUTURANTES	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA POR CATEGORIA			TOTAL	SÍNTESE ANALÍTICO- PERCEPTUAL
	10 MAGISTRADOS	5 PROCURADORES	8 CONC./MEDIADORES	23 SUJEITOS/ATORES	
1 - ACESSO À JUSTIÇA	<ul style="list-style-type: none"> - Confundem com acesso ao judiciário 5 - Não tem opinião formada 1 - Definem de forma ampla 4 	<ul style="list-style-type: none"> - Confundem com acesso ao judiciário 5 - Não tem opinião formada 0 - Definem de forma ampla 0 	<ul style="list-style-type: none"> - Confundem com acesso ao judiciário 2 - Não tem opinião formada 0 - Definem de forma ampla 6 	<ul style="list-style-type: none"> - Confundem com acesso ao judiciário 12 - Não tem opinião formada 1 - Definem de forma ampla 10 	A MAIORIA confunde Acesso à Justiça com acesso ao judiciário.
1.1 OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA	<ul style="list-style-type: none"> - Não percebem obstáculos 0 - Percebem obstáculos 10 	<ul style="list-style-type: none"> - Não percebem obstáculos 0 - Percebem obstáculos 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Não percebem obstáculos 0 - Percebem obstáculos 8 	<ul style="list-style-type: none"> - Não percebem obstáculos 0 - Percebem obstáculos 23 	A TOTALIDADE percebe obstáculos para acessar a justiça.
2 - SOLUÇÃO JUSTA	<ul style="list-style-type: none"> - Proveniente de decisão judicial 5 - Não proveniente de decisão judicial 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveniente de decisão judicial 5 - Não proveniente de decisão judicial 0 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveniente de decisão judicial 1 - Não proveniente de decisão judicial 7 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveniente de decisão judicial 11 - Não proveniente de decisão judicial 12 	A MAIORIA considera a solução justa como não sendo proveniente de uma decisão judicial.
3 - CONFLITO	<ul style="list-style-type: none"> - Absolutamente negativo 0 - Há positividade 10 	<ul style="list-style-type: none"> - Absolutamente negativo 0 - Há positividade 5 	<ul style="list-style-type: none"> - Absolutamente negativo 0 - Há positividade 8 	<ul style="list-style-type: none"> - Absolutamente negativo 0 - Há positividade 23 	A TOTALIDADE percebe no conflito aspectos positivos.
4 - FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA	<ul style="list-style-type: none"> - Não favoráveis 0 - Não se posicionou 2 - Favoráveis 8 	<ul style="list-style-type: none"> - Não favoráveis 4 - Não se posicionou 1 - Favoráveis 0 	<ul style="list-style-type: none"> - Não favoráveis 0 - Não se posicionou 0 - Favoráveis 8 	<ul style="list-style-type: none"> - Não favoráveis 4 - Não tem opinião formada 3 - Favoráveis 16 	A GRANDE MAIORIA é favorável a formas alternativas de Acesso à Justiça.

5 - CONCILIAÇÃO	- Não conhecem características básicas 5 - Conhecem características básicas 5	- Não conhecem características básicas 5 - Conhecem características básicas 0	- Não conhecem características básicas 0 - Conhecem características básicas 8	- Não conhecem características básicas 10 - Conhecem características básicas 13	A MAIORIA conhece características básicas do instituto da conciliação.
6 - MEDIAÇÃO	- Não conhecem características básicas 6 - Conhecem características básicas 4	- Não conhecem características básicas 5 - Conhecem características básicas 0	- Não conhecem características básicas 0 - Conhecem características básicas 8	- Não conhecem características básicas 11 - Conhecem características básicas 12	A MAIORIA conhece características básicas do instituto da mediação.
7 - POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA	- Contrários 5 - Favoráveis 5	- Contrários 0 - Favoráveis 5	- Contrários 0 - Favoráveis 8	- Contrários 5 - Favoráveis 18	A GRANDE MAIORIA é favorável à política pública de Acesso à Justiça.
8 - CEJUSC	- Visão negativa 1 - Neutros 1 - Visão positiva 8	- Visão negativa 5 - Neutros 0 - Visão positiva 0	- Visão negativa 0 - Neutros 0 - Visão positiva 8	- Visão negativa 6 - Neutros 1 - Visão positiva 16	A GRANDE MAIORIA possui uma visão positiva em relação ao CEJUSC.
9 - JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI	- Não adequado às atuais necessidades 10 - Adequado às atuais necessidades 0	- Não adequado às necessidades atuais 5 - Adequado às necessidades atuais 0	- Não adequado às necessidades atuais 8 - Adequado às necessidades atuais 0	- Não adequado às necessidades atuais 23 - Adequado às necessidades atuais 0	A TOTALIDADE considera que o judiciário no século XXI não está adequado às necessidades atuais.
10 - NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA	- Contrários 2 - Favoráveis 8	- Contrários 0 - Favoráveis 5	- Contrários 0 - Favoráveis 8	- Contrários 2 - Favoráveis 21	QUASE A TOTALIDADE é favorável à formação de um novo paradigma de justiça.

Quadro 1: Síntese analítico-perceptual dos elementos balizadores

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

3.1 ACESSO À JUSTIÇA E SEUS OBSTÁCULOS

Quanto ao Acesso à Justiça, pode-se verificar que os entrevistados ainda demonstram bem a divisão no tocante à compreensão do Acesso à Justiça como mero acesso ao judiciário ou como ampliação para outras formas que podem perpassar o judiciário ou não, acentuando a ideia de uma resolução justa do conflito.

Nesse sentido, os que mais se fixam dentro do Acesso à Justiça como acesso meramente ao judiciário são os procuradores, uma vez que o total deles assim se posicionou.

Permitir a todos um ordenamento jurídico que possam, ante um conflito, achar uma pessoa para resolvê-lo. A justiça vem com a ideia de juiz. Mesmo a autocomposição pra ter o selo de Acesso à Justiça tem que passar pelo crivo do judiciário pela homologação, acaba sempre no judiciário (Procurador 4).

Dentre os magistrados, a metade também firma posição no Acesso à Justiça como acesso ao judiciário.

Pra mim Acesso à Justiça significa acesso ao poder judiciário, onde a pessoa que tem um conflito pra ser resolvido vai buscar a tutela do Estado, o que não significa ganho de causa, pois poderá não ser beneficiado com o resultado, mas acessou a justiça e teve a tutela do Estado, aplicação da lei pra resolver seu conflito (Magistrado 10).

Quanto aos outros cinco, um não tem opinião formada: “Acho que seria uma redundância falar sobre isso... é todos poderem acessar... não consigo dizer algo mais palpável...” (Magistrado 6); os outros quatro o definem de forma ampla.

Entretanto, a respeito destes, podemos pensar matizado entre um posicionamento mais tênue e um posicionamento mais radical: “As pessoas querem ser ouvidas, mas as instâncias sociais não funcionam direito... se funcionassem, o acesso tava garantido. Então, no Brasil, a pessoa só vai ter Acesso à Justiça se tiver acesso ao judiciário” (Magistrado 8).

Acesso aos direitos e também deveres por meio da informação, organização e reivindicação popular, movimento social, requerimento administrativo, meios alternativos de resolução de conflitos... e também da jurisdição (Magistrado 4).

Em relação aos conciliadores/mediadores, o quadro inverte-se à medida que a grande parte deles já pensa o Acesso à Justiça de forma mais ampla: “É a gente conseguir criar bom entendimento entre as pessoas, não é só essa visão técnica de ter acesso ao judiciário, de ter conflitos resolvidos pelo juiz (Conciliador/mediador 1).

Apenas dois ficaram na visão mais restrita: “É ir buscar o seu direito através da justiça” (Conciliador/mediador 2); “Seria acessar o judiciário, entrar com processos” (Conciliador/mediador 3).

Tais variações no entendimento do que seja acessar a justiça repercutem na própria compreensão da percepção dos obstáculos. Ainda que todos os percebam e tenham citado por unanimidade os entraves econômicos, quanto aos demais empecilhos observados, os magistrados concentram-se na “desigualdade de armas” (dos dez, apenas um não se reportou a este setor).

[...] e nem as Defensorias tão ainda bem equipadas, instrumentalizadas, e isso dificulta o acesso dos pobres à justiça. As classes mais favorecidas podem contratar advogados e terão a melhor assistência jurídica possível (Magistrado 5).

O acesso não é igual pra todos, mas no momento que aqui chegam há igualdade total de tratamento, mas quem pode pagar um excelente advogado, este poderá perceber possibilidades que um menos qualificado não, e a pessoa poderá perder seu direito (Magistrado 2).

Por sua vez, a totalidade dos procuradores assinala o obstáculo temporal como principal entrave para o Acesso à Justiça: “Com a demora processual muitas vezes não se alcança justiça, e pro idoso é um obstáculo pra entrar, acha trabalhoso e não vai dar tempo de receber” (Procurador 3).

O aspecto temporal é um obstáculo grande pra se atingir a justiça, não adianta ganhar uma coisa a distempo, demorou tanto que me causou prejuízo, mas não tem tanto influência de classes sociais, porque o problema da demora processual tá na estrutura do judiciário. Isso é muito angustiante. Muitas vezes o prolongamento da demanda causa mais prejuízo emocional do que a própria perda do bem que se almeja (Procurador 5).

Já para os conciliadores/mediadores, a falta de informação foi o obstáculo mais citado, mencionado por sete dentre os oito entrevistados.

A pessoa tem direito ao acesso, mas nem todo mundo tem acesso por falta de esclarecimento. Apesar de hoje os direitos serem bastante divulgados, as pessoas de classe mais baixa não procuram a justiça gratuita porque não sabem que tem direitos, as pessoas não compreendem muito bem o que são eles, como buscá-los e onde ir, a classe mais alta qualquer coisa já diz: “Vou procurar meu advogado” (Conciliador/mediador 2).

3.2 SOLUÇÃO JUSTA

Da mesma forma, seguindo nessa tendência inicial, os sujeitos/atores continuam a demonstrar nítida divisão de opiniões ao expressarem seu entendimento sobre o que seria a solução justa para um conflito.

Mais uma vez houve uniformidade na opinião dos procuradores que, em sua totalidade, manifestaram-se no sentido de ser proveniente de decisão judicial. “Com base em nosso ordenamento jurídico, é a solução mais equânime dentro das normas que sejam aplicáveis ao caso” (Procurador 4).

Acenando em direção oposta, quase todos os conciliadores/mediadores (sete dentre os oito) a definem como não proveniente de decisão judicial: “Seria o entendimento entre as pessoas, tu construir a solução do teu conflito” (Conciliador/mediador 8).

Apenas um manteve-se em posição mais restritiva, mas mesmo assim resvalando: “Se teve acordo que foi bom pra mim, que veio o que eu solicitei, eu acho que aí sim foi justo. Se eu penso: ‘Eu perdi’, não é justo. A solução justa pra mim é quando ganha” (Conciliador/mediador 3).

Diferentemente, os magistrados não possuem posições uniformes, dividem-se em dois grupos distintos. A metade deles considera como solução justa a proveniente de uma decisão judicial: “É aquela que naquele caso concreto se

apresenta a mais adequada, ou seja, aquela decisão que diante de um conflito de interesses o juiz decide a partir daquele interesse que lhe parece mais relevante” (Magistrado 5).

Já a outra metade não a considera como sendo aquela proferida por um juiz. Dentro desta linha de pensamento encontramos posicionamentos moderados: “É resolver um conflito do melhor jeito possível... muitas vezes não é nem a sentença de um juiz, nem a decisão de um tribunal, mas uma solução rápida, é uma solução que de repente é o acordo... (Magistrado 8); e outros bastante abertos.

Passa necessariamente pela participação dos envolvidos no conflito, através do diálogo temos a melhor solução. O melhor conceito de atingimento da justiça é por meio do consenso construído pelas partes, e não por solução imposta por um juiz (Magistrado 1).

3.3 CONFLITO

A respeito do conflito, não houve entre as categorias de sujeitos/atores considerações absolutamente negativas, demonstrando haver sempre algo de positivo. Não obstante a unanimidade de opiniões, podemos perceber diferentes nuances em seus posicionamentos.

Os procuradores fixam ideia na resolução do conflito para tornar-se positivo, tendo como ponto de partida sua negatividade.

Pode ser positivo pelo caráter preventivo, de educação. Num primeiro momento é negativo por atingir direito individual da pessoa, no momento que é solucionado passa a ser positivo. É algo positivo para uma das partes, não para ambas (Procurador 4).

De forma inversa, os conciliadores/mediadores concentram inicialmente seu posicionamento num conceito positivo de conflito, podendo tornar-se negativo a depender de como é tratado pelos envolvidos: “Muitas vezes se cresce e muito quando há um conflito, desde que a gente saiba tratar dele” (Conciliador/mediador 5).

Quanto aos magistrados, a positividade assinalada apresenta variações que flutuam entre uma posição mais aberta e otimista e uma posição mais negativa e fechada.

Pode ser positivo. Do conflito surge, muitas vezes, quebra de paradigma e se pode chegar a lugar melhor que ninguém tinha pensado se não fosse o conflito. Tem quebra da ordem antes instaurada e aí se instaura uma nova ordem (Magistrado 2).

É sempre algo negativo, mas é inerente à convivência social. Talvez o aspecto “meio educativo” possa ser o único lado positivo... quando intimida ou convença as pessoas de que tal conflito não é conveniente, após ele ter sido resolvido (Magistrado 5).

3.4 FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Fica clara a uniformidade de opiniões por categorias de sujeitos/atores no tocante ao Acesso à Justiça por vias alternativas. Os conciliadores/mediadores, em sua totalidade, manifestam-se de maneira favorável, acentuando a ideia de algo presente.

Não são ideias novas, só que tão usando agora, são para acessar a justiça mais rapidamente. Conciliação, mediação, arbitragem... acho que poderiam funcionar por fora... em escritórios de advocacia, consultórios de psicologia, associações de bairros, sindicatos e em outros lugares da comunidade, por eles mesmos, não precisa ser capitaneado pelo judiciário (Conciliador/mediador 4).

Da mesma forma se posicionam os magistrados, podendo-se dizer que há quase unanimidade. Não houve dentre eles quem se manifestasse desfavoravelmente para que a justiça seja acessada por vias alternativas, visto que dois dos entrevistados não se posicionaram. Mas em sua maioria, diferentemente dos conciliadores/mediadores, consideram-nas como uma realidade ainda distante.

As pessoas poderiam resolver seus problemas fora do judiciário se tivesse organização social melhor, tipo lideranças comunitárias... formas como mediação, conciliação, orientação... arbitragem... sem precisar do judiciário, mas na prática acho difícil porque falta estruturação geral na sociedade (Magistrado 9).

Já em relação aos procuradores, o quadro se inverte. Praticamente a totalidade dos entrevistados (quatro dentre cinco) declara não ser favorável ao acesso alternativo.

Arbitragem, conciliação, adjudicação... são as formas que hoje o Estado concede, então, fora destas não pode. Tanto a petição protocolada como a audiência conversada é Acesso à Justiça, mas fora do judiciário não pode, porque no conflito o conciliador não vai entrar, e a parte merece uma decisão do judiciário (Procurador 2).

3.5 CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO

Não obstante a maioria dos entrevistados conhecerem características básicas dos institutos da conciliação e da mediação, podemos verificar que também as confundem muito.

A categoria que em sua totalidade as apresenta de forma clara e precisa é a dos conciliadores/mediadores; já os procuradores, por unanimidade, demonstram não conhecê-las.

Em se tratando dos magistrados, a situação apresenta-se de maneira diferente. No que se refere ao instituto da conciliação, a metade demonstra conhecer características básicas, mesmo assim, oscila entre um conhecimento mais preciso: “Recomendada pra conflitos ocasionais. Conciliador busca soluções, intervém, propõe” (Magistrado 4); e um conhecimento bastante vago: “Conciliar é... questão de... como o nome diz... conciliar é chegar a uma conclusão, a um meio termo, a um denominador comum” (Magistrado 7).

Quanto à mediação, menos da metade as conhece (quatro dentre os dez) e, ainda assim, apenas dois demonstram um conhecimento claro e mais preciso.

Processo mais complexo, extenso, indicado pras relações continuadas que envolvam sentimentos. Mediador mais passivo, menos interventivo, provoca reflexão nas pessoas, uma abertura, um diálogo pra que elas mesmas possam encontrar maneiras de reparar os danos e cessar o conflito (Magistrado 4).

Os outros dois, apesar de evidenciarem algumas noções, percebe-se com nitidez que ainda confundem suas características.

Se aproxima mais do tratamento do conflito. Conversam juntos e separados, tem mais de um encontro, voltam pra casa, refletem, retornam. Nos passam que é pras relações continuadas. Acredito que o mediador deva propor alguma coisa pras partes enxergarem posições inflexíveis ou pedidos sem razão (Magistrado 10).

3.6 POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA

Por unanimidade, procuradores e conciliadores/mediadores são favoráveis a políticas públicas para facilitar o Acesso à Justiça.

Já os magistrados novamente ficam divididos ao expressarem seus posicionamentos. A metade expõe com clareza sua contrariedade.

Não precisa ser do judiciário, ele poderia era ajudar nisso. Políticas públicas para o próprio judiciário, tipo dar orientações, acho bom, mas não política pública mais ampla assim, tipo executivo. Preferia que o Estado se concentrasse em desenvolver políticas públicas de satisfação de necessidades elementares da população de que deslocar energia pra fazer políticas de Acesso à Justiça, porque é uma tristeza as pessoas terem que resolver tudo no judiciário (Magistrado 9).

Os outros cinco evidenciam aquiescência que perpassa por relatos bastante enfáticos e também alguns tênues, ficando uma metade quase no limite.

Deve existir, inclusive de divulgação para as pessoas saberem dos direitos de cidadão, possibilidades de acesso, formas... tudo isso partiria de ações sociais nesse sentido. O nosso serviço é social. O foro é um “hospital de almas”. Precisariamos de um incentivo administrativo total a essas justiças que visam à conciliação judicial, juizados especiais e CEJUSCs. Esse é que teria que ser o nosso foco (Magistrado 1).

Bom se o Estado e não só o judiciário se envolvesse nisso... o Estado tem que proporcionar uma rede que funcione... quanto maior a educação das pessoas lá fora, quanto mais funcionassem as instâncias sociais, digamos, extraforo, menos o judiciário precisaria ser tão grande e teria economia de custo pro Estado, porque hoje tudo vem pra dentro do foro (Magistrado 8).

3.7 CEJUSC

Por unanimidade, os conciliadores/mediadores veem o CEJUSC de forma positiva. Em direção contrária encontra-se a totalidade dos procuradores, ao expressarem uma visão negativa a respeito.

Em se tratando dos magistrados, apenas um manifestou contrariedade de forma explícita.

É uma tentativa, um experimento, maneira interessante das pessoas terem Acesso à Justiça, ainda que de forma primária porque não tem caráter vinculante, mas em Pelotas não tem necessidade disso. Não utilizo muito porque eu mesmo faço as conciliações. Objetivo é abreviar conflitos e desafogar as varas (Magistrado 7).

Quanto aos demais, um ficou na neutralidade.

Conheço, mas pessoalmente não me envolvo com isso, não mando processos, eu mesmo faço as audiências. Pra mutirão o cartório separa a critério dele. Pelo que ouço falar funciona muito bem. O objetivo primeiro é fazer o acordo. Penso que no futuro ou, talvez, que por trás da história a ideia seja criar a cultura do acordo (Magistrado 8).

Os outros oito o percebem como algo positivo, porém, com posicionamentos que oscilam entre um pensamento mais otimista e um pensamento pouco entusiasta: “É algo no qual acredito como um progresso, um caminho de transformação do poder judiciário, que otimiza, enxuga a jurisdição. Eu mesmo faço um juízo de adequação em cada processo antes de enviar pro CEJUSC” (Magistrado 4).

Acho uma iniciativa boa, mas não dá pra imaginar que será a “cereja do bolo”. O objetivo é o mesmo de todo judiciário: resolver aquele conflito da forma menos traumática possível. Eu mesmo escolho os processos, não é o cartório... não são muitos que vão... prefiro fazer do que mandar porque eu gosto de fazer as audiências (Magistrado 9).

3.8 JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI

A totalidade dos entrevistados assevera que o judiciário não está adequado às necessidades da atual sociedade. A categoria que mais demonstra insatisfação e aponta falhas é a dos magistrados, sendo a falta de servidores o problema mais citado (ficando evidente na fala de oito dentre os dez), seguida pelo excesso de demandas e falhas estruturais (ambos relatados por seis dos entrevistados).

O judiciário só existe porque a sociedade existe e o inventou, o judiciário é que tem que se adaptar à sociedade, não ao contrário. Acho que o judiciário tem “n” qualidades, mas a estrutura toda é pesadíssima, paquidérmica, cara, monstruosa, burocrática, o fim último é a tal justiça, que as pessoas tenham solução pros seus problemas... falta funcionário, juiz, excesso de processos e de leis, muita demora, muitas metas e cobranças... (Magistrado 8).

Conciliadores/mediadores percebem como um dos grandes problemas do judiciário a resistência a mudanças, e tanto estes como também os procuradores observam estarem havendo algumas tentativas a fim de que mudanças possam vir a acontecer, ainda que de maneira bastante tímida.

Precisa avançar muito, se modernizar, criar mecanismos de celeridade, criar parcerias... na teoria mudou, porque toda a sociedade avança, só que uns vão mantendo raízes, mantendo a mesma estrutura tal qual se criou... muito corporativismo. A Resolução 125 foi um marco pequeno, mas um marco... (Conciliador/mediador 5).

Hoje a linguagem é mais direta... o formalismo existe porque o sistema em si é formal, mas a linguagem, o acesso, a abordagem... essa face de contato é menos formal. A estrutura ainda é pesada e ineficiente... muita demora, demandas e recursos em excesso, juízes de menos (Procurador 5).

3.9 NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA

Observamos que quase a totalidade dos sujeitos/atores entrevistados é favorável à formação de um novo paradigma de justiça, exceto dois magistrados.

Esse negócio de criar uma nova justiça, um novo paradigma... é meio perigoso, daqui a pouco cai naquela questão do direito alternativo e desvirtua totalmente o que o legislador quis, é complicado, teríamos a ditadura do judiciário, o juiz é que estaria legislando, rasgando a legislação. Assim, não vejo necessidade de um novo paradigma de justiça (Magistrado 3).

Acho muito difícil, porque quando se fala em paradigma se fala em referencial, quando se fala em referencial se fala em referencial universal que sirva pra todo mundo, e isso não é possível. O que é justiça pra mim pode não ser pra ti. Aquilo que serve como paradigma, como referencial pra ti pode não servir pra mim. Então eu acho que não é possível, não é necessário, muito menos imprescindível (Magistrado 5).

3.10 DISCUTINDO OS DADOS DA PESQUISA

Podemos inferir que o resultado obtido por meio da análise apresentada não vem a revelar nenhuma grande surpresa, tendo em vista que magistrados e procuradores têm no seu cotidiano uma estrutura sedimentada no mecanismo tradicional. Logo, conciliação e mediação não lhes aparecem, num primeiro momento, como uma escolha, como uma dinâmica que está se inserindo em seus contextos de trabalho e para a qual sequer foram preparados (como vai se conectar adiante com a percepção que a grande maioria tem em relação ao papel das universidades quanto à formação dos operadores do direito).

Já os conciliadores/mediadores, inclusive por serem voluntários, estão muito mais pré-dispostos a se aproximar dessas estratégias, o que vem a refletir uma visão diferenciada em relação às outras duas categorias, tendo sido treinados especificamente para trabalhar com a autocomposição.

Tais realidades, que se apresentam de forma bastante diversa, influenciam diretamente na percepção que cada categoria entrevistada tem em relação às dimensões apresentadas.

Não obstante magistrados e procuradores pertencerem ao grupo que se utiliza da heterocomposição como sua escolha natural, possuem papéis diferenciados frente ao CEJUSC, atuando em lados inversos: os magistrados são parte do próprio poder que instituiu a política pública de Acesso à Justiça da qual se originou o CEJUSC, qual seja, o poder judiciário; os procuradores são advogados públicos que fazem parte do poder executivo que, por sua vez, vão demandar ou defender direitos afetos ao ente público do qual fazem parte.

Assim, os procuradores expressam-se de forma clarificada, apresentando posicionamentos bastante uniformes, provavelmente por não estarem comprometidos com a instituição gestora dessa política pública. Pelo contrário, são agentes externos convidados a se inserirem nesse novo projeto, portanto, não escondem suas insatisfações enquanto usuários que buscam qualidade e adequação quanto ao serviço oferecido, sendo a categoria que mais duras críticas faz ao CEJUSC (o que se verá adiante quando da conexão do pensamento da maioria com os aspectos positivos e negativos apresentados).

Já os magistrados, aqueles que os recebem em sua “casa”, possuem posicionamentos bastante divididos entre si, oscilando entre posturas restritas e outras mais amplificadas, demonstrando uma tentativa de abertura a diferentes formas de Acesso à Justiça, mas que fica apenas no discurso, prevalecendo uma lógica efficientista meramente gerencialista, ou seja, reduzir o número de processos no intuito de melhorar a administração interna do poder judiciário, o que vem a demonstrar grande dificuldade em compreender o real potencial de políticas públicas direcionadas à autocomposição e, principalmente, em se reconhecerem nesse campo como agentes imprescindíveis para que melhorias possam acontecer.

Os conciliadores/mediadores, voluntários treinados em processos autocompositivos sem vínculos institucionais, expressam-se de maneira mais uniforme, possuindo posicionamentos claros e postura bastante aberta a outras formas de Acesso à Justiça, vindo a demonstrar uma visão crítica mais ampla, a qual não engloba apenas o funcionamento do CEJUSC, mas, também, aqueles que de forma direta ou indireta com ele estão envolvidos.

As significativas diferenciações entre as categorias, até mesmo quando apresentam unanimidade de opiniões, permite-nos fazer relações com o papel que cada uma desempenha, assim como as dinâmicas adotadas, as quais remetem a elementos de emancipação e regulação.

Na medida em que procuradores e magistrados trazem em seu discurso a preponderância do Acesso à Justiça pelo judiciário, sendo este o lugar de onde provêm as soluções justas, estão ainda a considerá-lo como monopólio enquanto produção e distribuição do direito, desvelando uma lógica regulatória, não obstante outros direitos coexistirem na sociedade e com ele se articular de diferentes modos, inaugurando espaços de alteridade nas formas de pensar, reproduzir e praticar o(s) direito(s) (SANTOS, 1986, p. 27; 1989, p. 54; 2011, p. 113; 2013, p. 216).

Os conciliadores/mediadores, em direção contrária, apontam para estratégias emancipatórias, buscando em suas dinâmicas “harmonização de valores sociais potencialmente incompatíveis, como justiça e autonomia, solidariedade e identidade, igualdade e liberdade” (SANTOS, 2009, p. 50), o que vem a ser facilmente perceptível quando da análise dos seus discursos, em que permeiam tais elementos em todas as dimensões conceituais apresentadas.

Dessa forma, é possível verificar que, apesar dos magistrados em sua quase totalidade manifestarem-se a favor de formas alternativas para acessar a justiça e evidenciarem uma visão positiva a respeito do CEJUSC, fazem-no com critérios, denunciando uma postura alheia à percepção que deveriam ter de participantes ativos: “Se tivéssemos um judiciário que realmente funcionasse, eu diria: ‘Não precisa forma alternativa’, como não funciona, qualquer uma que seja boa, que não haja abuso de poder, ótimo! De preferência na rua [...]” (Magistrado 8).

Acho que o utilizo bastante, embora eu faça audiências de conciliação. Mando pra lá quando as partes pedem. É mais um mecanismo, um instrumento interessante pras partes buscarem alternativa de conciliação, e pro juiz porque desonera um pouco sua pauta. Eu aprovo. O objetivo principal é fazer acordos (Magistrado 10).

O alheamento acríptico dos magistrados em relação a si mesmos fica mais evidente na fala contraposta dos conciliadores/mediadores: “[...] os juízes não acreditam no sistema e não enviam processos pra lá. O judiciário não tá interessado em expandir o CEJUSC (Conciliador/mediador 1).

Podemos perceber que os magistrados não se envolvem com as dinâmicas do Centro, visto que seu posicionamento favorável quanto aos meios alternativos, assim como ao próprio CEJUSC, vai até onde consigam visualizar alguma possibilidade de retirar-lhes o excesso de trabalho, desde que não lhes traga com isso qualquer outro tipo de ônus.

Tais ponderações revelam-se de forma clara a partir de falas como a do magistrado 7, ao se referir à política pública de Acesso à Justiça: “É viável, mas não é uma função precípua, o judiciário não pode se perder nesse papel... isso exige muito envolvimento”.

Do outro lado, manifestando-se de forma totalmente diversa, estão os procuradores que buscam no judiciário a resolução de suas demandas, por isso,

ressaltam ser não apenas viável, como imprescindível “desenvolver políticas públicas pra fornecer a justiça de forma adequada, sem demora, senão é a própria negação do direito” (Procurador 5), frisando que “tinha que começar por dentro do judiciário a melhorar isso tudo” (Procurador 1).

Ao mesmo tempo em que os procuradores se manifestam favoravelmente a que políticas públicas de Acesso à Justiça sejam efetivadas por meio do poder judiciário, percebem ser algo bastante complexo, o que podemos sintetizar na seguinte fala: “Acho que deveria ser mais viável do que imagino que seja. Acho que o judiciário mexe muito com vaidades e com ele não é fácil de lidar. Se partisse do executivo, o judiciário não aceitaria participar de bom grado” (Procurador 2).

Tal posicionamento por parte dessa categoria de entrevistados, advogados públicos, podemos considerar como algo previsível, tendo em vista que o obstáculo temporal foi por eles considerado como o principal entrave para o atingimento da justiça, por isso, então, percebem que o acesso por meio de uma política pública é uma “tentativa de solução mais rápida pros litígios” (Procurador 5).

Porém, em se tratando especificamente do CEJUSC, o posicionamento favorável não se concretiza na prática. De acordo com o procurador 5, as condicionantes são muitas: “Me mobiliza uma tarde... o impacto benéfico financeiro é muito pequeno... às vezes a gente fica uma tarde inteira lá e não dá em nada... se eu for colocar no papel to perdendo tempo em ir lá”

Tais condicionantes perpassam a fala de todos os procuradores: “A gente se expõe sem ver resultado prático, a gente passou a desacreditar” (Procurador 1); “Fui e odiei. Sentimento de frustração. Que perda de tempo! Sou totalmente contra dentro do direito público” (Procurador 2); “É diferente... são abordagens diferentes, mas não te dá solução aqui. [...]. To na qualidade de advogado público e não posso abrir mão de nada. Era melhor se fazer na forma do JEC, pelo menos decide” (Procurador 3); “[...] as coisas não saíram bem como a gente queria, nós queríamos que tivesse mais acordo nessa história...” (Procurador 4).

Como observado anteriormente, os procuradores, assim como também os magistrados, são operadores do direito cuja principal ferramenta de trabalho, por formação, é a legislação, por meio da qual os conflitos são resolvidos dentro de um sistema heterocompositivo. Dessa forma, para os procuradores, a conciliação e a mediação oferecidas no CEJUSC por meio de conciliadores/mediadores parece-lhes não caber dentro de suas perspectivas de atuação profissional, pois não visualizam

a autocomposição como uma possibilidade dentro do direito público. Portanto, na visão dos procuradores, políticas públicas de Acesso à Justiça serão bem-vindas desde que este acesso não transforme a justiça a que se tem acesso.

Já os conciliadores/mediadores, profissionais formados a partir de uma nova compreensão de acesso ao direito e à justiça, percebem com nitidez que “os procuradores vão lá por obrigação, não gostam de estar ali” (Conciliador/mediador 7), observando entre eles diferentes posturas: “Há resistência muito grande dos procuradores do município, bem diferente dos procuradores do Estado” (Conciliador/mediador 5); “O município era totalmente avesso, o Estado não” (Conciliador/mediador 6).

Não obstante os conciliadores/mediadores terem percebido posturas distintas entre os procuradores do município e do Estado durante as sessões de conciliação no CEJUSC, pode-se inferir que tal distinção não se lhes aplica enquanto categoria, tendo em vista apresentarem opiniões análogas no tocante às dimensões analisadas, a exemplo dos institutos da conciliação e da mediação, que por unanimidade não conhecem suas características basilares.

Quanto aos magistrados, o conhecimento trazido acerca destes dois institutos provém de suas experiências nas audiências que obrigatoriamente realizam conforme as exigências formais constantes no CPC, fato que podemos apontar como um dos motivos da grande dificuldade que possuem em perceber a conciliação e a mediação como processos autônomos, com suas técnicas e procedimentos próprios.

Algumas de suas falas expõem esse fato de forma mais clara: “É o que a gente busca na audiência, conversa ali rapidamente pra fazer eles se entenderem [...]” (Magistrado 10); “Dar ‘a real’ das coisas... isso eu faço em audiência” (Magistrado 9); “O que se busca é o acordo. É uma audiência comum [...]” (Magistrado 5); “Na conciliação, iniciada a audiência, tu pergunta pro advogado: ‘Tem alguma sugestão pra acordar?’ Um diz ‘X’; o outro, ‘Y’” (Magistrado 3); “Mediação e conciliação pra mim são a mesma coisa, produzem o mesmo efeito... tu vai conciliar, tu vai mediar” (Magistrado 6); “[...] a mediação é uma etapa da conciliação: primeiro se propõe, tentando desarmar a coisa, chamo isso de mediação, pra chegar no objetivo final que é conciliar” (Magistrado 8).

Por conseguinte, fixando a ideia destes institutos como naturalmente inseridos nos procedimentos processuais formais, os magistrados visualizam na

figura do advogado um dos principais instrumentos para se alcançar a justiça de forma adequada, motivo pelo qual apontam a desigualdade de armas como um dos maiores obstáculos para acessar a justiça: “O Acesso à Justiça não é igual pra todos porque o dinheiro faz toda a diferença na hora de escolher um profissional, e uma pessoa competente faz toda a diferença” (Magistrado 7).

Hoje todos têm Acesso à Justiça, principalmente com os juizados especiais e conselhos tutelares, bastando a pessoa se manifestar. É claro que o processo se desenrola de forma diversa, mas dentro do processo há igualdade total, pois a lei possibilita em todas as demandas que a questão temporal e econômica seja anulada por meio de institutos processuais, vai dos operadores do direito saber bem dispor com sua técnica, anulando obstáculos sociais e culturais (Magistrado 1).

Em contrapartida, os conciliadores/mediadores têm na autocomposição a forma mais adequada para acessar a justiça, o que não é em nossa sociedade considerado como a primeira via de escolha para a resolução dos conflitos. Assim, apontam como sendo a falta de informação um dos principais obstáculos para acessá-la: “Falta bastante propaganda, palestras... nas escolas... basicamente mais informação...” (Conciliador/mediador 8).

Acho que o Estado podia lançar um olhar pra isso... valorizar... fazer uma campanha pra sociedade como um todo prestar mais atenção nesse trabalho, e não só o poder judiciário, porque a gente tá trabalhando pra toda a sociedade (Conciliador/mediador 4).

Tem que fazer um trabalho pra mostrar pras pessoas que existe o Acesso à Justiça... aqui no nosso caso o acesso à conciliação e à mediação gratuito, mostrar esse trabalho pra que possam procurar... até pra desafogar um pouco o judiciário, agilizar mais (Conciliador/mediador 3).

Apesar de cada categoria, de acordo com o papel que exerce nesse triângulo relacional, ter por maioria assinalado um dos obstáculos (entre outros também citados) como sendo aquele que de forma mais contundente entrava o Acesso à Justiça, foram unânimes quanto à percepção de que todos esses empecilhos estão inter-relacionados: “Nem todas as pessoas têm Acesso à Justiça porque nossa sociedade é deficitária em todos os aspectos, inclusive educação” (Procurador 4); “Papel do Estado é fundamental, é a mola propulsora que deve ser

movida pra mudança, pra Acesso à Justiça mais eficiente e eficaz de toda população ao lado do judiciário e do legislativo” (Conciliador/mediador 5);

A educação é a base de tudo: na família, depois na escola... cultura, informação, cidadania... são coisas diferentes que se misturam, faltando quase que um misto. Isso reflete no judiciário com seu uso desmedido (Magistrado 10).

A percepção que os magistrados têm a respeito do “uso desmedido” do judiciário condensa duas ideias básicas: falhas do executivo e do legislativo no cumprimento de seu papel junto à sociedade e a facilitação do acesso ao judiciário sem que sua estrutura fosse preparada, abarrotando-o de processos.

Houve aumento vertiginoso de demandas, mas a organização estrutural, número de cargos e servidores e a forma de trabalhar o processo ainda são os mesmos há mais de 20 anos. A distribuição racional de processos não existe diante do judiciário. Ainda tem uma administração ausente dos anseios da sociedade. Acho que pela força humana dos servidores e juízes é que o poder judiciário ainda consegue dar uma resposta social à sua função social, mas não administrativa (Magistrado 1).

Percebe-se que tais fatos refletiram diretamente em suas percepções a respeito do judiciário no século XXI, tornando evidente para os magistrados que o Acesso à Justiça hoje não deve mais ser considerado uma preocupação relevante (claro que dentro de sua definição de Acesso à Justiça), pelo contrário, o problema agora está centrado principalmente na falta de servidores para suprir tamanho acesso.

Eu não acho que o problema maior seja Acesso à Justiça, mas a prestação jurisdicional... a cobrança é muito grande, faltam funcionários, juízes... metas absurdas... a forma de cúpula do judiciário é um absurdo, no fim acaba sendo político e aí já mistura tudo... essas indicações pro STF e STJ acabam com o judiciário... no RS vejo que fazem milagres em termos de demanda e estrutura... porque há demandas demais e estrutura de menos (Magistrado 9).

O nosso sistema como tá é deficiente. Falta tempo, dinheiro e gente. Nossa estrutura tradicional é uma coisa bem sisuda e impacta negativamente. Não se consegue ser efetivo, basta perguntar pra qualquer pessoa... nossa sociedade é bastante injusta, e a gente tem que “se virar nos trinta” (magistrado 2).

Já na visão dos conciliadores/mediadores, profissionais da autocomposição que trabalham na “casa” dos magistrados, ambiente heterocompositivo, evidenciam a resistência a mudanças como sendo um dos grandes problemas do judiciário, manifestação que não vem a causar nenhuma surpresa: “Muita resistência dos juízes... não mandam processos, não acreditam no projeto e na nossa capacidade, acho que nem sequer olham os resultados” (Conciliador/mediador 6); “[...] mas os juízes não mandam os processos, não aceitam ainda, tem juízes que são contra a conciliação. Quanto aos funcionários... estamos há dois anos aqui e muitos nem sabem que existe” (Conciliador/mediador 3);

O maior desafio é a resistência que temos que enfrentar porque é uma coisa diferente [...]. Continua com a mesma estrutura do século passado... há muita resistência pra mudar... com essa nova política pública ele tá tentando se modernizar, se adaptar ao novo século, nesse sentido tá tentando implantar mudança... ainda tá tentando... (Conciliador/mediador 8).

Quanto aos procuradores, fixam-se mais na ideia de um judiciário que ainda não está fazendo o suficiente para que mudanças realmente aconteçam, apesar de acenar algumas tentativas.

Acho que não mudou, continua ainda a ser muito conservador, acho que até tenta... tem feito algumas tentativas, como essa de aumentar as portas de acesso... acho que faz alguma coisa, mas não é o suficiente... (Procurador 3).

Esse projeto de conciliação é um avanço... ele se coloca de forma mais próxima na sociedade... a máquina formal, administrativa se modificou, mas não o suficiente pra realidade que se apresenta. Tal qual a sociedade evolui, a justiça vai ter que se adequar (Procurador 4).

Pelos discursos apresentados quanto à visão que cada categoria tem do judiciário hoje, podemos fazer diferentes ilações.

Os magistrados sentem-se sobrecarregados em suas funções jurisdicionais, portanto, tem como centro de suas preocupações os problemas internos do judiciário, pois os afetam diretamente, o que vem a demonstrar, por um lado, uma consciência realista das dificuldades que estão enfrentando enquanto profissionais inseridos num sistema que há muito não mais responde com eficiência aos anseios da sociedade. Mas, por outro lado, não percebem (ou relutam em perceber) que

novas práticas já foram instauradas e estão se desenvolvendo dentro de sua própria “casa”, não as reconhecendo enquanto possibilidade de trazer mudanças reais que possam vir a beneficiá-los.

Os conciliadores/mediadores, por sua vez, percebem claramente a resistência oferecida pelos próprios “anfitriões” que os recebem em sua “casa”, por isso, apontam a resistência ao novo como o maior desafio a ser vencido pelo próprio judiciário, a fim de que seu trabalho passe a ter visibilidade e reconhecimento.

Os procuradores, agentes externos “convidados” pelos “donos da casa” a se inserirem nesse novo projeto, reconhecem que o judiciário está tentando implementar mudanças, visualizando o Centro como uma tentativa de abertura, mas ponderam ainda faltar muito para que de fato se aproxime da realidade que o cerca.

Nesse triângulo de relações em que se encontra no CEJUSC, além dos magistrados participarem de forma indireta, pois se fazem presentes por meio de seus processos (isso quando enviam processos), observamos que muito de sua resistência está também assentada na confusão que fazem entre os institutos da conciliação e da mediação, pois os percebendo praticamente como um só e vivenciando em seu cotidiano a conciliação como uma obrigação processual, têm dificuldade em compreender o Centro como algo realmente inovador, capaz de auxiliá-los na tarefa de melhorar o judiciário para que possam desenvolver seu trabalho de forma mais adequada.

A fala do magistrado 1 é bastante exemplificativa nesse sentido: “Tudo que é ideia nova tem que ser testada... mas não me parece ser muito significativo em termos de solução para o judiciário, teria que ter outras coisas. [...] não é o melhor e o mais importante instrumento de todos”.

Portanto, em sua visão, os conciliadores/mediadores não realizam nada além daquilo que eles fazem e sempre fizeram em suas audiências, não havendo, por conseguinte, necessidade de envolvimento com o CEJUSC, pelo contrário, visto que sua participação além de não diminuir, ainda aumenta o seu trabalho e também do cartório, pois para tanto se faz necessário gerenciamento na escolha dos processos que serão enviados para lá, um ônus a mais que não lhes traz resultado prático nenhum, porque geralmente retornam sem acordo (o que será visto de forma mais detalhada no capítulo posterior).

Diante dos problemas enfrentados cotidianamente, os magistrados anseiam por mudanças, manifestando-se a favor, em sua grande maioria, à formação de

novos paradigmas na sociedade, inclusive de justiça, mas nos quais não se inclui o CEJUSC.

A justiça é uma questão dinâmica, a gente não pode ficar travado em nossos conceitos antigos. Se essa nova justiça é o CEJUSC... acho que não, mas ele é importante pra forçar esse caminho... mas acho possível esse novo paradigma de justiça se formar na sociedade, acho imprescindível (Magistrado 2).

Acho possível um novo paradigma, não só na justiça, mas em tudo... enquanto núcleo humano... a sociedade vai mudando. É necessário e imprescindível, faz parte da evolução. Tem coisas boas e coisas ruins nisso, mas os paradigmas vão mudando ... (Magistrado 8).

Em contrapartida, os conciliadores/mediadores, profissionais da autocomposição, além de por unanimidade acreditarem na possibilidade da formação de um novo paradigma de justiça na sociedade como um todo, incluindo o judiciário, já trabalham com a justiça a partir de um novo paradigma, vivenciando-o a partir das novas práticas instauradas no CEJUSC, sendo esse novo conceito de justiça trabalhado enquanto satisfação de quem a procura, o que pode ser observado na fala do conciliador/mediador 1:

Se eu não acreditasse num novo paradigma de justiça, não seria conciliador e mediador, e é necessário porque a gente sabe que o judiciário não funciona assim. Para um paradigma no sentido das pessoas se sentirem bem... felizes... é imprescindível que se mude, porque a sociedade tem que evoluir sempre.

Da mesma forma que os magistrados, os procuradores também confundem os institutos da conciliação e da mediação, não sendo a autocomposição sua primeira escolha de trabalho, muito pelo contrário. Mas, diferentemente daqueles, são agentes externos que não fazem parte do poder judiciário, envolvem-se diretamente com o CEJUSC e participam pessoalmente das sessões de conciliação que lá acontecem, não tendo como objetivo, ao aceitar o convite para participar desse novo projeto, colaborar para que o judiciário melhore, mas buscar melhores soluções para suas demandas, apoiando, portanto, tal iniciativa.

Dessa forma, vivenciando juntamente com os conciliadores/mediadores a experiência de justiça sob um novo paradigma, percebem que esse novo caminho já se faz presente e que tais mudanças devem englobar a sociedade em geral.

[...] esse novo caminho já tá se apresentando. É necessária e imprescindível a mudança na sociedade com novas formas de composição... usar a experiência dos mais evoluídos, criar novas alternativas de atuação do poder judiciário... acho que é esse o caminho (Procurador 4).

Observamos, pelo exposto até aqui, a partir das três categorias de sujeitos/atores entrevistados, que transformações se fazem necessárias no atual contexto social em que se vive, pensamento que a todos veio permear quando de seus posicionamentos, mas o caminho que deverá ser percorrido a fim de que mudanças se efetivem, o qual deverá perpassar não apenas o judiciário, mas também o executivo e o legislativo, assim como os demais setores da sociedade, não possui ainda direções definidas.

No tocante à dimensão do Acesso à Justiça, com o advento dessa nova política pública proveniente do poder judiciário pela Resolução 125, seu conceito foi ampliado, passando a ser considerado também a partir da satisfação do usuário desta política pública (AZEVEDO, 2011, pp. 11-19; 2012, p. 283), significado este complexo e abstrato porque subjetivo, ainda bastante difícil de ser compreendido e assimilado, principalmente pelos operadores do direito, magistrados e procuradores, visto que seu principal instrumento de trabalho é a legislação. Ao que contrapõem-se os conciliadores/mediadores que se utilizam da autocomposição, sendo um triângulo de relações complicado de se fechar, permanecendo muitas questões em aberto, desvelando uma realidade que no momento se apresenta limitada para que, por meio do CEJUSC, os objetivos pretendidos sejam alcançados.

Sendo assim, nessa polaridade de pensamentos assentada nos diferentes papéis que as categorias de sujeitos/atores desempenham, vai-se desnudando o potencial emancipatório e regulador que envolve as dinâmicas no CEJUSC, o que de forma mais operacional será abordado no próximo capítulo.

4 FESTA OU SOLENIDADE?

Nesta parte vamos laborar os aspectos mais dinâmico-operacionais recolhidos a partir das entrevistas. Estes puderam ser redimensionados em 12 itens, que foram dispostos em quadros inseridos como apêndices D, E e F, os quais serão tratados de forma segmentada por categoria de sujeito/ator entrevistado.

Para fins dessa estratégia, buscando as emergências já de possível interpretação, resolvemos tratar cada categoria a partir de uma metáfora que guiará o sentido que podemos extrair de suas falas.

No caso dos magistrados, os trataremos como os “anfitriões/donos da casa”, não só porque eles são, mais faticamente, aqueles que têm a titularidade de um cargo dentro da estrutura institucional, a qual promove esse projeto, mas, também, porque essa metáfora nos possibilitará desvelar sentidos e estratégias que decorrem das falas.

Já os procuradores serão tratados como os “convidados/convocados”, pois são agentes externos, os quais receberam um convite do judiciário para que prestigiem tal iniciativa.

Os conciliadores/mediadores serão identificados como aqueles que de fato “abraçaram a causa”, sendo, portanto, os que percebem e denunciam os pontos mais sensíveis, ajudando, assim, a fazer essa leitura da ambiguidade de papéis.

Por fim, para darmos a conjunção dessa interpretação, utilizaremos a metáfora do “evento” – onde todos se encontram – que poderá ser uma experiência vivenciada como “festa” ou “solenidade”, tensionando o potencial regulação/emancipação desse projeto.

4.1 ANFITRIÕES/DONOS DA CASA

Vamos aqui trabalhar a ideia de anfitrião que também se mescla como dono da casa, tendo em vista que, na verdade, os magistrados são os anfitriões que agem como se fossem os donos da casa, pois existem na hierarquia do judiciário órgãos superiores que não lhes permitem ser verdadeiramente os donos da casa.

A imposição da Resolução 125 pelo CNJ faz com que tenham a preocupação de serem anfitriões, visto ser este um dono da casa superior que os mandou agir assim, só que não estão muito dispostos a isso. Então, temos os anfitriões que na realidade não querem ser anfitriões, mas se obrigam a ser, ficando, dessa forma, na ambiguidade, pelo fato das pessoas serem convidadas para adentrarem em sua casa, o judiciário, de onde faticamente são os donos.

Os anfitriões, para bem receberem seus convidados, são aqueles que devem melhor conhecer as dinâmicas que estão acontecendo em sua casa. No entanto, ao serem questionados a respeito da Resolução 125, quase a totalidade deles (oito dentre os dez) afirmou não conhecê-la: “Não sei do que se trata, nunca vi essa Resolução, nem sabia que ela existia” (Magistrado 3); “Que diz essa Resolução?” (Magistrado 2); “Não sei do que é essa Resolução, desconheço” (Magistrado 1).

Desta forma, sentem-se invadidos, enquanto donos da casa, pelo fato de ter havido uma imposição por um órgão superior que é externo ao seu tribunal: “Acho errado o CNJ determinar isso, cada comarca tem que ver se vale a pena ou não” (Magistrado 3); “Só não gostaria que partisse do CNJ, mas da própria administração dos tribunais” (Magistrado 2); “[...] gostaria muito mais que o meu tribunal visse a importância da mediação e determinasse no âmbito de sua competência do que alguém de fora” (Magistrado 1).

Em consequência, ao mesmo tempo em que alguns demonstram aquiescência quanto à vinculação dessa política pública a todos os tribunais, cumprindo o papel de anfitriões a recepcioná-la, percebem, como donos da casa, que essa obrigatoriedade na prática pode não se concretizar, instalando-se apenas formalmente: “[...] a obrigatoriedade da instalação dos CEJUSCs vejo com bons olhos [...]. Às vezes, quando tem obrigatoriedade, a instalação é apenas formal. Poderá acontecer de tá lá uma plaquinha, ‘CEJUSC’, e daí?” (Magistrado 1);

[...] mas não adianta o CNJ dizer na marra e depois o tribunal não faz e justifica. É vinculante até aí, pra “inglês ver”... fazem o mínimo essencial sem gasto. Não sei se é melhor do que nada ou se acaba dando a mesma coisa que nada porque não tem adesão voluntária (Magistrado 9).

A não “adesão voluntária” acaba gerando bons anfitriões de fachada, eficientistas, na medida em que a preocupação maior é a aparência de sua

aderência a esse projeto: “Não deveria, mas é aquela coisa... todo mundo é pressionado por metas e metas. Qualquer juiz pode trabalhar só pra mapa, pra corregedoria ver, pro CNJ ver” (Magistrado 9);

O CNJ joga muito pra torcida, eles gostam muito disso, são os reis de cobrarem essas chamadas metas, e aí a gente entra que nem maluco nessa história, então o CEJUSC pode cair no eficientismo, é essa coisa aí de mídia: “Ah, Pelotas fez 800 mil acordos, não sei que mais... (Magistrado 8).

Acho que pode cair nisso tudo como todo mundo... como todo juiz pode, “ah, eu quero sentenciar... número, número, número”, e porque não vão me “encher o saco”... a corregedoria não vai me incomodar com números, e eles prestam atenção porque a gente tem relatórios mensais pra mandar pro CNJ pra saber número de processos, quanto sentenciou, quanto fez de acordo (Magistrado 7).

Se para os bons anfitriões de fachada o CEJUSC existe, não se pode dizer o mesmo para os donos da casa onde suas atividades se desenvolvem: “O CEJUSC não é tão presente assim, tão divulgado ainda, as pessoas meio que ignoram... não se chega falando nem a favor, nem contra... isso eu acho um pouco estranho” (Magistrado 9);

Ao mesmo tempo em que os donos da casa reconhecem que na prática é como se o CEJUSC não existisse, relutam em admitir sua própria resistência a ele: “[...] nenhum juiz me comentou aspectos negativos quanto ao CEJUSC, até não é o tipo de coisa que se converse, resistências se tem... desconheço” (Magistrado 10); “Imagino que se tiver um obstáculo maior é por parte da advocacia” (Magistrado 9); mesclando-se com seu papel de anfitriões que aparentam bem recepcioná-lo: “Dos profissionais do foro, dos juízes, acho que pelo contrário, como é uma forma de desafogar, a tendência é até usar em demasia” (Magistrado 3); “Pelo contrário, vejo muito entusiasmo das pessoas, inclusive dos advogados e juízes, até agora não ouvi nenhuma crítica ao trabalho, nem à própria ideia do CEJUSC” (Magistrado 5).

Percebe-se, também, nítida ambiguidade de papéis, ficando entre anfitriões conscientes e donos da casa fechados ao novo, na medida em que aqueles denotam a resistência havida por parte do próprio judiciário em acolher essa política pública, e estes receiam seu enfraquecimento.

Os juízes têm muito medo disso, ao mesmo tempo que o judiciário reclama do excesso de processos, tem medo de perder o monopólio da justiça e enfraquecer, e todo mundo precisa de um judiciário fortalecido. Se isso funcionar bem, não vai se recorrer tanto ao judiciário, a aí tem toda uma coisa de poder também (Magistrado 7).

Tem resistência muito grande do judiciário em abrir mão do monopólio. Tem juízes que ficam com medo, “poxa, tão tirando a minha jurisdição, resolvendo lá sem o juiz”, quer dizer, vou perder minha importância. Não temos processos nossos, temos processos, se alguém puder resolver, ótimo, só não delego lá pro juiz coordenador porque não sei se ele vai ter condições de resolver (Magistrado 8).

Desta feita, cumprindo com o papel de anfitriões que lhes foi incumbido, chamam a atenção para aspectos positivos quanto à atuação do Centro.

Os pontos positivos são todos: celeridade, aproximação das partes, discussão da questão de forma isenta, muitas vezes sem o papel, oralidade, a busca de uma solução... mesmo quando inexitosa, aquela tentativa de aproximação já obteve muito, porque as partes saem dali ao menos sabendo quem é quem e as reais intenções de cada um. Não vejo ponto negativo algum no CEJUSC (Magistrado 1).

Não vejo aspectos negativos, todas as qualificações são positivas. É um instrumento que não só resolve aqueles casos concretos, mas que tem também um aspecto educativo no sentido de ensinar as pessoas a arte de conciliar seus interesses, de ceder um pouco naquilo que pretendem pra alcançar os seus objetivos. Isso elimina um pouco aquele aspecto de litigiosidade social (Magistrado 5).

Apesar de ter “todas as qualificações positivas”, para os donos da casa o Centro não causa impacto algum: “Honestamente não sinto impacto no meu trabalho” (Magistrado 8); “Não impacta meu trabalho, na verdade, em termos de volume de trabalho, ele não faz diferença pra mim” (Magistrado 9); “Não causou impacto nenhum, tenho quantidade pequena de processos, disponibilidade de tempo, então, é indiferente” (Magistrado 7); “Não impacta, não atento muito pro CEJUSC, tenho tanta outra coisa pra me preocupar...” (Magistrado 6).

Como anfitriões da autocomposição, tecem comentários elogiosos à conciliação e à mediação.

São ferramentas autocompositivas mais ágeis, mais próximas, democráticas, menos burocráticas e mais adequadas para se tratar muitos conflitos, porque entregam para os próprios envolvidos no conflito o tratamento e a resolução daquele conflito, empodera as pessoas de resolverem as coisas de sua vida, principalmente aqueles conflitos que envolvem pessoas que convivem na comunidade, na família, no trabalho, conflitos que envolvem sentimentos... porque o judiciário oferece uma solução jurídica aos conflitos, só que os conflitos têm outros vieses e repercussões que o judiciário não dá conta (Magistrado 4).

Em contrapartida, um dos donos da casa descortina a realidade.

Te confesso, essa questão de conciliação, até contra o que a administração estimula... semana da conciliação... eu desisti, acaba sendo uma perda de tempo, as pessoas sequer comparecem, quando comparecem não sabem porque foram chamadas aqui. A gente não tem essa cultura, e eu pessoalmente também não tenho, não perco tempo nisso, se é pra ficar ali duas horas conversando, então me dá que eu julgo esse negócio. To te fazendo uma confissão aqui de como é que isso tem funcionado. Pelotas é complicado... essa é nossa justiça, um contra o outro e um 3º com martelo (Magistrado 2).

O fato de “a gente não ter essa cultura” da conciliação, muito provém do ensino jurídico que é embasado no litígio, pois segundo os donos da casa, “estudamos direito conflito, não direito consenso” (Magistrado 1), sendo que o papel das universidades nisso é “fundamental, tem que haver uma apropriação pela universidade da ideia da mediação, investir maciçamente fazendo mudanças curriculares. A autocomposição tem que ser já no início” (Magistrado 1), justamente “[...] pra chegar na tal cultura... e não só ajuizar processo, chamar a parte pra dialogar, porque o advogado é o primeiro que recebe a bomba” (Magistrado 8).

A universidade deveria começar a tentar mudar essa consciência, porque ali são formados operadores do direito que hoje resistem a uma conciliação. Também teria que trazer outras informações pra que se possa ter noção da dimensão do problema: processos em excesso no judiciário, tempo que demora um processo, do prejuízo que isso aí causa pra parte e pro próprio advogado... e o impacto positivo que pode ser obtido com a conciliação e a mediação. Teria que ter outras disciplinas, e ajustar as já existentes dentro desse novo enfoque, porque abordar o aspecto funcional é muito fácil, mas ficar apenas na ótica do processo civil não adianta, não vão ser discutidos os benefícios disso aí, o professor de processo não tem formação pra isso (Magistrado 10).

Nessa esteira, os donos da casa apontam justamente como um dos maiores desafios do CEJUSC

[...] vencer a resistência cultural, demonstrando que não precisa de um juiz pra dizer o que é certo ou errado, e a importância de que aquilo que for acertado na autocomposição seja efetivamente cumprido, porque senão terá as consequências do prosseguimento do processo. E vencer a resistência do profissional do direito (Magistrado 1).

Tal obstáculo mencionado afeta diretamente a eficácia do Centro.

O maior desafio é vencer a resistência à conciliação, um desafio também do judiciário, dos juízes em geral. [...]. O CEJUSC não é mais eficaz pela resistência da eleição dessa via como forma de solucionar o conflito, o problema não é nele (Magistrado 10).

E evidenciam também outros desafios: “Acho que o desafio maior é ampliar a abrangência assim, mais utilização” (Magistrado 9); “O principal desafio é não ser burocratizado, porque onde ficar uma repartição igual a todas as outras do foro, perdeu o espírito” (Magistrado 8); “O maior desafio eu acho que é a publicidade” (Magistrado 6); “A informação seria o maior desafio, possibilitar que uma quantidade maior de pessoas busque o CEJUSC, porque não é conhecido” (Magistrado 5).

Em vista disso, o anfitrião, almejando atrair seus convidados, envia-lhes uma carta-convite a fim de se afastar da formalidade: “[...] acho que pode ser diferente tu receber uma intimação de um oficial de justiça e tu receber uma carta-convite pra ir lá conversar, é menos conflito já de cara, é um obstáculo a menos” (Magistrado 2).

Já como dono da casa, revela um pensamento distante desta ideia: “Eu que to habituado acho uma bobagem isso, típica coisa de chamar negro de afrodescendente, pois a essência da situação é a mesma” (Magistrado 2).

O anfitrião anseia por demonstrar uma posição otimista: “Acho que tem possibilidades de crescer, sim, tá fazendo um bom trabalho e isso passa de boca em boca” (Magistrado 6); “Limites, a princípio, não vejo. Possibilidades muito grandes” (Magistrado 8).

O dono da casa, por sua vez, parece sentir-se incomodado com a presença do CEJUSC, evidenciando certo desconforto: “Se o CEJUSC for mais longe, qual vai ser a diferença dele pra nós aqui? Tem que ficar onde tá mesmo. Não sei em que

mais poderia ser ampliado... me parece que foi até onde pode... tá bem assim...” (Magistrado 2).

Dependente de voluntários, o anfitrião, a fim de cativá-los, refere-se a eles por meio de elogios: “É um trabalho admirável, um trabalho voluntário de importância social, um trabalho excepcional” (Magistrado 5); “A pessoa que se dispõe a fazer um trabalho dessa envergadura tem um senso de humanidade total. [...] não sendo remunerado, tende a dignificar ainda mais a boa vontade das pessoas que assim atuam” (Magistrado 1).

Por vezes, eleva tal condição honorífica como sendo a qualificadora do trabalho por eles desenvolvido: “[...] no voluntariado tem gente vocacionada que gosta daquilo ali [...]” (Magistrado 8);

A pessoa que vem pro trabalho voluntário vem muito disposta, esse é o modo que está e está indo muito bem [...]. Se remunerar, tem que ter concurso, e talvez não se faça um corpo de pessoas tão motivadas e afeiçoadas com a conciliação e a mediação (Magistrado 4).

Não obstante isso, o anfitrião tem a percepção de que “o justo seria que essa gente ganhasse, o problema é como...” (Magistrado 8), pois “daqui a pouco essa pessoa vai precisar se manter e não pode se dar ao luxo de ficar fazendo trabalho voluntário” (Magistrado 9), mas fica na dúvida se o fato de passarem a ser remunerados “seria melhor pro funcionamento do CEJUSC” (Magistrado 10).

Entrelaçando-se como dono da casa corporativista, ciente da prestação voluntária desse serviço, acha “bem legal isso [...]. O limite é o de pessoal, o Estado carece de recursos, e funcionário todo mundo quer e precisa, então vai ter que passar sempre por um corpo de voluntários [...]” (Magistrado 7);

Acho melhor sem remuneração porque se pega profissionais com mais vocação, e o judiciário tá com orçamento meio complicado, se começa a criar muitas coisas... é tipo cobertor curto, cobre de um lado e descobre do outro (Magistrado 3).

Dessa forma, ficam os magistrados a transitar entre anfitriões e donos da casa, onde a tensão existente entre esses dois papéis faz com que o anfitrião acabe

“maquiando” a casa, a fim de que seus donos, os quais se sentem invadidos, possam continuar alheios ao que nela acontece.

4.2 CONVIDADOS/CONVOCADOS

Os procuradores, que fazem parte do poder executivo, vão aparecer num papel ambíguo entre a ideia de convidados e convocados. Figuram como convidados pelo fato de ter havido um convite por parte do poder judiciário para que participassem desse novo projeto, mas na medida em que esse convite foi direcionado a uma procuradoria geral, órgão que está hierarquicamente acima dos procuradores, figuram também como convocados perante este, apesar de ter-lhes sido emitida apenas uma orientação, e não uma ordem, no intuito de colaborar com o judiciário na tentativa de resolver os conflitos por meios alternativos.

Enquanto convidados, participantes ativos de uma nova experiência, percebem a oportunidade de algo que pode ser de alguma forma produtivo: “[...] muitas vezes não conciliava, mas conversando ali pra pessoa foi frutífero o contato pessoal e a informação” (Procurador 1); “O aspecto positivo é o de possibilitar com que a pessoa que deixou de cumprir com uma obrigação, tenha a oportunidade de acertar” (Procurador 3); “Ter contato com a outra parte que não faria isso voluntariamente, receber esclarecimento, informação e a oportunização de um acordo que suspende o processo, mas termina com um litígio... isso é positivo” (Procurador 5).

No momento em que o bom andamento de seu trabalho fica comprometido, mesclam-se como convocados insatisfeitos.

A taxa de retorno é baixa e o sistema não está organizado... o CEJUSC é carente de estrutura... é inconcebível que ARs não sejam juntados e esteja lá procurador, conciliador, estagiário, servidor de apoio, e um documento fundamental pra gente dar o próximo passo não foi juntado. Isso aí compromete o próprio trabalho (Procurador 5).

Ao mesmo tempo em que “o CEJUSC é carente de estrutura”, o convidado acha “que não tem ponto negativo no molde” (Procurador 1), que “formas de

composição mais pacíficas é positivo” (Procurador 2), e “a ideia do CEJUSC é muito interessante” (Procurador 4).

Não obstante isso, sentem-se incomodados como advogados públicos convocados a participarem de um experimento autocompositivo: “Não se faz acordo porque não pode, verba pública é indisponível” (Procurador 1);

[...] na esfera pública, pra mim, não existe falar desse tipo de assunto. [...]. É infrutífero, frustrante e até vexatório o poder público ir numa audiência de conciliação... é um engodo, não vou conciliar, abater ou diminuir a dívida, [...]. Direito público não comporta ideia de conciliação, e tem ainda a improbidade administrativa (Procurador 2).

Por outro lado, já demonstrando um posicionamento mais aberto, os convidados percebem que “a ideia de conciliação” pode, sim, ser “uma iniciativa válida e necessária. [...] é a melhor forma de solução... em todas as áreas acho que dá, se abre um espaço menos tenso” (Procurador 5), mas a restrição, misturando-se como convocados, ao dizerem que tal pensamento se refere à “conciliação como procedimento, não como estrutura” (Procurador 5), ficando este aspecto bem claro quando “as pessoas dizem que não querem saber de conciliação, querem a sentença porque acham que é mais crível por causa da estrutura” (Procurador 2).

Seguindo na ambiguidade, os convidados qualificam como positivo a iniciativa do judiciário no oferecimento de meios alternativos: “Acho que são formas boas, acho que tá correto o judiciário nisso aí” (Procurador 3); ao mesmo tempo em que, como convocados, não as percebem úteis para si.

Mas na minha cabeça não adianta muito isso porque o processo segue uma tramitação normal. [...]. O processo deveria tramitar de forma diferente, faço a conciliação no CEJUSC, mas depois esse processo vai ter uma tramitação normal onde não houve a conciliação... noutra cartório. Poderia tramitar por aqui em vez de voltar lá pro cartório... ter um prazo mais curto. Pra aquele que não vem não tem diferença, tinha que fazer diferença, senão vão continuar não vindo (Procurador 3).

E neste diapasão, afirmam haver injustiças na autocomposição: “Na autocomposição tem solução injusta, tu abre mão daquilo que tu alega como teu direito” (Procurador 4);

Ganhador/ganhador é quase utópico, a parte mais fraca vai sair perdendo. Sempre vai sair um dizendo: “Tchê, não deu pra ser de outro jeito”. Não acredito que saia feliz. Não acredito numa satisfação justa, mesma numa mediação. Um até pode “deixar pra lá”, mas o gosto é amargo (Procurador 2).

Contudo, consideram-na, enquanto convidados, veículo de pacificação social: “Mas, por outro lado, pode abrir mão de tudo e considerar como não sendo injusto... minha tranquilidade vale mais, é uma forma de pacificação social” (Procurador 4).

Muitas vezes a pessoa quer só ser ouvida, tem a oportunidade de se expressar de uma maneira não formal, e acaba reconhecendo que ela não precisa exigir tudo o que pretendia, que a melhor solução seria ela abrir mão de alguma coisa pra obter uma pacificação. Então é uma oportunidade de conversar, de abrir, de se compreender (Procurador 5).

Essa oportunização da pessoa se manifestar é muito importante. Muitas vezes tá incomodada com alguma coisa... chega lá e desabafa... xinga a fazenda, o sistema, os legisladores... e já muda... abrevia a litigiosidade, “vou me livrar disso aqui de uma vez” (Procurador 5).

Já para os convocados o “desabafo” foi algo bastante negativo, realizado por meio de agressão verbal e quase física: “[...] teve um que deu um murro na mesa e partiu pra cima de mim porque disse que não podia abater a dívida” (Procurador 2);

As pessoas enxergam lá o ente público, já fui agredido em audiência. Na questão dos honorários já ouvi muito: “Por que eu tenho que pagar honorários? Vocês roubam, porque tu rouba...”, um embate desnecessário, estressa e não se vê resultado, além do mais, a pessoa pode a qualquer momento fazer parcelamento direto na administração até em mais vezes do que no CEJUSC (Procurador 1).

Não obstante os convidados saberem que as pessoas não precisam ir ao judiciário para realizarem os acordos, bastando comparecer no administrativo, têm a percepção de que tal atitude provavelmente não acontecesse de forma espontânea: “Os acordos poderiam ser feitos no administrativo, mas talvez não fossem lá” (Procurador 4).

Porém, sentem-se prejudicados em seu trabalho, considerando como burocrático o fato do termo de audiência, feito no Centro, enquanto convocados, estar atrelado ao sistema do tribunal, bem como, também, o trâmite processual: “O

processo no CEJUSC é burocrático, porque depois vai pro cartório comum e caminha da mesma forma, esperando meses pra cumprir” (Procurador 3);

A burocracia que atrapalha é a questão da pouca autonomia na redação dos termos de audiência por parte dos conciliadores, que tem que ser incluído e salvo dentro do sistema que seja ideal pro TJ. Isso trava o andamento da audiência (Procurador 4).

Por outro lado, como convidados, percebem que “a audiência em si não é burocrática” (Procurador 3), e que o sistema do TJ tem seu lado positivo, porque, “pelo menos, saio da audiência, abro a ata pronta e posso olhar o que aconteceu” (Procurador 4).

E, também, quando em audiência, tendo a consciência de que, dependendo da linguagem utilizada, esta poderá atrapalhar “o Acesso à Justiça totalmente” (Procurador 2), tentam “não falar nada de ‘juridiquês’” (Procurador 2), evidenciando serem sensíveis à presença do outro ao intuírem que “não adianta falar e a pessoa não entender, se perde o objetivo” (Procurador 5), por isso, “no início é sempre esclarecido por nós os termos” (Procurador 4), e também “os conciliadores primam por uma linguagem compreensível” (Procurador 5),

[...] abordam as pessoas nas audiências de uma forma simples... e isso é muito legal... a pessoa entende... é diferente das outras audiências que é tudo técnico, rápido, a pessoa nem entende o que tá acontecendo ali (Procurador 1).

Antes juízes aposentados é que conciliavam, agiam como juízes... sem preocupação com a linguagem, com nada, diferente dos conciliadores hoje, que se percebe que tem treinamento pra conciliação (Procurador 5).

[...] fazer com que a pessoa se sinta à vontade, se expresse, e possa resolver isso de uma forma mais fácil, é o que os conciliadores fazem, e fazem muito bem (Procurador 5).

O que eu observo é que os conciliadores fazem uma busca diferenciada pra fazer a conciliação do que se fosse um juiz togado, dão toda uma explicação de como pode ser resolvida a situação (Procurador 1).

A tal “explicação”, sendo um discurso que não se identifica com sua função de advogados públicos convocados, incomoda-os a ponto de considerá-la mentirosa.

Uma coisa que não gosto quando vou fazer audiência, é da parte do conciliador que vai explicar aquela balela toda, fico nervoso... porque passo a tarde inteira ouvindo a mesma história e aquilo me dá angústia, acho um discurso plástico [...]. Mentira! Só posso fazer um parcelamento ralado, isso ilude a pessoa, e depois a pessoa cai na real e vê que não é nada daquilo. Várias vezes me disseram: “Mas vem cá, é assim?” Eu prefiro eu mesma falar, porque vou direto ao ponto. Depois dizem que implicamos com o judiciário, não é verdade, é que não dá fruto. O que a gente tá dizendo e fazendo é com responsabilidade de quem conhece, talvez o CEJUSC não tenha a visão de direito público que nós temos, existem balizas dentro do direito público que não comportam a ideia de conciliação (Procurador 2).

Em contrapartida, reconhecem o bom trabalho desenvolvido no Centro, pois observam que “o trabalho é positivo” (Procurador 2), e sentindo-se como convidados bem acolhidos, destacam o bom tratamento a eles dispensado: “Sempre fui tremendamente bem tratado por todos do CEJUSC: urbanidade, delicadeza, prestativos, solícitos... admiro a paciência que eles têm, me comove” (Procurador 2); “[...] há muito boa vontade dos conciliadores, muito bem treinados, [...] aceitam muito nossa colaboração e experiência” (Procurador 5).

Sendo assim, percebem que “esse projeto em si tem um tratamento diferenciado” (Procurador 1) que os cativa, fazendo com que nele permaneçam, apesar do ônus sentido por eles.

Pessoas que tão dispendo de seu tempo pra ajeitar a vida das pessoas, isso é compensador pra mim, não esperava encontrar pessoas desse tipo lá, e, sim, pessoas que se sentissem também oneradas. Se fosse simplesmente um braço do cartório, como era antes, não sei se estaríamos lá, tá perdurando porque é outro tipo de relação [...] (Procurador 4).

Deste modo, enquanto convocados para comparecer nas audiências, relatam vários motivos pelos quais sua participação no Centro torna-se onerosa, atrapalhando o seu trabalho.

Perco um dia inteiro de trabalho, os processos ficam seis meses parados esperando a pauta do CEJUSC pra não dar em nada, até prescrição intercorrente teve por isso. [...] os horários são horríveis, a pauta tá sempre furada (Procurador 2).

Falta organização de quem coordena o Centro, dá um furo no meio e tu fica lá ocioso. Às vezes eu chego e dizem “ah, o processo não tá aqui”, “ah, mas isso aqui não sei o que”, “ah, to sem sala, pra onde a gente vai?”. Já aconteceu de chegar numa sala e ter atrito com outro procurador: “Aqui sou eu”, como me dizendo... não tem sala, te manda, sai... (Procurador 1).

Tem vários obstáculos: cartório mal organizado, demora em juntar ARs, pensam só em quantidade, mandam processos sem mínima chance de acordo, e aí tu vai pras audiências que tu sabe que não vai ter, deixando de incluir outras que poderiam ser mais produtivas... a indicação tinha que partir de nós, porque conhecemos a realidade dos processos (Procurador 4).

Ao referirem-se ao fato de que “pensam só em quantidade”, frisam que “[...] a preocupação maior é com os mapas, não com o resultado das audiências” (Procurador 1), pois “os juízes podem mandar os processos sem ter interesse em participar, apenas pra ter resultados práticos como promoção, avaliação do seu cartório, da demanda... efficientismo, cumprimento de metas” (Procurador 4), já tendo ouvido comentários dos próprios magistrados a respeito.

Já ouvi juízes dizendo que não iam mandar processos pra lá, e mais de um... isso é que é o pior... a minha impressão é de que são contra o CEJUSC, tratando como algo sem importância, pois falam com menosprezo: “Se mandar... serão aqueles sem relevância” (Procurador 3).

Há resistência dos juízes, tu conversa cinco minutos com um deles que tu chega a essa conclusão: “Eu sou o super-homem da nação”... é o monopólio (Procurador 2).

E demonstram que não apenas os juízes, mas também os advogados resistem à ideia da autocomposição: “Há resistência dos advogados, chegam pra brigar, já querendo bloquear as tentativas de conciliação, pensando no recurso que vão ganhar não sei quanto” (Procurador 5).

Em vista disso, realçam que “essa ideia de conciliação deve ser ensinada, porque tudo é uma questão de educação” (Procurador 5), reconhecendo que a universidade “contribui diretamente porque tão formando profissionais” (Procurador 1), demonstrando, nesse momento, clara ambiguidade entre advogados convidados

que já se percebem como agentes condutores de mudanças, e advogados convocados inertes a espera de uma ação futura, na qual não se incluem.

Hábitos que até sabemos que deveríamos ter, mas temos uma educação diferente, já estamos conscientes da necessidade, mas não conseguimos fazer isso aí, mas se inserirmos na educação, vai dar frutos mais lá na frente (Procurador 5).

Nessa esteira, expressam entendimento no sentido de achar que o CEJUSC “tá legal do jeito que tá... número de pessoas, condução, instrução, o que é legal é ser pequeno, incluir um monte de ação não vai dar certo, é diferenciado assim” (Procurador 4), pois se houver expansão, provavelmente o grau de comprometimento dos advogados convocados aumentará, e hoje demonstram não haver interesse de um maior envolvimento com o Centro, visto que os “impacta de forma 100% negativa, não tem nada de positivo, atrapalha muito...” (Procurador 2).

Todavia, como convidados, fazem observações importantes.

[...] se a pessoa aparecer e pagar, impacta de forma positiva, pra nós quanto mais processos se resolverem, melhor. [...] e acho que pode melhorar se houver divulgação e, principalmente, esclarecimento (Procurador 1).

O CEJUSC tá tentando ter alguma luz, mas ninguém dá bola... fica apagado diante da luz do judiciário. Sempre vai ser uma segunda via de menor importância enquanto não mudar essa faceta cultural. [...] mas não acho impossível mudar a longo prazo. Mudança de cultura pra mim é o principal desafio (Procurador 2).

E ressaltam que “tem que haver boa vontade de todos pras coisas melhorarem” (Procurador 4), “[...] tinha que melhorar a estrutura, dar mais condições e incentivo aos conciliadores, retribuir essas pessoas que são qualificadas com remuneração, senão se vai perder as pessoas” (Procurador 1), além do mais, “ninguém vai trabalhar mais de dois, três anos de graça, isso não existe. [...]. Fica fácil falar quem tem uma função bem remunerada dizer que se fossem remunerados perderia a qualidade porque não seria por vocação, isso não tem cabimento (Procurador 4), “[...] é um absurdo ter submissão sem salário, o judiciário não podia fazer uma coisa desse tipo, deprecia” (Procurador 2).

Como advogados convocados, relatam a falta de esclarecimento a respeito desse projeto piloto proveniente da Resolução 125: “Eu tava lá há mais de sete anos participando do ‘Projeto Conciliar’, foi uma continuidade apenas, eu nem notei que houve implantação de um CEJUSC, não fui informado disso” (Procurador 5).

Expõem que não há obrigatoriedade de sua participação no projeto, apenas uma decisão política em prestigiá-lo, e queixam-se que não existe uma contrapartida do judiciário.

Participar desse projeto de conciliação não é uma obrigação, foi simplesmente uma decisão política da procuradoria em prestigiar o projeto do poder judiciário, não que nos prestigiem em contrapartida, não encontramos isso no judiciário, a ideia que passa é que o poder judiciário tem um pouco de Maria Antonieta, “venham todos a mim”... e as pessoas que vão lá querem também se sentir prestigiadas, tem que acolher, senão a pessoa não volta (Procurador 4).

E reclamam não haver o envolvimento do sistema do judiciário como um todo nesse projeto, ficando o CEJUSC como algo à parte lá dentro.

[...] acham até que é um empecilho, “me arrumaram mais um trabalho...” [...]faço a conciliação e recebo uma “rasteira” do juiz na hora da homologação, pois extingue o processo que ficou acordado que ia ficar suspenso, “rasgando” o acordo feito, jogando todo trabalho de conciliação que foi construído fora. Se to num CEJUSC tem que se sobrepôr o princípio da conciliação, e não uma norma processual. O magistrado deveria estar inserido no sistema do CEJUSC, mas tá perifericamente e com um poder muito grande, pois cabe a ele homologar. Não estarem juntando os ARs, nunca saber o que tá acontecendo, se tivesse inserido, pressionaria o cartório... o tribunal poderia, pelo menos, ter providenciado uma palestra no sentido de trazer eles pra dentro do sistema (Procurador 5).

“Demaquilando” a imagem anunciada pelo anfitrião, os convidados/convocados desnudam, assim, a verdadeira face do CEJUSC.

4.3 OS QUE ABRAÇARAM A CAUSA

Os conciliadores/mediadores, voluntários que “abraçaram a causa”, são aqueles que realmente acreditam nos objetivos dessa política pública e se dispuseram a desempenhar seu papel com imparcialidade, como terceiros não

interessados. Dessa forma, desvelam os bastidores da causa que, em contrapartida, não os abraçou.

Cientes da vinculação trazida aos tribunais pela Resolução 125 de criar e fomentar a autocomposição dentro e fora de suas dependências, questionam sua efetividade, sendo “vinculante em tese, porque o juiz não manda os processos pro Centro” (Conciliador/mediador 1), mas “tem que ser vinculante, porque se mesmo sendo vinculante tem dificuldades, imagine se não fosse” (Conciliador/mediador 5).

Porém, toda obrigatoriedade traz consigo alguns riscos, porque “se não tem gente com perfil vai ser mal feito” (Conciliador/mediador 1), por isso, “ao lado de ser vinculante, tinha que ter uma política de divulgação e conscientização dos magistrados e servidores” (Conciliador/mediador 1) para que tenham a oportunidade de conhecer o novo e desmistificá-lo, visto que

alguns juízes não são muito adeptos por não conhecerem talvez, por terem apego com seus processos, não quererem que outras pessoas se intrometam... “a jurisdição é minha”, acham que talvez o juiz não seja mais necessário pra resolver conflitos (Conciliador/mediador 8).

Justamente o fato de “outras pessoas se intrometerem” é que é tido pelos que abraçaram a causa como positivo e inovador.

É uma maneira do juiz deixar de ter tanto poder, na medida em que forem criando os Centros, ele tá dando um pouco de seu poder para os outros. Acho interessante... fica mais acessível, não fica o poder só com uma pessoa, outras pessoas também vão poder exercer algumas atividades. É uma maneira de tirar um pouco o empoderamento do juiz, do seu poder de decisão (Conciliador/mediador 4).

Salientam que para isso acontecer “a conciliação e a mediação são mecanismos fundamentais de Acesso à Justiça, tanto dentro quanto fora do judiciário” (Conciliador/mediador 5),

[...] é a melhor forma de resolução, muito mais lucrativo e interessante pras partes conseguirem chegar a um consenso entre elas do que entregarem isso a uma terceira pessoa, porque provavelmente o que essa terceira pessoa vai decidir vai trazer ônus pra ambas as partes [...] (Conciliador/mediador 6).

Sendo assim, “as partes depois que comparecem e conhecem o processo eu só ouvi elogios” (Conciliador/mediador 6). Mas nem sempre aparecem, “nas últimas três semanas se fiz três audiências foi muito, porque não comparecem as duas partes” (Conciliador/mediador 4).

Destacam que “a procura no pré-processual é pouca” (Conciliador/mediador 2), e o motivo apontado seria das pessoas não saberem da existência do CEJUSC.

O fato das pessoas não procurarem o Centro se dá mais pelo fato do desconhecimento do que por resistência ao mecanismo, agora aquele que é chamado lá vai com resistência, “por que tu me chamou aqui? Por que não tentou conversar comigo?”, aí explico que “a gente tá aqui dentro, mas isso aqui não é processo”, mas muitas vezes não adianta essa explicação, a pessoa fica desconfiada, acha que tu tá enrolando (Conciliador/mediador 1).

Os que abraçaram a causa compreendem a desconfiança demonstrada pelos conflitantes, pois “essa estrutura do judiciário atrapalha, as pessoas não conseguem separar que é uma coisa diferente” (Conciliador/mediador 1), porque “sendo no foro a pessoa não consegue desvincular da figura do juiz, te chama de doutor, por mais que tu explique, os olhos tão vendo outra coisa” (Conciliador/mediador 6); “a estrutura física não é adequada pra mediação e tu acaba misturando as coisas por estar no judiciário, já que o tribunal quer implantar essa nova política, tem que investir nisso, salas próprias, mesas redondas... (Conciliador/mediador 8).

Os reflexos do não investimento na estrutura física e da falta de remuneração para os que abraçaram a causa foram principalmente sentidos após o primeiro ano de funcionamento do Centro: “Um ano atrás o CEJUSC tava muito bem, agora tá parado, parece que terminou, tá fraquíssimo o movimento, não sei o que está acontecendo” (Conciliador/mediador 3).

Limites financeiros, de estrutura e a resistência... a sensação que eu tenho é que o CEJUSC já tá em declínio. [...]. Salas apertadas, cadeiras largas, tem que tá saindo lá pra trás pra digitar no computador, tu não consegue criar um ambiente que aproxime (Conciliador/mediador 1).

O CEJUSC tá ainda engatinhando. Existem tanto limitações técnicas, de prédio, de local, estrutura física quanto de material humano. Tem que ter mesa redonda, local e ambiente apropriado... (Conciliador/mediador 6).

Questões administrativas e ser voluntário são limites, não adianta só ficar preparando voluntários, tem que remunerar, tão investindo nas pessoas e

depois elas vão sair, muitas já saíram, e, com certeza, os que ficam estão esperando uma remuneração em breve. O maior desafio é manter os voluntários, porque o CEJUSC deu uma caminhada boa e parou, tá no meio do caminho parado (Conciliador/mediador 4).

Tá ficando pior, o primeiro ano foi muito melhor... acho que tinha que reorganizar tudo de novo, sentar todos pra tentar resolver, só que pra isso tem que tá motivado, e tão perdendo a motivação (Conciliador/mediador 2).

A falta de uma política de valorização ao trabalho desenvolvido por aqueles que abraçaram a causa desestimula sua continuidade.

Tu não tens a resposta que tu aguardavas, o reconhecimento do tribunal de justiça e do coordenador do Centro... te desestimulam, fazendo com que a tua própria fé naquele projeto acabe se abalando. [...]. O tribunal poderia já ter visto que a conciliação em Pelotas teve resultados expressivos e ter dado mais apoio (Conciliador/mediador 6).

Acho que é um trabalho que tem tudo pra continuar, mas as pessoas não tão fazendo mais nada porque achavam que iam receber pelo trabalho prestado, principalmente pelas palestras, se dedicavam e produziam muito, apareciam muito e não ganharam nada (Conciliador/mediador 4).

Deveria ser remunerado pra valorizar... não pagam nada pra nós, não tem que ficar exigindo nada. Só agora começaram a dar vale-transporte, depois de dois anos. Nós não somos valorizados (Conciliador/mediador 7).

[...] falam tanto em afago, mas pra gente parece que esquecem. O juiz coordenador nunca veio me dizer nada, acho que ele não reconhece meu trabalho. Mandar e-mails e falar só agora que o pessoal já desanimou e muitos já saíram não adianta, parece “desespero de causa”, soa artificial (Conciliador/mediador 1).

Ao referirem-se ao fato de que “o pessoal já desanimou”, observam a possibilidade de tal ocorrência conduzir ao eficientismo, o que de certa forma já está sendo por eles percebido.

Devido à desmotivação das pessoas é possível que caia no eficientismo... acordos sem qualidade, as coisas mal feitas, um conflito que poderia ser tratado em mais de uma sessão, os mediadores aceleram pra conseguir o relatório mais cedo ou acordo mais rápido ou “tanto faz”... ou mostrar resultados estatísticos. Acho até que o CEJUSC já está sendo eficientista, porque as coisas já não tão sendo feitas como deveriam (Conciliador/mediador 2).

Já não sei se já não está caindo no eficientismo... o juiz coordenador do CEJUSC é muito empolgado com as políticas, com os resultados, ele tá sempre nos mostrando números, quer muitos resultados sem preservar os meios (Conciliador/mediador 1).

Pode cair, sim, no eficientismo, querer mostrar quantidade e esquecer a qualidade [...], os conciliadores acabam se mecanizando no momento em que não há reconhecimento e suporte de quem os instituiu (Conciliador/mediador 6).

Sendo assim, evidenciam a falta de apoio do coordenador do Centro: “Acho que o coordenador do CEJUSC podia ter um pouco mais de atenção e cuidado” (Conciliador/mediador 4); “[...] tá cada vez indo menos no foro” (Conciliador/mediador 7).

No primeiro ano o juiz coordenador do Centro passava nas salas, tava mais junto, depois sumiu, nunca mais apareceu no início da tarde pra dar aquela força ali, apoiar o trabalho e todos verem que ele tá inserido no projeto. Advogados e partes que vão muito ali já comentaram isso. A coisa tá indo muito “à moda bicho”. Acho que o coordenador poderia voltar a passar nas salas (Conciliador/mediador 3).

E demonstram seu descontentamento na condução das reuniões mensais de supervisão.

As pessoas não estão indo às reuniões porque se tornavam basicamente de cobrança, desestimulando o próprio trabalho, e em certos momentos o juiz coordenador se dava conta que tava perdendo as pessoas porque só cobrava, meio que instituindo que tinha que haver isso e aquilo, esquecendo de elogiar, de pedir. [...]. Como em tudo, algumas “figuras” vão usar o CEJUSC pra promoção pessoal, vaidade e ascensão na carreira (Conciliador/mediador 6).

Reuniões assim não servem pra nada. Tu faz uma reclamação e ele não aceita, acha que tá tudo maravilhoso e não concorda com nada... “ah, não estamos aqui pra reclamação, pra debater assuntos administrativos”, e as coisas não mudam, vai continuar saindo gente (Conciliador/mediador 3).

Falta diálogo, debater ideias, vivências, troca de experiências, resolver questões práticas... aproximaria as pessoas, o momento da reunião é pra isso, mas isso não acontece (Conciliador/mediador 1).

Diante de tal realidade, os que abraçaram a causa, no início com tanto entusiasmo, veem-se compelidos a não abraçá-la tanto quanto poderiam e gostariam: “Eu participava bem mais do CEJUSC, agora enxuguei bastante” (Conciliador/mediador 3).

Eu esperava contribuir mais do que eu contribuo, mas o CEJUSC não proporciona pra que isso aconteça. Eu tinha um conceito muito mais amoroso e apaixonado, mas tendo contato com a realidade do dia a dia ali, hoje tenho uma visão mais prática da coisa. [...]. Se houvesse remuneração existiria muito mais possibilidade de se dedicar sete, oito horas por dia pra isso, visitar escolas, atender postos de justiça... (Conciliador/mediador 6).

[...] o pessoal é bem envolvido com a proposta, mas a remuneração deixaria as pessoas mais motivadas... se tivesse uma boa remuneração que pudesse me sustentar bem com a mediação, largaria meu trabalho tranquilamente (Conciliador/mediador 8).

Percebe-se que um dos grandes empecilhos para o desenvolvimento desse projeto é realmente a falta de remuneração, o que impede, de forma substancial, aqueles que abraçaram a causa, abraçá-la de forma permanente e com a dedicação que lhe é vital.

O judiciário quer reduzir suas prateleiras, aí teve uma ideia: mediação e conciliação... só que não vão deixar de dar verba de indenização pros juízes e proteger a categoria, é questão corporativa, fortalecer a classe... criar uma coisa que dê muito certo, os juízes não vão mais ser tão necessários, monopólio, questão de poder. Então “não vamos oferecer verba pro CEJUSC”, “tem servidor há tanto tempo pedindo aumento, vamos dar pra eles”. O voluntariado atrapalha porque as pessoas dispensam um bom tempo naquilo ali e tem que se dividir com seu trabalho ou estudos, e todo mundo precisa de dinheiro pra sobreviver (Conciliador/mediador 1).

Só relógio trabalha de graça, sempre voluntário e cheio de exigências a pessoa perde a motivação, e o tribunal vai perdendo pessoas capacitadas, é um investimento jogado fora. Todos sabiam que começaríamos sendo voluntários, por um tempo até pode ser, mas pra sempre não... passados dois anos já viram que deu certo, que estão trabalhando bem, por que não remunerar? O CEJUSC está esvaziado, vão ficar sem ninguém. Trabalho voluntário é aquele que tu vai quando quer... pra ajudar em alguma coisa, não assim com compromisso permanente e com horário a ser cumprido (Conciliador/mediador 2).

No foro comentam que somos um bando de trouxas trabalhando de graça pro judiciário. Quando entramos sabíamos que seríamos voluntários, é que não sabíamos que iria ficar assim por tanto tempo, dois anos trabalhando de graça pro judiciário já tá demais. [...] pagam o transporte da rodoviária até o CEJUSC da outra cidade, e da minha casa até a rodoviária como é que eu vou e volto? Tu não ganhar nada e ainda ter prejuízo... aí é demais... tu tem que te arrumar, tu tem outros gastos também (Conciliador/mediador 3).

Esse trabalho voluntário é realizado ali com o esforço muito grande dos voluntários, porque a maioria das pessoas que são voluntárias trabalham, mas se não fosse voluntário não sairia do papel pelo corporativismo e descrença por métodos alternativos, mas precisa ser reformulado, remunerado, temporário, e por seleção pública, não pelas normas rígidas de um concurso público, profissionalizar. As pessoas precisam se manter, ou então direciona pra aposentados. Tu não consegue fazer uma boa seleção se não tem uma boa remuneração, não vão ficar (Conciliador/mediador 5).

A experiência com processos autocompositivos vivenciada no CEJUSC pelos que abraçaram a causa lhes traz inúmeros benefícios pessoais, o que foi por unanimidade relatado.

Me impacta de forma muito positiva, principalmente na minha vida pessoal, é como se fosse uma medicação pra elevar minha autoestima no sentido de ser útil pra outras pessoas que eu nem sequer conheço (Conciliador/mediador 5).

Me sinto gratificado de trabalhar lá, me faz crescer como pessoa, as técnicas aprendidas faz eu lidar melhor com tudo na minha vida, tá me trazendo muitos benefícios, sem dúvida (Conciliador/mediador 2).

[...] com o conhecimento das técnicas da conciliação e mediação, aprendi a ouvir mais as pessoas com quem convivo. [...]. Comecei a perceber os conflitos de outra maneira (Conciliador/mediador 1).

Só tirei coisas boas da conciliação, sou muito mais compositivo do que antes, aplico a mediação entre os meus colegas de trabalho, [...] escutar mais, ter mais paciência... aceito melhor a opinião dos demais. Ajudando terceiras pessoas a gente mesmo se ajuda com isso, a gente cresce, amadurece... é muito bom! (Conciliador/mediador 6).

Me ajudou a ver que existe uma nova forma de pensar a justiça e o direito. Hoje sou uma pessoa diferente, mais compreensivo com os problemas das pessoas, quando são agressivas procuro pensar um pouco mais e não revidar logo com agressividade. Achei uma nova forma de poder ajudar, de me sentir pessoalmente satisfeito (Conciliador/mediador 8).

“Uma nova forma de pensar a justiça e o direito” necessita também de uma nova linguagem para que se concretize com efetividade.

A linguagem é essencial, até pro Acesso à Justiça, [...]. Então tu vê o quão importante é tu te adequar à linguagem daquele público, às vezes não é fácil, mas é necessário, porque senão a mensagem que tu quer passar não vai ser compreendida, [...] tu tem que cuidar muito os termos pra não ferir a pessoa ou até pra não estragar todo um trabalho que tá sendo feito, principalmente na mediação, [...] até a questão do próprio termo de entendimento, porque o modelo que a gente usa é o modelo de conciliação do próprio judiciário que não tá adequado pra autocomposição, e isso atrapalha bastante (Conciliador/mediador 8).

[...] na concepção da conciliação é um convite hoje, a pessoa se sente convidada a resolver o seu conflito por meio da carta convite que recebe, e não intimada, o que seria por meio de uma intimação... as palavras pesam.... se sentem invadidas, ofendidas pelo simples fato de receberem uma citação ou intimação, incriminadas de antemão (Conciliador/mediador 6).

É difícil se afastar de determinados vícios técnicos, legais na hora de redigir o termo, por isso a conciliação ou mediação pré-processual é mais pura, porque não tem ainda o processo formalizado, na processual há menos

disposição porque a pessoa vai com o pensamento de que se não der ali o juiz resolve, afinal, o processo já tá ali mesmo... No CEJUSC às vezes até falta um pouquinho dos termos técnicos para o acordo se tornar exequível na sua totalidade. [...] colocando uma roupagem nova com uma linguagem velha... isso dá um choque, e é justamente por isso que se dá a resistência (Conciliador/mediador 1).

Nessa esteira, ressaltam que “dos procuradores não existe uma resistência à conciliação e mediação como formas de composição, mas não conseguem enxergar que isso se aplica à realidade deles [...]” (Conciliador/mediador 1); “Os juízes têm resistência por causa do corporativismo” (Conciliador/mediador 5), “[...] não entenderam ainda a função social. Eu via muito a questão assim... não presta pra cá, nem pra cá, nem pra cá, então manda pro CEJUSC” (Conciliador/mediador 6), “[...] os processos voltam sem acordo, só que existem casos que dá certo, e mesmo que sejam casos menores eles não consideram esse menor aí que dá certo (Conciliador/mediador 1), “muitas vezes ouço os estagiários dizendo que tal vara poderia enviar processos, mas não quer” (Conciliador/mediador 4); “Os advogados [...] ainda não conseguem enxergar que podem também se beneficiar por meio do CEJUSC, e acabam prejudicando o Acesso à Justiça de seus clientes” (Conciliador/mediador 5), “acho que se fosse mais organizado, participariam mais” (Conciliador/mediador 4).

Os que abraçaram a causa observam a falta de organização como um dos entraves para o bom desenvolvimento do Centro, o que é apontado como reflexo de uma administração que deixa a desejar.

As coisas andariam melhores se melhor administradas, e também se as coisas fossem mais transparentes. Tem muitas coisas por trás dos bastidores que não se fica sabendo, não são ditas e explicadas, e a gente apenas sofre as consequências de algo que poderia ser melhor administrado (Conciliador/mediador 4).

[...] o *mouse* não funciona, não tem folha na impressora, não funciona o ar condicionado, a janela tá quebrada ou não pode abrir, e não tem solução nunca, tu tem que ter conforto ali dentro, tu passa a tarde inteira sentada... é um ambiente desagradável. Tem muita coisa que poderia melhorar, a gente escuta as reclamações, mas o que a gente vai fazer? (Conciliador/mediador 3).

As coisas lá são muito desorganizadas, as partes é que percebem, isso é que é chato, a gente chega e as coisas não estão prontas, o computador não funciona, atrasa tudo, coisas que a gente já tinha ali direitinho no computador desaparecem, não veio o AR e a gente lá perdendo tempo, [...] (Conciliador/mediador 2).

Tem problema muito grande de estrutura, e me desestimula muito também como é administrado o sistema ali dentro... a organização, fluxo grande de estagiários, pouco servidor, [...] (Conciliador/mediador 1).

Não obstante isso, os voluntários que abraçaram a causa ressaltam que “o aspecto positivo é principalmente as amizades lá” (Conciliador/mediador 2), mas não só, também, “o comprometimento dos envolvidos que trocariam atividades remuneradas pra estarem lá” (Conciliador/mediador 6), “o bom relacionamento entre os conciliadores e o bom propósito do CEJUSC de tentar resolver os conflitos [...]” (Conciliador/mediador 8), bem como a “[...] oportunidade de fazer um trabalho voluntário que tu aprenda, ter cursos, conhecer a estrutura e o funcionamento do judiciário, acesso a livros e artigos, conhecer pessoas de outras áreas e fazer uma troca” (Conciliador/mediador 4).

Desta feita, assinalam a universidade como peça fundamental para o nascimento de um novo paradigma de justiça, necessitando, para isso, uma reformulação curricular urgente: “Por meio das universidades pode se mudar paradigmas” (Conciliador/mediador 2), “além de tratar como tema transversal entre as disciplinas, deveria ter matéria específica de Acesso à Justiça por esses meios. Mudança no currículo é urgente, porque se estuda a beligerância e não a pacificação” (Conciliador/mediador 5), além do mais, “tem que se pensar em uma forma didática pra que as disciplinas sejam implantadas de uma forma eficaz, pra não ser vista como mais uma igual a outras tantas que eu estude só porque tenho que passar (Conciliador/mediador 1), “teria que ter uma matéria prática para eles gostarem disso” (Conciliador/mediador 4), “tinha que haver conciliação e mediação na assistência judiciária gratuita” (Conciliador/mediador 3).

Trazendo à luz aspectos significativos em relação ao CEJUSC, aqueles que verdadeiramente abraçaram a causa conseguem visualizar mais nitidamente as ambiguidades vivenciadas pelos anfitriões/donos da casa, bem como dos convidados/convocados, descortinando, assim, a realidade que existe por trás dos bastidores do evento.

4.4 EVENTO: FESTA OU SOLENIDADE?

Usaremos aqui uma imagem entre a ideia de festa e a de solenidade, pois ambas congregam pessoas para um ato coletivo – um evento – no qual produzem resultados.

Quanto à festa, juntaremos com a ideia daquilo que pode ser criativo e solidário, trazer alegria, ser emancipatório, onde todos estão preocupados com o regozijo de todos. Já a metáfora da solenidade, estamos associando à ideia do que é regrado, uma sequência protocolar, uma ordem, o que, muitas vezes, é sisudo, onde cada um tem papéis menos flexíveis a serem cumpridos.

Nesse evento, os anfitriões/donos da casa possuem prerrogativas, mas também compromissos para seu bom andamento; aos convidados/convocados surge um elemento que é a questão da espontaneidade, da disponibilidade na participação do evento, ou seja, estar lá por uma obrigação ou com determinados sentidos de prazer e de criatividade; e aqueles que abraçaram a causa, por sua vez, querem que esse evento seja realmente produtivo.

Desse modo, a festa é um lugar onde todos deveriam ir no intuito de se regozijar, todavia, pode também ser um lugar no qual os acontecimentos fujam do controle: “[...] ‘O processo é meu, eu quero julgar o processo, como é que pode a senhora querer resolver o seu problema?’, problema de divisão de poder, cultura judiciária, [...]” (Magistrado 1).

Então, os donos da casa, acostumados com a solenidade, não querem a festa: “[...] tudo que é acertado na mediação depois tem que ser ratificado em uma audiência formal na frente do juiz” (Magistrado 1). Porém, ao mesmo tempo em que estes desejam preservar a ordem, os anfitriões precisam ser colaborativos, demonstrando que o evento “abre espaço pra conciliação e mediação [...], pra novos profissionais formados pra isso” (Magistrado 4).

A presença desses “novos profissionais” na festa foi observada pelos convidados: “[...] a gente notou foi uma mudança de postura dos conciliadores... acho que com o treinamento ficou diferente”, pois “[...] antes agiam com mais arrogância e pedantismo do que um juiz togado...” (Procurador 5), “acho boa a abordagem [...], abordam a questão de uma forma não técnica e a pessoa entende”

(Procurador 1); mas na dinâmica da solenidade, os convocados consideram “[...] a insistência pra acordar nas audiências negativo” (Procurador 2).

Por conseguinte, os que abraçaram a causa do evento percebem a resistência ao novo evidenciada pelos convocados, transformando o que poderia ser uma manifestação espontânea em obrigação, “[...] por seguir a tradição de que o poder público não transige” (Conciliador/mediador 1), não aproveitando a oportunidade, enquanto convidados, de participar de um evento que pode ser produtivo se houver envolvimento com a dinâmica da festa.

Nessa esteira, estão os donos da casa que não têm em sua rotina de trabalho tal dinâmica inserida.

Talvez tenha recebido essa Resolução por e-mail junto com tantas outras que o tribunal tá sempre enviando, é muita legislação, mas o que não afeta diretamente o meu trabalho ou tu não lê, ou tu lê e apaga, porque tu dá prioridade pra aquilo que realmente te interessa. Ainda mais que já tem um juiz encarregado, pelo menos faz a mim não tomar conhecimento desses assuntos (Magistrado 10).

Na tentativa de manterem-se como meros expectadores do evento que em sua casa acontece, eximem-se da responsabilidade de anfitriões que deveriam ter de receber seus convidados, passando-a para outras pessoas.

Um lá do CEJUSC mais de uma vez andou aqui pedindo processo, “estamos precisando de processos lá”. Isso mostra falta de cultura, principalmente das pessoas que estão encarregadas disso que seria o cartório de mandar coisas pra lá (Magistrado 8).

Pois oferecer uma festa dá trabalho e receber convidados é cansativo:

[...] é que é tanta reclamação também... o processo mal para um pouco e já tem advogado reclamando... as partes não querem conciliar, a coisa é complexa. Talvez seja resistência deles aqui, poucos funcionários, pra audiência tem que preparar o AR, é mais trabalhoso, então, “pô... não vou mandar isso aqui pra lá, vou é me ver livre disso aqui”. Se tá negativo o AR ou não retornou deveria nem mandar o processo pra lá (Magistrado 8).

Por conseguinte, os convidados que chegam para a festa ressentem-se do distanciamento dos donos da casa e reclamam por seu envolvimento com as

dinâmicas oferecidas: “Estrutura, conscientização e educação no sentido de conhecimento dos objetivos, e envolvimento de todo o sistema do judiciário, senão fica algo à parte lá [...]. Pro juiz é fácil, manda os conciliadores lá e continua fazendo o trabalho dele, mas nós nos envolvemos pessoalmente” (Procurador 5).

Para bem receber seus convidados, os anfitriões tem que deixar a casa arrumada a fim de que a festa aconteça, caso contrário, o evento passará a ser uma solenidade, onde os convocados apenas cumprirão um mero protocolo: “O sistema tem que ser mais organizado, principalmente na questão da juntada” (Procurador 5), “Muitos desses processos que já vão de início, não precisavam ir... passo uma tarde lá com 20 audiências e sei de antemão que ninguém vai comparecer” (Procurador 4).

Também o convite precisa ser bem elaborado, precisa cativar esses convidados para que compareçam. Contudo, muitas vezes, este mais parece uma ordem no intuito de cumprimento de um ato solene: “Às vezes não enviam as intimações, o cartório liga na hora da audiência querendo que se vá ‘na marra’, claro que na hora não tem como ir, e nem temos obrigação de ir” (Procurador 5).

Desta feita, os que abraçaram a causa de um evento que pretendem seja uma festa para convidados, percebem estar diante de convocados não dispostos a isso:

[...] os procuradores do município de Pelotas todos eram contra e os prepostos também, faziam careta pra tá ali, ficavam cochichando o tempo todo e não participavam, não faziam questão do acordo ali e diziam pras partes na nossa cara: “Aqui a senhora pode parcelar em 60 vezes, indo lá no SANEP é em 100”. Os do Estado... sinto que um não, mas o outro acho mais resistente, ele mesmo cansou de dizer que não gosta muito (Conciliador/mediador 2).

Para que a festa seja agradável e produza bons resultados, é necessário ser flexível, ouvir e acolher o outro.

A sugestão seria que a indicação pra pauta de conciliação dos processos já em curso partisse de nós, e os recém ajuizados a partir de uma seleção qualitativa e quantitativa das execuções fiscais, porque todos os processos que chegam lá vão pro CEJUSC, e não se encontra pauta pra esses que escolhemos, e que poderiam ser resolvidos lá (Procurador 4).

Na medida em que o evento se desenvolve, e tendo seu foco mais na quantidade do que na qualidade, os que abraçaram a causa observam a possibilidade de cair no eficientismo, bem como na burocracia, afastando-se daquilo que poderia ser solidário e criativo, pois acaba transformado em regras e protocolos.

O judiciário é cheio das metas, metas e metas, e talvez isso acabe transformando o Centro, não agora porque é um projeto piloto, mas no momento em que ficar institucionalizado acredito que o Centro possa ser eficientista e burocrático também (Conciliador/mediador 8).

O Centro não pode cair em burocracia, porque se ele se tornar burocrático, ele trava, não vai adiante, e aí ele vai virar justiça comum (Conciliador/mediador 6).

Então, para que haja o prosseguimento da festa, é imprescindível haver reconhecimento, incentivo e valorização àqueles que nela trabalham.

Pode cair no eficientismo se houver desinteresse, se não houver motivação de qualquer ator envolvido nessa engrenagem, porque qualquer ação que o ser humano tenha que desenvolver, precisa sempre ser alimentada de alguma forma. [...]. A burocracia também depende disso (Conciliador/mediador 5).

A remuneração seria justa, é um trabalho como outro qualquer, [...]. Aquela vontade de fazer se esgota, se torna um fardo, necessidade de subsistência, não tem como levar muito tempo assim. [...]. Por que não criar cargos como tem de pretor, cargos de confiança... (Procurador 4).

As pessoas têm que sobreviver e tão dispendo do seu tempo ali, então tem que incentivar mais de alguma forma... criar incentivos... quando vê, a coisa não caminha como deveria (Procurador 1).

Estar bem informado faz toda a diferença a fim de que os resultados do evento sejam satisfatórios, tanto para os anfitriões, na hora de preparar a festa e receber seus convidados, como, também, aos convidados, para que todos possam dela extrair o que de melhor tem a oferecer.

Em termos de administração, informar a respeito da existência do CEJUSC, possibilidade de acesso direto a ele, que a gente aqui, "prata da casa", desconhece... muito mais aí a população em geral. [...]. Então, de repente, simplesmente o CNJ, via tribunal, encaminhar a Resolução por e-mail, não seria a forma mais eficaz de informação pras pessoas que tão aqui dentro. Claro que a gente tem que fazer a mea-culpa, mas deixo pra todos os

operadores do direito mudar a forma de pensar e incentivar a autocomposição (Magistrado 10).

Informação na mídia, as pessoas têm que entender o que é, não sabem a amplitude, tu vai achando que é um JEC. [...] eu mesmo não sabia que tava num CEJUSC, na minha cabeça tava participando do “Projeto Conciliar” (Procurador 1).

Não sabia que o “Projeto Conciliar” tinha virado CEJUSC... pra mim até hoje é “Projeto Conciliar” (Procurador 2).

Em vista disso, aqueles que abraçaram a causa, por estarem de fato envolvidos com a festa, denunciam a falta de informação como empecilho para seu bom andamento.

Mais esclarecimento, organização e compromisso. Tudo que se vai fazer tem que se tentar fazer o melhor possível, senão nem deve começar. Os juízes não enviam os processos, e ainda as pessoas vão lá de má vontade, como é que nós podemos fazer alguma coisa? A gente não vai fazer milagre. As coisas melhorariam muito mais se houvesse informação fora prefeitura, SANEP, OAB, CDL... o coordenador do CEJUSC poderia ter explicado melhor as coisas pra todos, acho que não foi explicado, acho que tudo é falta de falar, esclarecer. Se as coisas fossem bem esclarecidas fora, aumentaria a motivação lá dentro. Os advogados nem sabem o que é uma sessão de conciliação e mediação. Tem que ter mais divulgação pras pessoas procurarem esse serviço, e, principalmente, um servidor preparado pra bem orientar essas pessoas, pra poder indicar a forma mais adequada de tratar o seu conflito (Conciliador/mediador 2).

Apontam, também, que “os funcionários e estagiários têm que saber melhor assessorar os conciliadores e mediadores quando forem solicitados, tem que ter um suporte melhor pra nós, principalmente no dia das sessões” (Conciliador/mediador 4), “acontece muito do estagiário interromper a audiência, desconcentra...” (Conciliador/mediador 1), “os estagiários não sabem sobre o trabalho desenvolvido” (Conciliador/mediador 4), “[...] ter funcionários capacitados e não só estagiários, porque ficam pouco tempo e vão embora” (Conciliador/mediador 3).

Por outro lado, os donos da casa revelam-se claramente submersos na dinâmica regulatória da solenidade, procurando afastar o que possa ser criativo e emancipatório.

De onde vai sair o funcionário? Aí tem a questão pra pensar: “Eu quero que o CEJUSC funcione muito bem”... também a fazenda, a família, as cíveis, porque tudo é importante. Aí esbarra naquelas coisas internas: não tem funcionário, não tem sala, não tem não sei o que... (Magistrado 9).

Se tu fizeres uma proposta pra mim, “olha... cinco funcionários vão sair dos cartórios pra criar esse CEJUSC”, eu seria contra o CEJUSC, achava melhor terminar o CEJUSC, um funcionário auxiliando no cartório seria muito mais útil, o próprio juiz, então, que fizesse essa conciliação (Magistrado 3).

Enquanto os que abraçaram a causa do evento querem fazer a festa acontecer, os donos da casa desejam evitá-la, não obstante, como anfitriões, estarem a ela vinculados: “Não sou a favor dessa coisa imposta assim... eu acho que isso tem que ser a critério de cada comarca” (Magistrado 3), “[...] a ideia é boa pra que não fique na vontade das pessoas, só acho que eventualmente podia ser feito um estudo pra saber da necessidade disso” (Magistrado 7) .

Seus convidados percebem a ambivalência dos anfitriões/donos da casa, observando que “[...] implantações obrigatórias onde não tem estrutura geram diversos problemas, talvez a própria ineficácia do sistema no local, mas obriga a uma uniformidade, se não tem estrutura, vai ter que ser criada, ‘se virem’ [...]” (Procurador 5).

Caso a festa anunciada não esteja de acordo com o convite feito, provavelmente os convidados ficarão insatisfeitos: “O judiciário fica insistindo e forçando a barra pra gente continuar indo lá, mesmo depois da gente expor por diversas vezes nossa insatisfação” (Procurador 1), “[...] não funciona como deveria, perco muito tempo, meu trabalho acumula e ninguém vai fazer pra mim” (Procurador 1), “[...] e pode fazer acordo a qualquer momento na administração, não precisa vir no judiciário pra isso...” (Procurador 2), além do mais, “os conciliadores têm o mesmo mecanismo do judiciário, ‘ah, frustrou a citação’, não vai além. O limite maior é a frustração... e dos conciliadores também” (Procurador 1).

Por conseguinte, o evento se tornará desinteressante, não atrativo, uma obrigação: “O CEJUSC existir não é indiferente porque afeta meu trabalho, eu tenho que comparecer nas audiências...” (Procurador 1), “[...] talvez o meu impacto seja de ter que deixar meu trabalho pra ter que vir no CEJUSC sem saber quantos processos vou resolver” (Procurador 3), “O impacto que causa é quando não tem audiência, e temos uma tarde a mais pra trabalhar” (Procurador 4).

Desta feita, o evento que fora anunciado como uma festa para o regozijo de todos, acaba por tornar-se ato solene, não havendo espaço para aproximação, diálogo e a percepção de novas sensibilidades, onde até a linguagem pode se tornar excludente: “No CEJUSC algumas pessoas às vezes utilizam alguns termos que está dentro dos manuais que se distanciam da linguagem de quem está sendo atendido” (Conciliador/mediador 5), “[...] e o pior é que tem gente que finge que entende” (Conciliador/mediador 8), assim como “o judiciário finge que resolve com uma sentença, a gente sabe que a solução não é aquilo ali” (Conciliador/mediador 1).

Apesar dos donos da casa também perceberem que “a solução não é aquilo ali”, continuam ainda a ignorar não só o próprio evento, mas a presença daqueles que abraçaram a causa: “Quando vejo que a aplicação do direito em si vai causar uma injustiça, eu marco uma audiência conciliatória, trago as partes pra mim” (Magistrado 6), pois “se o juiz atentar para os princípios da Constituição, ele consegue decidir de uma maneira que ele entender mais justa, isso tem prós e contras, o justo pra mim pode não ser pro outro” (Magistrado 7).

Não se reconhecendo como atores sociais que devem agir e interagir com o evento, sentem-se seguros e protegidos pelo escudo da legislação, afirmando que “mudar seria irrelevante, no pensamento jurídico já existe essa noção, tá no CPC uma audiência prévia de conciliação” (Magistrado 3), e “eu tenho um baita jeito pra esse tipo de coisa, sou super aberto” (Magistrado 7).

Desta forma, não assumem o papel social que lhes cabe, o qual vai muito além das prerrogativas que possuem, sendo imprescindível assumirem o compromisso para o bom andamento do evento, a fim de que seu potencial seja ampliado.

Portanto, “[...] teria que conhecer melhor, tá junto, participar [...]” (Magistrado 10), caso contrário, os donos vão continuar enclausurados dentro de sua própria casa, agindo como anfitriões de fachada que apenas abrem a porta para seus convidados, pois não participam da festa, não pensam estrategicamente, ficando tão somente a julgar as estratégias dos outros, reforçando a perspectiva de que pretendem continuar sendo os donos, não só da casa, como também do evento, modulando o resultado de acordo com suas regras.

Diante das dinâmicas aqui apresentadas por meio de metáforas, as quais nos auxiliaram a traduzir a leitura que emerge dos dados, entendemos tenha sido

possível desvelar limites e possibilidades dessa experiência, em que as interações nela delineadas puderam evidenciar seu potencial regulatório e emancipador, o que permite, por conseguinte, encaminhar-nos às considerações finais deste trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Sabemos que justiça é um termo polissêmico, o qual foi adotado no presente estudo no sentido de acesso à solução justa de um conflito considerado em função da satisfação dos conflitantes, levando em conta não apenas os resultados, mas o procedimento que os conduziu a tanto, podendo este acesso ser efetivado por dentro ou por fora do judiciário.

O objeto de pesquisa escolhido foi o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) da Comarca de Pelotas, um projeto piloto criado a partir da Resolução n. 125 do CNJ, de 29 de novembro de 2010, a qual dispõe sobre a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses” no âmbito do poder judiciário, tendo em vista a conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios.

A proposta de analisar, por meio de pesquisa empírica qualitativa, os limites e as possibilidades desse Acesso à Justiça durante os dois primeiros anos de funcionamento do CEJUSC (de 1º de julho de 2011 a 30 de junho de 2013), abarcou, também, uma dimensão exploratória, pois ainda não há estudos a respeito desse objeto de pesquisa, o que vem a ressaltar sua aplicabilidade em termos de resultados, principalmente no atual contexto de reformas legislativas.

Foram selecionados 23 sujeitos/atores (dez magistrados, cinco procuradores de justiça e oito conciliadores/mediadores), os quais participavam do CEJUSC durante o referido espaço temporal, para responderem a um roteiro de perguntas semiestruturado, na busca de melhor compreendermos estratégias, percepções e dinâmicas com que operam o Acesso à Justiça.

Para tanto, definimos elementos balizadores distribuídos, inicialmente, em dez dimensões: 1. Acesso à Justiça e seus obstáculos; 2. solução justa; 3. conflito; 4. formas alternativas de Acesso à Justiça; 5. conciliação; 6. mediação; 7. política pública de Acesso à Justiça; 8. CEJUSC; 9. judiciário no século XXI; e 10. novo paradigma de justiça, por meio dos quais foram os dados levantados, discutidos e interpretados a partir do enfoque de referenciais teóricos e legislação pertinente.

Para analisarmos as informações obtidas, a estratégia utilizada foi a Análise Textual Discursiva⁶¹, por meio da qual buscamos, ao final, fazer a construção de um novo emergente, sendo usadas, para tanto, algumas metáforas ilustradoras como a dos anfitriões/donos da casa, os convidados/convocados e aqueles que abraçaram a causa.

Segundo Azevedo, o Acesso à Justiça, tema proposto e desenvolvido nesta Dissertação, está hoje sendo vivenciado em seu terceiro período, o qual é caracterizado por se administrar o sistema público de resolução de conflitos, a fim de que seja legitimado pela satisfação do jurisdicionado, inserido em um sistema pluriprocessual, trazendo, por conseguinte, inúmeros desafios, dos quais o autor destaca três (2003, p. 165; 2012, pp. 283-284).

O primeiro a ser citado é que o justo enquanto valor deve ser estabelecido pelos conflitantes consensualmente, sendo esta tarefa delegada a uma terceira pessoa tão somente em casos nos quais tal intento não tenha sido possível alcançar. O segundo trata-se do conflito, que deve ser visto como algo positivo, no qual relações possam ser fortalecidas. Para o terceiro desafio, afirma o autor ser necessária a redefinição do judiciário em relação a seu papel na sociedade, passando a ser mais harmonizador e menos judicatório, já que a atividade jurisdicional é tida como secundária (2011, pp. 18-23).

Desta feita, pretende-se que um novo paradigma de justiça se desenvolva não apenas no campo jurídico, mas englobando a sociedade como um todo, onde se faz necessário que a complexa máquina jurisdicional atue de forma mais democrática e menos monopolista.

Ao longo dos últimos 150 ou 200 anos, conforme Santos, houve mudanças no que se refere ao significado sociopolítico da função do judiciário nas sociedades modernas devido ao crescente protagonismo dos tribunais, principalmente quanto à judicialização dos conflitos e, mais recentemente, a explosão da litigiosidade o tornou consideravelmente mais visível (1995, pp. 2-16).

Por outro lado, tais fatos o fizeram escancarar profundos défices estruturais no momento em que passou a ter dificuldades em atender a demanda que, a partir

⁶¹ “[...] pode ser compreendida como um processo auto-organizado de construção de compreensão em que novos entendimentos emergem de uma sequência recursiva de três componentes: desconstrução dos textos do *corpus*, a unitarização; estabelecimento de relações entre os elementos unitários, a categorização; o captar do novo emergente em que a nova compreensão é comunicada e validada” (MORAES, 2003, p. 192).

de então, fez-se cada vez mais crescente, suscitando, além de questões como a capacidade dos tribunais, também sua eficiência, eficácia e o acesso ao sistema judicial, os quais envolvem fatores sociais, econômicos, políticos e culturais (SANTOS, 1995, pp. 6-13).

No Brasil, tendo como escopo facilitar o acesso ao judiciário, em 1984 foram criados os juizados de pequenas causas, passando-se a denominar juizados especiais a partir da Constituição de 1988, os quais tiveram sua competência alargada ao longo do tempo sem que o Estado reorganizasse sua estrutura, sendo hoje utilizados como forma de resolver a crise do judiciário, desvirtuando-se de sua proposta inicial (WATANABE, 2003, p. 45).

Desde a década de 1990, a autocomposição é estimulada em nossa legislação processual, sendo a década seguinte exitosa em obter resultados positivos em diversos projetos piloto espalhados pelo país, os quais foram adotados por vários tribunais. E tendo em vista dar prosseguimento a tais práticas, apoiando, difundindo e aprimorando-as, agora de forma unificada e vinculante a todo poder judiciário, em 2010 o CNJ resolveu lançar a Resolução n. 125 (AZEVEDO, 2012, pp. 281-282), protagonizando, assim, uma política pública de Acesso à Justiça pela autocomposição, na tentativa de efetivar o disposto no inciso XXXV, do artigo 5º, de nossa Constituição Federal, hoje com entendimento alargado, segundo o qual o direito a este acesso não se restringe apenas aos órgãos formais de jurisdição estatal, mas percebido como direito de acesso a uma ordem jurídica que seja justa, efetiva, célere e realizada por meios adequados, com vistas à pacificação social (CNJ, 2010).

Foram criados, então, em todos os tribunais do país, os “Núcleos” e os “Centros”, oferecendo-se, nestes, à população em geral, mecanismos de solução de controvérsias por meios consensuais autocompositivos, em especial a conciliação e a mediação, nas formas processual e pré-processual.

Tanto com a criação dos juizados de pequenas causas em 1984, como da Resolução n. 125 em 2010, tem-se o mesmo foco, Acesso à Justiça, mas com percepções diferentes. Enquanto na década de 1980 a preocupação era facilitar o acesso ao judiciário para os menos favorecidos, hoje, entende-se como “acesso à ordem jurídica justa” a todas as pessoas, sendo que muito da litigiosidade antes contida apresenta-se agora como remanescente.

Desse modo, a Resolução n. 125 adentra o cenário jurídico nacional com várias inovações, apresentando uma proposta aberta de parceria com a sociedade em geral com vistas à disseminação da cultura de pacificação social, centrando-se não apenas na solução, mas também na prevenção de litígios, com acompanhamento estatístico específico. Propõe-se, para tanto, tratar adequadamente dos conflitos de interesses, tendo como principais agentes, inclusive contando com uma seção específica para eles, conciliadores/mediadores capacitados e bem treinados, submetidos à reciclagem permanente, avaliação do usuário, ao código de ética estabelecido pelo Conselho e, ainda, à supervisão de seus serviços pelo juiz coordenador do Centro onde atuam, sendo que este é treinado pelo modelo do CNJ. Inova, também, quanto aos servidores, ao mencionar que para atuarem nos Centros deverão possuir capacitação em métodos autocompositivos e ter dedicação exclusiva.

No entanto, apesar de termos a Resolução 125 como um avanço significativo quanto ao tema em comento, nosso estudo veio a revelar que muitos ajustes ainda se fazem necessários, a fim de que a potencialidade de suas diretrizes possa impactar de forma mais qualitativa o Acesso à Justiça por meio dessa experiência que é o CEJUSC.

Uma das falhas apontadas é o fato de priorizar questões técnicas e administrativas de como deve ser feita sua implementação, não explicitando as diretrizes da conciliação e da mediação enquanto princípios preponderantes a serem seguidos e respeitados, principalmente pelos magistrados a quem incumbe homologar os acordos provenientes do Centro, os quais priorizam, muitas vezes, regras processuais em detrimento de princípios autocompositivos, não respeitando, segundo relato dos procuradores, o que ficou acordado nas sessões de conciliação entre os conflitantes.

Ao mencionar que serão observados, com vistas à boa qualidade dos serviços (artigo 2º), a adequada formação e treinamento de servidores e conciliadores/mediadores (inciso II), percebe-se neste inciso a falta da inserção dos magistrados, acarretando que estes, os “anfitriões/donos da casa”, acabam por receber agentes externos, seus “convidados/convocados”, assim como, também, “os que abraçaram a causa”, desconhecendo o real teor desse “convite”, pois com exceção dos juízes que atuam na mesma vara onde está lotado o magistrado

coordenador do Centro, os outros juízes entrevistados desconhecem a Resolução 125 e suas diretrizes.

O cuidado com a capacitação e treinamento de todos os que vão trabalhar nos Centros (conciliadores/mediadores, servidores e juízes) é de suma importância, o que foi tratado em seus artigos, incluindo a preocupação em desenvolver conteúdo programático mínimo para tanto, percebendo-se que o foco central está nos conciliadores/mediadores judiciais considerados como profissionais que, por meio de seu código de ética, irão assegurar o desenvolvimento da política pública e a qualidade dos serviços autocompositivos.

No entanto, faz-se silente quanto à remuneração destes profissionais, retirando, inclusive, com a emenda n. 1, de 31.01.13, o inciso VII, do artigo 7º, o qual mencionava que esta fosse regulamentada pelos tribunais. Por outro lado, o envolvimento com meios autocompositivos traz aos magistrados o bônus de ser considerado nas promoções e remoções por merecimento (artigo 6º, inciso III), gratificação aos juízes coordenadores dos Centros por conta do compartilhamento da jurisdição (Resolução n. 872-COMAG, artigo 5º), entre outros benefícios; e aos servidores que atuarem como conciliadores e/ou mediadores pontuação para promoções em seus quadros de carreira (Ato Regimental n. 01/2013 – Órgão Especial).

Dados da pesquisa revelaram a não remuneração como principal causa de abandono à função de conciliador/mediador, pois além do fator óbvio da subsistência, foram citados a não valorização enquanto profissionais capacitados e a falta de reconhecimento do trabalho por eles desenvolvido como causa de grande desmotivação, alegando-se que o tribunal não oferece nenhum tipo de incentivo à sua continuidade, apenas obrigações. Além disso, o corporativismo e o fortalecimento das outras duas classes (magistrados e servidores) foram pelos entrevistados apontados como motivos da preferência na concessão de benefícios em detrimento dos conciliadores/mediadores, os quais não possuem vínculo institucional.

De tal modo, “é de meridiana clareza que conciliadores e mediadores profissionalmente capacitados não poderão permanecer sem retribuição ou ao alvedrio dos tribunais, no exercício de função voluntária e honorífica” (LAGRASTA NETO, 2011, p. 104), pois,

[...] atualmente, o que se nota é que sua falta constitui entrave considerável ao bom desenvolvimento dos trabalhos. [...] é fundamental para assegurar a qualidade e a continuidade do serviço prestado junto ao Centro, propiciando ao conciliador/mediador motivação, inclusive para aprimorar seus conhecimentos, [...] estabelecendo critérios uniformes que assegurem retribuição financeira adequada e justa à função (LUCHIARA, pp. 237-260).

Outro aspecto evidenciado pelos entrevistados foi a vinculação meramente formal da Resolução 125. Segundo relatos dos conciliadores/mediadores, os magistrados não enviam os processos para o CEJUSC, excepcionando os que trabalham nos juizados da vara de competência do juiz coordenador do Centro, expondo, também, que não foi criada uma estrutura minimamente aceitável para recepcionar a autocomposição dentro do judiciário, incluindo a falta de preparo dos próprios servidores e estagiários em lidar com esse novo “canal” de justiça. Quanto aos dois últimos pontos abordados, foram citados por procuradores como causa de desestímulo à sua participação nesse projeto, assim como, também, o não comparecimento dos conflitantes, o baixo índice de acordos alcançados nas sessões e a falta de organização do sistema, o que, muitas vezes, inviabiliza o próprio trabalho.

Em contrapartida, consideram o contato pessoal com os conflitantes, a informação e os esclarecimentos reciprocamente fornecidos, o oferecimento de uma oportunidade para que um acordo possa ser realizado por meio do diálogo, abreviando a litigiosidade, como aspectos positivos em se tratando das sessões de conciliação no Centro.

Preocupação com a mídia, atingimento de metas e ascensão na carreira foram apontados como fatores eficientistas a influenciar no CEJUSC, conducentes a uma rotina quantitativa mecanicista sem qualidade, a priorizar resultados sem o devido cuidado com os meios por parte da coordenação do Centro.

A falta de divulgação e esclarecimentos à sociedade em geral foi evidenciada pelas três categorias de sujeitos/atores como ato falho, principalmente em se tratando de uma política pública, sendo percebida como possível causa da baixa procura no setor pré-processual.

Mas tal falta não se restringe à população, pois foi relatado por todos os procuradores que, até o momento da entrevista, também não lhes havia sido esclarecido acerca da existência dessa Resolução e suas diretrizes e, muito menos, que estavam em um “CEJUSC”. Para eles, participantes já a alguns anos das

audiências de conciliação do Projeto Conciliar, realizadas em sua maioria por juízes aposentados no foro de Pelotas, era apenas a continuidade do mesmo projeto, onde a modificação sentida foi em relação às pessoas que agora estavam “presidindo” as “audiências”, as quais tinham uma nova postura, novas abordagens e outra linguagem que todos entendiam, ou seja, abordavam as questões de forma explicativa e não técnica, sem formalidades, fazendo com que os conflitantes se sentissem à vontade, mais próximos e conseguissem naturalmente se expressar. Ressaltaram, também, que “tais pessoas” pareciam ter algum tipo de treinamento especial, tinham muito boa vontade, sempre abertas em aceitar a colaboração da procuradoria e sua experiência, motivos que influenciaram bastante a continuar participando do “Projeto Conciliar”.

Em relação a isso, ficou demonstrada na pesquisa satisfação acerca do trabalho desenvolvido pelos conciliadores/mediadores, podendo-se concluir que, neste aspecto, a Resolução 125 foi exitosa ao direcionar seu foco para a qualificação destes agentes que são considerados imprescindíveis para a implementação dessa política pública, mas, por outro lado, extremamente incauta ao pretender que seja consolidada como permanente se não há permanência daqueles por meio dos quais ela se realiza.

Ao mesmo tempo em que foi relatada principalmente por procuradores e conciliadores/mediadores a presença dos advogados como empecilho para o bom andamento das sessões e a realização de um possível acordo, foi por eles também percebido que lentamente a postura de uma pequena parcela daqueles que comparecem com seus clientes no Centro começa a se modificar, principalmente entre os profissionais mais jovens, o que nos faz intuir que não foram ainda de todo contaminados pela lógica eficientista da cultura judiciária, sendo um terreno possivelmente mais fértil para que emancipações possam acontecer.

Em relação aos dois primeiros anos de funcionamento do CEJUSC, conciliadores/mediadores se expressaram de forma a concluir que seu primeiro ano foi de ascensão, e o segundo, de estagnação para uns e declínio para outros, e muitos dos problemas até aqui detectados, os quais fizeram com que o CEJUSC fosse assim percebido, são provenientes da própria estrutura da qual se originou: o poder judiciário. Isso se deu porque, paradoxalmente, criou formalmente uma nova estrutura dentro de sua própria, a qual pretende que solucione os conflitos por via diversa da sua.

O Centro, o qual tem a função precípua de tratar adequadamente os conflitos de interesses pela autocomposição, não obstante ser um novo projeto com novos ideais de justiça, tem seu potencial minimizado por total carência de investimento material em sua estrutura, sendo este um dos principais entraves ao seu desenvolvimento. Não possuindo, assim, forças próprias para se diferenciar e se emancipar, acaba sendo colonizado e regulado por aquele que o criou.

Apesar da totalidade dos sujeitos/atores de pesquisa evidenciar que o direito não tem a prerrogativa de trazer a “justiça”, e não considerarem o conflito como algo absolutamente negativo, magistrados e procuradores não o compreendem em sua dimensão emancipatória e transformadora capaz de trazer satisfação e o acesso à justa justiça, tendo como veículo o olhar do outro sobre o conflito para a construção da reciprocidade sob a ética da alteridade, fundamentada em uma linguagem livre de qualquer coerção, realizando o saber como solidariedade.

Por mais que em uma audiência de conciliação conduzida pelo magistrado seja oportunizado o diálogo, as pessoas ali presentes serão sempre vistas como “partes” de um “processo” em busca da “solução” de um “litígio”, existindo várias limitações nesta conversa, partindo da linguagem utilizada, pois assentada sob uma lógica instrumental regulatória com vistas a proporcionar estabilidade, segurança e previsibilidade social, em que, ao contrário do que acontece em uma sessão de mediação, a construção do consenso tem por base a contenção do interesse do outro.

Portanto, outro grande obstáculo para o crescimento do Centro é a falta de formação, capacitação, treinamento e permanente atualização dos magistrados, e também dos servidores, em gestão de processos autocompositivos nos moldes trazidos pela Resolução 125, sendo inconcebível o fato de nem sequer saberem da existência de tal Resolução, visto que àqueles incumbe a tarefa de gerenciar o processo, orientando e estimulando conflitantes e advogados para que participem de mediações, encaminhando-os para o Centro, mas de forma esclarecida, pois, em regra, não devem atuar como mediadores.

Desta feita, concluímos que são três os principais entraves que limitam o desenvolver do CEJUSC na busca da ampliação ao efetivo Acesso à Justiça:

- 1º) a não remuneração dos conciliadores/mediadores;
- 2º) a falta de investimento nesse projeto; e

3º) a falta de treinamento de magistrados e servidores em gestão de processos autocompositivos.

E concluímos, também, que:

- a boa interação entre o judiciário e os meios autocompositivos depende que estes não sejam vistos apenas como uma alternativa à excessiva carga de trabalho daquele, mas considerados a partir de seus próprios fundamentos, os quais são constituídos por processos autônomos com suas técnicas e procedimentos específicos;

- é de suma importância que todos os atores envolvidos assumam o papel que lhes cabe dentro dessa engrenagem, participando como sujeitos ativos na construção de um novo desenho institucional direcionado à satisfação dos conflitantes;

- o protagonismo do judiciário em instituir uma política pública trazendo um novo modelo de Acesso à Justiça é visto como positivo, quando este é considerado como tratamento e prevenção de conflitos, sem, no entanto, excluir outros meios e formas não atrelados a mecanismos judiciais e/ou estatais;

- é necessário que se evite polarizações em que possa haver distinções entre justiça de primeira e segunda classes, frisando sempre que há mecanismos distintos para acessar à justiça, onde a escolha se define pela natureza do conflito dentro de um sistema pluriprocessual, sendo todos de igual importância;

- tendo o judiciário como um aliado institucional quanto à utilização de métodos consensuais de tratamento de conflitos, como a conciliação e a mediação, permite obter-se a confiança dos conflitantes e o suporte necessário aos programas e Centros que atuam junto aos tribunais, mas em algum momento a autocomposição precisa sair da sombra do poder judiciário e adquirir autonomia junto à sociedade;

- não se deve pensar no sentido de que um método venha substituir, enfraquecer ou corrigir insuficiências do outro, pois possuem sintaxes diferentes: o processo judicial utiliza-se da técnica heterocompositiva, ao passo que a conciliação e a mediação fazem uso da autocompositiva, devendo, portanto, manter-se em relação de cooperação com olhares convergentes à pacificação social.

Podemos dizer que os dois primeiros períodos do movimento de Acesso à Justiça propostos por Azevedo não foram de todo superados, tendo sido percebidos pelas três categorias de sujeitos/atores que obstáculos ainda se fazem presentes para acessar o judiciário e/ou sair com uma resposta, e muitos deles se fazem

acompanhar em seu terceiro período, porque várias das suas causas estão também nas esferas dos poderes executivo e legislativo. Porém, neste período, tais obstáculos são minimizados, pois se privilegiam os resultados aos meios, ou seja, a satisfação dos conflitantes.

No entanto, sempre que novas emergências despontam, trazem consigo dificuldades de aceitação, posto que desestabilizam a necessária e vital previsibilidade do sistema, colocando em risco sua segurança. Conceber o Acesso à Justiça como acesso à solução justa do conflito pelo empoderamento dos conflitantes é dar vez às vozes até então silenciadas pela ordem regulatória, é trazer novos atores com novas dinâmicas e estratégias para um novo espaço de criação, onde múltiplas experiências se encontram na construção de diálogos abertos, cujos resultados não se podem prever, são saberes potencialmente emancipatórios, portanto, recepcionados como manifestação de “ignorância” e expressão do “caos” diante do paradigma científico-instrumental da modernidade ainda dominante.

Destarte, entendemos o CEJUSC como esse espaço emergente de criação, dialógico e atemporal, o qual fica aberto para o Acesso à Justiça enquanto interação entre os conciliadores/mediadores – atores externos ao sistema judiciário – e os conflitantes, e dentro dessa comunicação, quando há o consentimento destes, infinitas possibilidades abrem-se a fim de que a “justa justiça” aconteça. Fora deste campo interativo – agentes externos e conflitantes em comunicação – esse canal de Acesso à Justiça é quase não perceptível, visto que o CEJUSC não possui estrutura, espaço e linguagem próprios, nem sistema diferenciado de tramitação, contaminando-se com a lógica regulatória de seu criador, existindo de maneira apenas formal.

Portanto, a Resolução 125, a qual pretende que o direito ao Acesso à Justiça seja efetivado por meio de uma ordem jurídica justa, desenvolvendo para tanto uma política judiciária nacional, precisa fazer-se acompanhar de uma atuação que seja de fato eficaz, primeiro e principalmente, no âmbito de sua competência, o poder judiciário, enfrentando suas próprias carências – institucional, estrutural e procedimental – sendo imprescindível para toda e qualquer transformação a mudança de mentalidade dos magistrados e servidores, para, assim, começar a deixar de ser um obstáculo a si mesmo.

Desta feita, nesse período transmoderno no qual vivenciamos o desafio de repensarmos o pensamento a fim de que haja o pleno emprego da inteligência para

uma reformulação paradigmática, abre-se caminho para a emergência do novo paradigma jurídico-cultural do século XXI, tendo a autocomposição como fio condutor na direção de um direito “transmoderno”, assentado em estratégias de desconstrução dos saberes e ilusões provenientes da modernidade, com vistas à realização da “transjustiça” (WARAT, 2001, pp. 183-268).

Para que um novo paradigma de justiça torne-se realidade, é imprescindível que as transformações aconteçam de forma articulada e em conjunto com outros setores da sociedade, pois o judiciário, não obstante ter de assumir sua cota de responsabilidade quanto à melhor forma de tratar os conflitos, não pode resolver todos os problemas causados pelas injustiças sociais, fazendo-se necessário que o ajudem a cumprir sua missão política (SANTOS, 2011, p. 40).

Uma justiça de qualidade com cidadãos empoderados por intermédio de inovadoras e democráticas iniciativas a fim de que o direito possa ser utilizado como instrumento contra-hegemônico, mudança de orientação epistemológica em se tratando do pluralismo jurídico e, também, profundas transformações no ensino jurídico como um todo, incluindo a formação pedagógica dos professores, considera-se de suma importância para que pensemos na possibilidade de uma “revolução democrática da justiça” (SANTOS, 2011, pp. 39-123).

Apesar das velhas concepções ainda resistirem e o campo ser bastante refratário, acreditamos na possibilidade de que mudanças possam acontecer a partir da formação de uma rede “inteligível” de múltiplos saberes, onde as “ausências” se tornem presenças e as “emergências” se façam realidade.

Por assim ser, consideramos o CEJUSC como sendo apenas um embrião, um esboço de uma estratégia que poderá ser viável a depender da superação de obstáculos, os quais, muitos deles revelados por meio dessa pesquisa, a qual espera contribuir para os passos ainda por serem dados na direção de sua plena realização, o que deverá levar em conta, também, para tal intento, as críticas e sugestões apresentadas pelos sujeitos/atores envolvidos.

A Política Nacional trazida pela Resolução 125 possui um discurso emancipatório de grande potencialidade, portanto, os Centros também, pois são seus frutos, mas ao saírem da abstração da norma e se tornarem “campos” concretos, tornam-se sujeitos a sofrer riscos regulatórios e a ficarem estagnados, cativos na estrutura de seu criador.

Deste modo, é de suma importância que as universidades propiciem um ensino jurídico capaz de formar juristas pacificadores, dialógicos, pois o espaço acadêmico é um dos mais favoráveis para a reflexividade conducente a novas ideias que possam produzir novos atores para o enfrentamento da conflitualidade, absorvidos por um novo olhar, diferentes estratégias e outras linguagens, agindo como disseminadores da cultura da paz na sociedade.

REFERÊNCIAS

ANDRIGHI, Fátima Nancy. **Formas Alternativas de Solução de Conflitos**. 1993. Disponível em:

<http://bdjur.stj.gov.br/xmlui/bitstream/handle/2011/2385/Formas_Alternativas_Solu%E7%E3o_Conflitos.pdf?sequence=4>. Acesso em: 09 jun. 2012.

AZEVEDO, André Gomma de. Desafios de Acesso à Justiça ante o Fortalecimento da Autocomposição como Política Pública Nacional. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 11-29.

_____. Glossário : Métodos de resolução de disputa – RDs. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, pp. 301-326.

_____. (Org.). **Manual de mediação judicial**. 3. ed. Brasília/DF: Ministério da Justiça e Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD, 2012.

_____. Perspectivas metodológicas do processo de mediação: apontamentos sobre a autocomposição no direito processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Vol. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003, pp. 151-174.

BACELLAR, Roberto Portugal. O Poder Judiciário e o Paradigma da Guerra na Solução dos Conflitos. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 31-37.

BARBOSA, Daniel Englert. Centrais de Conciliação e Mediação. **Revista Multijuris**. Rio Grande do Sul, nº. 09, pp. 82-90, 2010. Disponível em: <<http://www.ajuris.org.br/ajuris/attachments/article/615/Multijuris%209.pdf>>. Acesso em: 27 jun. 2012.

Blog CEJUSC Pelotas. Disponível em: <<http://conciliacaopelotas.blogspot.com/>>. Acesso em: 27 jun. 2012.

BRASIL. Atlas de Acesso à Justiça. 2013. Disponível em: <<http://s.conjur.com.br/dl/atlas-acesso-justica-brasil.pdf>>. Acesso em: 06 mar. 2014.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do**. Brasília, 1988.

BRASIL. Novo Código de Processo Civil. 2015. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 29 mar. 2015.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução Ellen Gracie Northfleet, Porto Alegre: Fabris, 2002.

CARMONA, Carlos Alberto. A Arbitragem como Meio Adequado de Resolução de Litígios. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 199-210.

CHIOVENDA, Giuseppe. **Instituições de Direito Processual Civil**. 4. ed. Tradução Paolo Capitanio, São Paulo: Bookseller, 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 75 do CNJ de 12 de maio de 2009. Dispõe sobre os concursos públicos para ingresso na carreira da magistratura em todos os ramos do Poder Judiciário Nacional. Brasília. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_75_12052009_27122012171053.pdf>. Acesso em: 17 fev. 2014.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução n. 125 do CNJ de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses” no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/atos-administrativos/atos-dapresidencia/323resolucoes/12243-resolucao-no-125-de-29-de-novembro-de-2010>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

DEUTSCH, Morton. A Resolução do Conflito: processos construtivos e destrutivos. Pp. 1-32; 349-400. Traduzido por Arthur Coimbra de Oliveira. In: **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Vol. 3. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, pp. 29-100.

GRINOVER, Ada Pellegrini *et al.* **Teoria Geral do Processo**. 28. ed. São Paulo: Malheiros, 2012.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo. **Revista Estudos Históricos**. Fundação Getúlio Vargas, v. 9, n. 18, 1996, pp. 389-402. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/reh/article/view/2025/1164>>. Acesso em: 01 jun. 2014.

LAGRASTA NETO, Caetano. A Conciliação Judicial – Avanços, Retrocessos e Esperanças. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 95-106.

LUCHIARI, Valeria Ferioli Lagrasta. A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça: Origem, Objetivos, Parâmetros e Diretrizes para a Implantação Concreta. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.).

Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional. São Paulo: Forense, 2011, pp. 229-249.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Diagnóstico dos Juizados Especiais Cíveis. Ministério da Justiça, 2006. Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/main.asp?View={597BC4FE-7844-402D-BC4B-06C93AF009F0}>>. Acesso em: 11 mar. 2014.

MORAES, Roque. Uma tempestade de luz: a compreensão possibilitada pela análise textual discursiva. **Ciência & Educação**, v. 9, n. 2, pp. 191-211, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ciedu/v9n2/04.pdf>>. Acesso em: 11 dez. 2014.

NOGUEIRA, Mariella Ferraz de Arruda Pollice. Dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional.** São Paulo: Forense, 2011, pp. 261-272.

_____. Dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional.** São Paulo: Forense, 2011, pp. 251-260.

RICHA, Morgana de Almeida. Evolução da Semana Nacional de Conciliação como Consolidação de um Movimento Nacional Permanente da Justiça Brasileira. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional.** São Paulo: Forense, 2011, pp. 61-72.

RIO GRANDE DO SUL. Ato Regimental n. 01/2013 – Órgão Especial. Dispõe sobre a promoção na carreira do pessoal efetivo do TJ. Disponível em: <http://www1.tjrs.jus.br/busca/search?q=cache:_AnZVmk29zEJ:www3.tjrs.jus.br/legisl/a/publ_adm_xml/documento1.php%3Fcc%3D23%26ct%3D8%26ap%3D2013%26np%3D1%26sp%3D1%26feed%3Dfeed+ATO+REGIMENTAL+N%C2%BA+03/01,+DE+25+DE+JUNHO+DE+2001&ie=UTF-8&lr=lang_pt&access=p&proxystylesheet=tjrs_index&client=tjrs_index&site=legisInter naFeed&oe=UTF-8&aba=pa>. Acesso em: 03 nov. 2014.

RIO GRANDE DO SUL. Resolução n. 780 de 2009 do Conselho da Magistratura. Cria a Central Judicial de Conciliação e a Central de Mediação no âmbito do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul, estabelecendo procedimentos e rotinas. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Res_780_2009.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2012.

RIO GRANDE DO SUL. Resolução n. 872 de 2011 do Conselho da Magistratura. Cria a Central de Conciliação e a Central de Mediação na Comarca de Pelotas, estabelecendo procedimentos e rotinas. Disponível em: <http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Res_872_2011.pdf>. Acesso em: 27 jun. 2012.

RIO GRANDE DO SUL. Resolução n. 05/2012 – Órgão Especial. Dispõe sobre os conciliadores e mediadores no âmbito das Centrais de Conciliação e Mediação do Poder Judiciário do Rio Grande do Sul. Disponível em: <<http://www.tjrs.jus.br/site/processos/conciliacao/legislacao.html>>. Acesso em: 03 nov. 2014.

RISKIN, Leonard L.. Tomada de decisão em mediação: o novo “gráfico antigo” e o sistema do “novo gráfico novo”. Traduzido por Tatiana Sandy e André Gomma de Azevedo. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Vol. 4. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007, pp. 129-170.

SANTOS, Boaventura de Sousa. **A crítica da razão indolente: contra o desperdício da experiência**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2009.

_____. A transição paradigmática da regulação à emancipação. **Oficina do CES**. Coimbra. N. 25, 1991, pp. 1-33.

_____. Introdução à sociologia da administração da justiça. **Revista Crítica de Ciências Sociais**. N. 21, 1986, pp. 11-32.

_____. Introdução à sociologia da administração da justiça. In: FARIA, José Eduardo (Org.). **Direito e Justiça: A Função Social do Judiciário**. São Paulo: Ática, 1989, pp. 39-65.

_____. **O Discurso e o Poder: ensaio sobre a sociologia da retórica jurídica**. 2ª reimpressão. Porto Alegre: Fabris, 1988.

_____. Os tribunais nas sociedades contemporâneas. **Oficina do CES**. Coimbra. N. 65, 1995, pp. 1-62.

_____. **Para uma revolução democrática da justiça**. 3. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

_____. Para uma sociologia das ausências e uma sociologia das emergências. **Revista Crítica de Ciências Sociais**. N. 63, 2002, pp. 237-280.

_____. **Pela Mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade**. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2013.

_____. Poderá o Direito ser emancipatório? **Revista Crítica de Ciências Sociais**. N. 65, 2003, pp. 3-76.

SENA, Adriana Goulart de e OLSSON Giovanni. Técnicas de Juízo Conciliatório na Justiça do Trabalho. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 141-169.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Da Jurisdição à Mediação: por uma outra cultura no tratamento de conflitos**. Ijuí: Unijuí, 2010a.

SPENGLER, Fabiana Marion. Mediação: um retrospecto histórico, conceitual e histórico. In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. Santa Cruz: EDUNISC, 2010b, pp. 17-57.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo (Org.). **Mediação enquanto política pública: a teoria, a prática e o projeto de lei**. Santa Cruz: EDUNISC, 2010.

VEDANA, Vilson Marcelo Malchow. O perfil da mediação comunitária: acesso à justiça e empoderamento da comunidade. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. Vol. 2. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003, pp. 263-278.

WARAT, Luís Alberto. **A Ciência Jurídica e seus dois maridos**. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2000.

_____. **A Rua Grita Dionísio!** Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

_____. **O Direito e sua Linguagem**. 2ª versão. Porto Alegre: Fabris, 1995.

_____. **O Ofício do Mediador**. Vol. I. Florianópolis: Habitus, 2001.

_____. Pensemos Algo Diferente em Matéria de Mediação. In: SPENGLER, Fabiana Marion; LUCAS, Douglas Cesar (Org.). **Justiça Restaurativa e Mediação: políticas públicas no tratamento dos conflitos sociais**. Ijuí: Unijuí, 2011, pp. 297-316.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coord.). **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988, pp. 128-135.

_____. Modalidade de mediação. **Cadernos CEJ**. Volume 22, 2003, pp. 43-50.

_____. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 3-9.

WERNER, José Guilherme Vasi. O Controle Estatístico na Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça. In: PELUSO, Ministro Antonio Cezar; RICHA, Morgana de Almeida (Coord.). **Conciliação e Mediação: Estruturação da Política Judiciária Nacional**. São Paulo: Forense, 2011, pp. 291-298.

Sites consultados:

<http://www.authorstream.com/Presentation/Saberonline-1033886-1-processo-de-media/>

<http://www.linkedin.com/pub/christopher-moore/9/342/a5a>

<http://www.mediate.com/people/personprofile.cfm?auid=199>

<http://www.colorado.edu/conflict/peace/moor7538.htm>.

<http://www.wiley.com/WileyCDA/WileyTitle/productCd-0787946796.html>

<https://law.gsu.edu/directory/publications.php?id=56>

<http://www.tc.columbia.edu/news.htm?articleID=2928>

<http://deutsch.socialpsychology.org/>

APÊNDICES

**APÊNDICE A: QUADRO DAS DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO –
MAGISTRADOS**

DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA				
	MAGISTRADO 1	MAGISTRADO 2	MAGISTRADO 3	MAGISTRADO 4	MAGISTRADO 5
1 - ACESSO À JUSTIÇA	Ampla possibilidade da pessoa se socorrer a alguém frente a quem quer que seja, podendo acessar a justiça até fora do judiciário... por qualquer meio. É poder dizer: "Escuta a minha voz porque alguém está me lesando".	Possibilidade de demandar o Estado, já que tu não podes fazer sozinho, pra ele interferir e minimizar tua situação gerada num conflito. Tem que ter alguém pra fazer pra mim, a quem eu deleguei esse poder. Hoje se fazer justiça tu dependes do Estado.	É o Estado se manifestar sobre meu pedido. É poder chegar ao juiz pra ele dizer se estou certo ou errado por meio dos trâmites processuais. Se perdeu é porque não conseguiu provar a sua situação, mas foi ouvido de acordo com a legislação vigente.	Acesso aos direitos e também deveres, por meio da informação, organização e reivindicação popular, movimento social, requerimento administrativo, meios alternativos de resolução de conflitos.e também da jurisdição.	Assegurar a todo e qualquer cidadão, independente da condição econômica, social, política.o direito de buscar no judiciário a solução de seus conflitos e o reconhecimento de seus direitos.
1.1 – OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA	Hoje todos têm Acesso à Justiça, principalmente com os juizados especiais e conselhos tutelares, bastando se manifestar. É claro que o processo se desenrola de forma diversa, mas dentro do processo há igualdade total, pois a lei possibilita em todas as demandas que a questão temporal e econômica seja anulada por meio de institutos processuais, vai dos operadores do direito saber bem dispor com sua técnica, anulando obstáculos sociais e culturais. Se eu abrevio o tempo do processo, sacrifico a segurança. A parte pensa que se não vier de terno e gravata vai ser presa. O acesso amplo dá asos a demandas irresponsáveis.	Nem todos têm Acesso à Justiça por falta de acesso à cidadania, muitos sequer têm registro de nascimento, e outros abusam desse acesso: o Estado, particulares e grandes empresas. A Defensoria Pública sequer atende razoavelmente a demanda. As pessoas não conhecem seus direitos, falta informação, cultura e educação. O acesso não é igual pra todos, mas no momento que aqui chegam, há igualdade total de tratamento, mas quem pode pagar um excelente advogado, este poderá perceber possibilidades que um menos qualificado não, e a pessoa poderá perder seu direito.	Acesso à Justiça todos têm hoje, seja por advogado particular ou pela Defensoria Pública, mas uma pessoa que tem um advogado mais bem preparado vai ter muito mais acesso, e pra isso existe o exame de ordem. As diferentes classes sociais conseguem chegar à justiça da mesma forma porque tem a Defensoria que tá muito bem hoje. A pessoa deixa de procurar a justiça por crenças do tipo: "O meu processo vai demorar muito", "Não vou entrar porque vou perder tempo" e "Tenho que gastar com advogado". Tem uma série de situações de que se a pessoa tá bem informada pode resgatar seus direitos.	Nem todas as pessoas têm esse acesso aos direitos pela falta de informação, não conhecem os direitos. Acesso formal todos têm, mas materialmente não há igualdade: a classe social da pessoa, o local onde mora, como se veste e se comunica, o grau de escolaridade, o nível socioeconômico, a possibilidade da pessoa procurar um advogado, de arcar com as despesas, a linguagem, os prédios, os pequenos não conseguem suportar o tempo do processo, e os grandes se utilizam da morosidade do processo como algo positivo.	Todas as pessoas devem ter Acesso à Justiça, mas hoje ainda não vemos isso. Não há Defensorias e nem universidades em todas as comarcas com assistência gratuita, e nem as Defensorias tão ainda bem equipadas, instrumentalizadas, e isso dificulta o acesso dos pobres à justiça. As classes mais favorecidas podem contratar advogados e terão a melhor assistência jurídica possível. Então, o Acesso à Justiça deve ser igual pra todos, mas ainda não é.
2 - SOLUÇÃO JUSTA	Passa necessariamente pela participação dos envolvidos no conflito, através do diálogo temos a melhor solução. O melhor conceito de atingimento da justiça é por meio do consenso construído pelas partes, e não por solução imposta por um juiz.	É minimizar danos, porque já houve um conflito que já houve danos. Se conseguiremos diminuir isso aí ou não aumentar através da solução que tu vais dar... é o mais próximo que conseguimos chegar da solução justa. Tenho regras pra isso, os códigos sintetizam valores sociais que nos orientam tecnicamente como proceder.	É recompor integralmente pra vítima no que ela foi lesada. Um ganhou, o outro perdeu, infelizmente é assim, não tem outra forma. Mas quem perdeu também teve uma solução justa no sentido de dizer que não tem aquele direito.	Aquele que satisfaça todos os envolvidos no conflito.	É aquela que naquele caso concreto se apresenta a mais adequada, ou seja, aquela decisão que diante de um conflito de interesses o juiz decide a partir daquele interesse que lhe parece mais relevante.
3 - CONFLITO	Sou da paz, faço tudo pra não brigar, acho que o conflito sempre tem algo negativo. Mas dizem que no conflito se cresce, se vê coisas que talvez não se visse... nunca pensei sobre isso.	Pode ser positivo. Do conflito surge, muitas vezes, quebra de paradigma e se pode chegar a lugar melhor que ninguém tinha pensado se não fosse o conflito. Tem quebra da ordem antes instaurada e aí se instaura uma nova ordem.	Eu acho até que teria um lado positivo... de trazer pro judiciário o que tá acontecendo... pra ser resolvido, definido..o pior é a pessoa achar que tem direito e ficar sufocando. Bem ou mal tá pacificada a situação, senão o conflito se eterniza.	Inerente à condição humana.e, muitas vezes, o conflito é até bom porque ele gera crescimento, transformação...	É sempre algo negativo, mas é inerente à convivência social. Talvez o aspecto "meio educativo" possa ser o único lado positivo... quando intimidada ou convença as pessoas de que tal conflito não é conveniente, após ele ter sido resolvido.

<p>4 - FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>Onde tivermos possibilidade de mediações, estaremos atingindo o Acesso à Justiça.dentro do processo formal, fora dele.fora do Estado... dentro de escritórios de advocacia, associações de bairros, juizados especiais, conselhos tutelares...</p>	<p>Devíamos ser a última opção, não a primeira como acabamos sendo. O ideal e mais justo seriam outras formas prévias de composição pra não chegar no judiciário... o poder executivo com políticas de instituição para instituição, em âmbito geral, não nessa miudeza que fazemos aqui.tribunais de mediação nas agências reguladoras...</p>	<p>Me parece interessante para desafogar o judiciário... CEJUSCs, justiça restaurativa, arbitragem... alguma comunidade que esteja fazendo algo assim pode até alcançar resultado melhor do que aqui. Se alcança justiça também dessas formas.mais célere, mais justa não, em termos de justiça é igual.</p>	<p>Arbitragem.justiça restaurativa, conciliação e mediação pelo Estado nos bairros, comunidades, periferias ou as próprias pessoas se organizam pra criar esferas comunitárias. São ferramentas mais ágeis que entregam aos próprios envolvidos o tratamento e a resolução do conflito. Empodera as pessoas pra resolverem as coisas de sua vida.</p>	<p>Surgiram pela sobrecarga do judiciário, porque tentativa de conciliação sempre se fez dentro do judiciário na justiça comum. Com essas formas alternativas, conciliação e mediação no CEJUSC, o que se busca na verdade é evitar o ajuizamento da ação, ou seja, que os litígios se resolvam sem a intervenção do judiciário. Não conheço forma que seja por fora do judiciário, apesar da descentralização do CEJUSC.</p>
<p>5 - CONCILIAÇÃO</p>	<p>O juiz quando tenta uma conciliação pode apontar qual seria, na sua visão, uma decisão justa, projetando aquela situação. Há maior intervenção de quem conduz a composição.</p>	<p>Não tenho conhecimento técnico pra fazer diferenciações.mas suponho que conciliação seja aplicada quando já houve o conflito, aí se tenta compor.</p>	<p>Na conciliação, iniciada a audiência, tu pergunta pro advogado: "Tem alguma sugestão pra acordar?" Um diz "X", o outro "Y"...</p>	<p>Recomendada pra conflitos ocasionais. Conciliador busca soluções, intervém, propõe.</p>	<p>O que se busca é o acordo. É uma audiência comum, as partes são ouvidas juntas ou separadas. Quem preside a audiência redige o acordo, se houver, e o juiz homologa. Eu faço conciliação.</p>
<p>6 - MEDIAÇÃO</p>	<p>Na mediação temos um terceiro tentando auxiliar nesse ponto de equilíbrio. O mediador tenta auxiliar, mas não intervém propriamente no conflito.</p>	<p>Desse assunto não conheço, nunca estudei. Acho que é menos traumático que vir pra cá e acho que pode ser eficiente. Tenho uma vaga ideia.chutando... tentar evitar que se chegue naquela situação de ter um problema instalado pra resolver.</p>	<p>Envolve algo mais profissional, técnico, conhecimento da matéria pra sugerir algo concreto às partes pra acordar...envolve até um pouco de psicologia...investigar a origem da situação pra orientar na presença do juiz e tentar relevar a situação.</p>	<p>Processo mais complexo, extenso, indicado pras relações continuadas que envolvam sentimentos. Mediador mais passivo, menos interventivo, provoca reflexão nas pessoas, uma abertura, um diálogo pra que elas mesmas possam encontrar maneiras de reparar os danos e cessar o conflito.</p>	<p>As pessoas concordam que uma determinada pessoa seja o julgador daquela questão, ou seja, seja o árbitro, aquela pessoa que vai decidir, e se comprometem em se submeter a sua decisão. Ele não é Juiz de direito. Eu não faço mediação.</p>
<p>7 - POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>Deve existir. Inclusive de divulgação pras pessoas saberem dos direitos de cidadão, possibilidades de acesso, formas... tudo isso partiria de ações sociais nesse sentido. O nosso serviço é social, o foro é um "hospital de almas". Precisariamos de um incentivo administrativo total a essas justiças que visam à conciliação judicial: juizados especiais e CEJUSCs . Esse é que teria que ser o nosso foco.</p>	<p>O Estado primeiro tem que informar, educar e ter um serviço eficiente e barato. Política pública não seria do judiciário..a gente não pode mascarar deficiências de outras áreas... do executivo.estamos suprindo questões que não tem a ver com nossa função institucional que é julgar. Tapamos o sol com a peneira e os problemas não aparecem, não são resolvidos, são remediados.</p>	<p>Acho que deve ter são políticas pra incentivar as pessoas a conhecerem e procurarem seus direitos...se não tem informação fica difícil, a pessoa não vai chegar lá..política pra melhor remuneração de funcionários da Defensoria Pública e Ministério Público que venham a defender essas pessoas aí...</p>	<p>O CNJ começa a construir uma política pública de Acesso à Justiça no Brasil que não seja só pela jurisdição. O papel do Estado é fundamental pra ampliar esse acesso no Estado e da própria sociedade, mas não é tarefa só dele, é necessário mudança de cultura da sociedade, as pessoas precisam se empoderar da tarefa de resolver seus conflitos como a primeira instância de resolução.</p>	<p>É viável por meio do judiciário, a própria criação do CEJUSC é exemplo disso. O executivo, por meio de políticas públicas, poderia dar uma contribuição muito grande no sentido de evitar que problemas cheguem ao judiciário.</p>
<p>8 - CEJUSC</p>	<p>É fundamental. Utilizo muito. Diminuir o número de processos é a principal função, porque quanto mais soluções consensuais e imediatas tiver dentro do CEJUSC, mais tempo tenho pra resolver outros processos.</p>	<p>Algo positivo. Acho que sou um dos poucos que utiliza. Tudo que é ideia nova tem que ser testada. Não me parece ser muito significativo em termos de solução para o judiciário, teria que ter outras coisas. Pode não estar dando tão certo agora, mas daqui a pouco vai dar... não é o melhor e o mais importante instrumento de todos, mas é uma coisa interessante.</p>	<p>Auxilia muito, desafoga nossa pauta...agora podemos nos dedicar a outros processos. Lá é outro juiz só pra fins de acordo com uma mentalidade diferente. Objetivo é pacificar o litígio. Escolho os processos que ficariam parados mesmo.</p>	<p>É algo no qual acredito como um progresso, um caminho de transformação e crescimento do poder judiciário, que otimiza, enxuga a jurisdição. Eu mesmo faço um juízo de adequação em cada processo antes de enviar pro CEJUSC.</p>	<p>Excelente, resultado muito bom, mas ainda em fase de experiência, torço pra que se desenvolva. Eu e minha assessoria escolhemos os processos que vão pra lá. O objetivo é resolver o conflito através do acordo.</p>

<p>9 - JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI</p>	<p>Houve aumento vertiginoso de demandas, mas a organização estrutural, números de cargos e servidores e a forma de trabalhar o processo ainda são os mesmos há mais de 20 anos. A distribuição racional do processo não existe diante do judiciário. Ainda tem uma administração ausente dos anseios da sociedade. Acho que pela força humana dos servidores e juizes é que o poder judiciário ainda consegue dar uma resposta social à sua função, mas não administrativa.</p>	<p>O nosso sistema como tá é deficiente. Falta tempo, dinheiro e gente. Nossa estrutura tradicional é uma coisa bem sisuda e impacta negativamente. Não se consegue ser efetivo, basta perguntar pra qualquer pessoa... nossa sociedade é muito injusta... e a gente tem que "se virar nos 30".</p>	<p>Muita demora processual, muito funcionário problemático, e não existe fiscalização adequada pela corregedoria, demoram muito pra tomar atitude, "passam a mão na cabeça", nossa estrutura é ruim, faltam funcionários...</p>	<p>Acho que o poder judiciário hoje nem resolve, nem trata os conflitos, porque se utiliza de ferramentas que os potencializa, mas se encontra em transformação, especialmente permitindo a participação do cidadão em processos autocompositivos.</p>	<p>Nesse momento seria fundamental ampliar o quadro de funcionários e juizes em todos os níveis do judiciário porque o nosso problema maior é a demanda. Existem grupos de trabalho no tribunal, na própria associação de juizes, de colegas que tão empenhados em encontrar fórmulas que simplifiquem os procedimentos.</p>
<p>10 - NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Acho possível um novo paradigma de justiça se formar, é necessário... é fundamental.</p>	<p>A justiça é uma questão dinâmica, a gente não pode ficar travado em nossos conceitos antigos. Se essa nova justiça é o CEJUSC... acho que não, mas ele é importante pra forçar esse caminho... mas acho possível esse novo paradigma de justiça se formar na sociedade, acho imprescindível.</p>	<p>Esse negócio de criar uma nova justiça, um novo paradigma... é meio perigoso, daqui a pouco cai naquela questão do direito alternativo e desvirtua totalmente o que o legislador quis, é complicado, teríamos a ditadura do judiciário, o juiz é que estaria legislando, rasgando a legislação. Assim, não vejo necessidade de um novo paradigma de justiça.</p>	<p>É possível, necessário e imprescindível.</p>	<p>Acho muito difícil, porque quando se fala em paradigma se fala em referencial, quando se fala em referencial se fala em referencial universal que sirva pra todo mundo, e isso não é possível. O que é justiça pra mim pode não ser pra ti. Aquilo que serve como paradigma, como referencial pra ti pode não servir pra mim. Então eu acho que não é possível, não é necessário, muito menos imprescindível.</p>

DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA				
	MAGISTRADO 6	MAGISTRADO 7	MAGISTRADO 8	MAGISTRADO 9	MAGISTRADO 10
1 - ACESSO À JUSTIÇA	Acho que seria uma redundância falar sobre isso... é todos poderem acessar... não consigo dizer algo mais palpável...	Conseguir a parte submeter ao juiz seu conflito pra receber uma resposta do Estado. Obter a resposta já é obter justiça. Injustiça efetiva é não julgar, não decidir, é empurrar.	As pessoas querem ser ouvidas, mas as instâncias sociais não funcionam direito..se funcionassem, o acesso tava garantido. Então, no Brasil, a pessoa só vai ter Acesso à Justiça se tiver acesso ao judiciário.	A justiça não necessariamente é judiciária, tendo outras formas a pessoa pode ter a justiça que precisa sem precisar do judiciário... como as pessoas são totalmente desrespeitadas, não têm as coisas elementares, acaba tudo virando judicial.	Pra mim Acesso à Justiça significa acesso ao poder judiciário, onde a pessoa que tem um conflito pra ser resolvido vai buscar a tutela do Estado, o que não significa ganho de causa, pois poderá não ser beneficiado com o resultado, mas acessou a justiça e teve a tutela do Estado, aplicação da lei pra resolver seu conflito.
1.1 – OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA	Hoje todas as pessoas têm Acesso à Justiça. Temos a Defensoria que faz trabalho muito bom, só não há em todas as cidades, tem as universidades e a inversão do ônus da prova dentro do processo. O acesso não é igual pra todos porque quem pode paga um advogado melhor. Não vejo maiores obstáculos para acessar a justiça. Não acho que o tempo seja um obstáculo, pois o tempo de lida dos processos hoje é muito menor, menos de um ano, muitos nem têm necessidade de audiência, estes se decidem em até quatro meses. Do ponto de vista de acesso ao judiciário, eu não vejo problema, todos que precisam têm.	Não posso dizer que todas as pessoas têm Acesso à Justiça, mas acho que aqui em Pelotas as pessoas são informadas e sabem que podem procurar a justiça. Tem o Ministério Público, as faculdades e a Defensoria com profissionais muito bons. O Acesso à Justiça não é igual pra todos porque o dinheiro faz diferença na hora de escolher um profissional, e uma pessoa competente faz toda a diferença. Uma pessoa do interior talvez não tenha acesso a esse tipo de profissional. Diminuir a burocracia facilita, mas os de má-fé se beneficiam disso.	Eu seria hipócrita em dizer que todas as pessoas têm Acesso à Justiça, tirando os JECs, que é pequeno frente a tudo, as universidades e a estrutura da Defensoria não consegue atender a demanda: tem fila, tem ficha, tem matérias que não atuam. Muitos não sabem como chegar no foro ou nem onde ir pra ter Acesso à Justiça. Às vezes é difícil extrair depoimentos porque a pessoa tá receosa, tem medo, a parte não tem ideia do que tá acontecendo, não sabe como as coisas funcionam, vem de longe, tem despesas. Muita gente tem uma ideia de justiça só da criminal. O acesso não é igual pra todos, se pagar um advogado vai ter um atendimento fantástico, paga perícia... O tempo é um obstáculo: prescrição, prova que se perde, desgaste da espera...	Abstratamente todos têm Acesso à Justiça, mas de fato não tem. Muitos nem sabem que podem ter acesso, não tem ideia de como ser atendido, por quem ser atendido... qualquer um pode ter acesso à Defensoria, às universidades pra justiça gratuita, só que não é qualquer um que sabe disso, que consegue acessar isso. Não acho que o tempo seja um obstáculo, prazo de prescrição eu acho que é suficiente, mesmo porque o temporal é uma coisa relativa, tem coisas que se resolvem rapidíssimo. Claro que às vezes demora e desanima, mas eu acho que as pessoas que dizem que não vão procurar a justiça porque vai demorar é um pretexto, é meio no chute assim...	Todos hoje têm Acesso à Justiça, e pouco se justifica a falta de acesso por falta de poder econômico, temos os JECs, a Defensoria, as universidades, a própria lei criou mecanismos de facilitação como a inversão do ônus da prova. Muitas vezes não acessam o judiciário por não conhecerem seus direitos, por não saberem o que é uma Defensoria. Então não adianta ela tá lá disponível, se o cidadão não sabe da existência desse serviço. A educação é a base de tudo: na família, depois na escola... cultura, informação, cidadania... são coisas diferentes que se misturam, faltando quase que um misto. Isso reflete no judiciário com seu uso desmedido. Dentro do processo há tratamento igualitário, mas quem tem condições de contratar um escritório bem preparado poderá ter melhor êxito no processo, pode pagar perito e ganha tempo. Onde há dinheiro as coisas funcionam mais rápido.
2 - SOLUÇÃO JUSTA	Pergunta muito abstrata pra dar resposta... é... dar a cada um o que é seu, mas dentro disso tem as peculiaridades de cada caso... a aplicação da justiça beneficia apenas uma das partes.	Aquele que responsabilizasse aquele que efetivamente deveria ser responsabilizado, considerando todas as circunstâncias envolvidas. Pra julgar tenho que descobrir quem é o responsável. Responsabilidade é a palavra-chave, padrão pra eu chegar a um critério de justiça.	É resolver um conflito do melhor jeito possível... Muitas vezes não é nem a sentença de um juiz, nem a decisão de um tribunal, mas uma solução rápida, é uma solução que de repente é o acordo...	Depende dos padrões éticos de cada um, a última coisa é impor uma solução. O ideal é achar uma solução entre as partes, buscar acordo de forma orientada... buscar entendimento entre as pessoas porque aí acaba o conflito, se tu impõe, termina o processo e o problema continua.	Seria aquela solução que atendesse aos interesses legítimos das partes em conflito, e, muitas vezes não é o que o juiz pensa como o mais justo, mas o que a parte entende como justo.
3 - CONFLITO	É positivo porque tem alguém lutando por seus direitos. Gosto muito quando dou uma decisão e recorrem, assim saberei se ela é ou não avalizada pelo tribunal..a gente sempre aprende muito...	Necessário pro crescimento... vai sempre existir porque é do ser humano e pode ser positivo...sua continuidade e a demora na resolução é que é negativa.	Não é negativo, é inerente ao ser humano, pode dar margem a que as coisas melhorem pra todo mundo. Às vezes a coisa tá acomodada, mas não tá boa. Tem conflitos e conflitos: uns por teimosia, ódio, outros por ideias, proposições...	Nem sempre é negativo, em todo conflito se pode crescer, mas chegar no judiciário é sempre negativo porque já é uma falência da comunicação. Acho que depois até pode nascer alguma coisa boa dali, mas é lamentável ter que chegar no judiciário.	É inerente às relações sociais, faz parte da vida, não vejo como algo negativo, mas depende da origem, de como a parte trabalha o conflito, podendo fazê-lo negativo pra si... às vezes não há desavenças pessoais, apenas pontos de vista diferentes, ficando só no campo jurídico e se resolvendo de vez com uma sentença.

<p>4 - FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>Não tenho conhecimento disso..só lembro da mediação, mas que não é alternativa porque tá prevista no CPC, o juiz antes da instrução tem que fazer tentativa conciliatória, ela é só um desmembramento, já é uma espécie processual.</p>	<p>Acho que é uma tentativa...não saberia dizer muito bem como..não conheço do assunto...nos bairros talvez..tanto por dentro como por fora do judiciário..tem a arbitragem...</p>	<p>Se tivéssemos um judiciário que realmente funcionasse, eu diria: "Não precisa forma alternativa", como não funciona, qualquer uma que seja boa, que não haja abuso de poder, ótimo! De preferência na rua... líder comunitário... o prefeito... arbitragem... postos nos bairros... PROCON... quanto mais forma alternativa e que funcione... acho que chega naquela tal solução justa, que é o que a pessoa quer resolver... mas talvez isso seja uma fantasia, utopia... lugares onde as pessoas pudessem ser orientadas...ir lá no povo.</p>	<p>As pessoas poderiam resolver seus problemas fora do judiciário se tivesse organização social melhor, tipo lideranças comunitárias... Formas como mediação, conciliação, orientação... arbitragem... sem precisar do judiciário, mas na prática acho isso difícil porque falta estruturação geral na sociedade.</p>	<p>Basicamente o que se conhece são a arbitragem, que é por fora do judiciário, a mediação e a conciliação que também poderiam ser por fora, porque o juiz não tem formação pra tratar o conflito, precisando da ajuda de profissionais de outras áreas. Mas, na verdade, o lugar é irrelevante: CEJUSC, escolas, associações, comunidades, dentre outros. Isso teoricamente falando.</p>
<p>5 - CONCILIAÇÃO</p>	<p>Conciliação e mediação pra mim são a mesma coisa, produzem o mesmo efeito... tu vai conciliar, tu vai mediar.</p>	<p>Conciliar é... questão de..como o nome diz...conciliar é chegar a uma conclusão, a um meio termo, a um denominador comum.</p>	<p>Não tenho nenhuma formação nisso... não fiz nenhum curso... acho que a mediação é uma etapa da conciliação: 1º se propõe, tentando desarmar a coisa, chamo isso de mediação, pra chegar no objetivo final que é conciliar.</p>	<p>É chegar num acordo... explicar as vantagens, esclarecer o risco processual, sugerir e chegar num ponto comum. Dar "a real" das coisas. Isso eu faço em audiência.</p>	<p>É o que a gente busca na audiência, conversa ali rapidamente pra fazer eles se entenderem, expõe prós e contras de um processo, é mais imediata, num dia só. O conciliador opina, propõe soluções, induz à conciliação. Talvez o palpite do juiz tenha um peso diferenciado.</p>
<p>6 - MEDIAÇÃO</p>	<p>Conciliação e mediação pra mim são a mesma coisa, produzem o mesmo efeito... tu vai conciliar, tu vai mediar.</p>	<p>Mediar é realmente interceder, interferir naquilo que ambos estão achando, talvez algo mais complexo, o objetivo é a conciliação, conciliar interesses.</p>	<p>Não tenho nenhuma formação nisso... não fiz nenhum curso... acho que a mediação é uma etapa da conciliação: 1º se propõe, tentando desarmar a coisa, chamo isso de mediação, pra chegar no objetivo final que é conciliar.</p>	<p>O juiz não pode fazer mediação, pois é confidencial. Acho que o mediador pode sugerir, não para o meu processo, mas entre as partes pra tentar resolver entre elas, ele vai conversar, ouvir um, o outro, várias sessões.</p>	<p>Se aproxima mais do tratamento do conflito. Conversam juntos e separados, tem mais de um encontro, voltam pra casa, refletem, retornam. Nos passam que é pras relações continuadas. Acredito que o mediador deva propor alguma coisa pras partes enxergarem posições inflexíveis ou pedidos sem razão.</p>
<p>7 - POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>Acho que não tem mais necessidade disso... pelo menos aqui no RS o cidadão tá bem consciente de seus direitos e sabe que pode acessar o judiciário, mesmo os muito pobres sabem como, ou pelo menos tentam. Não vejo problema quanto a isso, todos que precisam têm acesso... os meios de comunicação já fizeram bastante divulgação disso. Há ingerência excessiva do Estado em termos de lei que repercute na justiça... quanto menos se intrometer nas relações, melhor.</p>	<p>É viável, mas não é uma função precípua, o judiciário não pode se perder nesse papel...isso exige muito envolvimento. O Estado tem que assumir e exercer seu papel, assim reduziria drasticamente as demandas. O Estado é extremamente falho.</p>	<p>Bom se o Estado e não só o judiciário se envolvesse nisso... O Estado tem que proporcionar uma rede que funcione..quanto maior a educação das pessoas lá fora, quanto mais funcionassem as instâncias sociais, digamos, extraforo, menos o judiciário precisaria ser tão grande e teria economia de custo pro Estado, porque hoje tudo vem pra dentro do foro.</p>	<p>Não precisa ser do judiciário, ele poderia era ajudar nisso. Políticas públicas para o próprio judiciário, tipo dar orientações, acho bom, mas não política pública mais ampla assim, tipo executivo. Preferia que o Estado se concentrasse em desenvolver políticas públicas de satisfação de necessidades elementares da população do que deslocar energia pra fazer políticas de Acesso à Justiça, porque é uma tristeza as pessoas terem que resolver tudo no judiciário.</p>	<p>Por que não...até porque o judiciário é o Estado, e parte do Estado essas políticas públicas, mas não adianta criar meios alternativos se as pessoas não sabem usar. A informação é tudo, inclusive dentro do judiciário tem que existir. A grande questão nisso tudo é a educação, que é papel do executivo e tá falhando... não teria tanto processo aqui, problemas de Acesso à Justiça, etc., tá tudo interligado.</p>
<p>8 - CEJUSC</p>	<p>Acho de extrema importância, o objetivo é desafogar o judiciário. Alguns processos eu mando, outros eu instruo. No início eu não botei muita fé nesse CEJUSC, agora, sim, to botando. Realmente ele é muito eficaz, muitos processos que a gente envia voltam com acordo.</p>	<p>É uma tentativa, um experimento, maneira interessante das pessoas terem Acesso à Justiça, ainda que de forma primária porque não tem caráter vinculante, mas em Pelotas não tem necessidade disso. Não utilizo muito porque eu mesmo faço as conciliações. Objetivo é abreviar conflitos e desafogar as varas.</p>	<p>Conheço, mas pessoalmente não me envolvo com isso, não mando processos, eu mesmo faço as audiências. Pra mutirão o cartório separa a critério dele. Pelo que ouço falar funciona muito bem. O objetivo primeiro é fazer o acordo. Penso que no futuro ou, talvez, que por trás da história a ideia seja criar a cultura do acordo.</p>	<p>Acho uma iniciativa boa, mas não dá pra imaginar que será a "cereja do bolo". O objetivo é o mesmo de todo judiciário: resolver aquele conflito da forma menos traumática possível. Eu mesmo escolho os processos, não é o cartório... não são muitos que vão... prefiro fazer do que mandar porque eu gosto de fazer audiências...</p>	<p>Acho que o utilize bastante, embora eu faça audiências de conciliação. Mando pra lá quando as partes pedem. É mais um mecanismo, um instrumento interessante pras partes buscarem alternativa de conciliação, e pro juiz porque desonera um pouco sua pauta. Eu aprovo. Objetivo principal é fazer acordos.</p>

<p>9 - JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI</p>	<p>O sistema judiciário é extremamente burocrático, mas o ser tradicional tá cedendo lugar pra esse tipo de atividade que evita o ajuizamento de ações.</p> <p>Eu acho o judiciário uma instituição competente, genericamente falando, mas há pressão excessiva sobre os magistrados, sem necessidade, colocando metas e metas que às vezes não se consegue acompanhar.</p>	<p>A justiça é ainda por si só burocrática...excesso de processos...falta funcionários..nossa justiça estadual vem num desgaste...se tenta melhorar, mas não se consegue, é tudo muito complicado.</p>	<p>O judiciário só existe porque a sociedade existe e o inventou, o judiciário é que tem que se adaptar à sociedade, não ao contrário. Acho que o judiciário tem "n" qualidades, mas a estrutura toda é pesadíssima, paquidérmica, cara, monstruosa, burocrática, o fim último é a tal justiça, que as pessoas tenham solução pros seus problemas... falta funcionário, juiz, excesso de processos e de leis, muita demora, muitas metas e cobranças ...</p>	<p>Eu não acho que o problema maior seja Acesso à Justiça, mas a prestação jurisdicional... A cobrança é muito grande, faltam funcionários, juizes... metas absurdas... A forma de cúpula do judiciário é um absurdo, no fim acaba sendo político e aí já mistura tudo... essas indicações pro STF e STJ acabam com o judiciário... no RS vejo que fazem milagres em termos de demanda e estrutura... porque há demandas demais e estrutura de menos.</p>	<p>O sistema hoje posto, o tradicional de processo, sentença... esse tá esgotado, é ineficiente... lento, formal, burocrático, falta funcionários... e vai só piorar porque as demandas vão aumentar. Não é à toa que se fala tanto em conciliação. Já existe consciência do judiciário enquanto administração de criar esses mecanismos, mas muitas vezes a consciência não se reflete em atitudes práticas por "n" razões.</p>
<p>10 - NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>A justiça já tá desenvolvendo um novo modelo... acho possível se formar um novo paradigma de justiça... é muito necessário, imprescindível.</p>	<p>Acho que pode se formar um paradigma se houver uma conscientização geral de que vale mais a pena fazer concessões no início ou no meio do caminho, do que esperar o final do processo pra se frustrar também... porque sempre a pessoa vai ficar frustrada com alguma coisa... Mas acho possível, com certeza, necessário e imprescindível na atualidade.</p>	<p>Acho possível um novo paradigma, não só na justiça, mas em tudo... enquanto núcleo humano... a sociedade vai mudando. É necessário e imprescindível, faz parte da evolução. Tem coisas boas e coisas ruins nisso, mas os paradigmas vão mudando.</p>	<p>Sempre é possível ir mudando paradigmas, tem coisas que podem se ajustar pras coisas funcionarem melhor, assim... de evitar essa cultura do litígio, a ação conjunta de todo mundo pode melhorar o funcionamento da justiça como um todo. O objetivo de qualquer pessoa é evoluir, mas isso eu acho pra tudo, melhorar dentro e fora... judiciário, legislativo, executivo.</p>	<p>Com certeza é necessário, possível, imprescindível sob vários aspectos, seja do ponto de vista da resolução de conflitos, do acesso, da celeridade, da qualidade da resolução, da forma como se resolve o conflito... porque não adianta resolver o problema pontual ali e não a origem do conflito... com certeza se busca isso.</p>

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

APÊNDICE B: QUADRO DAS DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – PROCURADORES

DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA				
	PROCURADOR 1	PROCURADOR 2	PROCURADOR 3	PROCURADOR 4	PROCURADOR 5
1 - ACESSO À JUSTIÇA	É acesso ao judiciário, é conseguir pleitear um direito, daí a ter aquela tutela já é outra coisa...	É procurar uma decisão pro seu caso de acordo com a legislação vigente.	Chegar ao judiciário e ter suas demandas de uma forma pior ou melhor atendidas, mas vão ser atendidas.	Permitir a todos um ordenamento jurídico que possam, ante um conflito, achar uma pessoa para resolvê-lo. A justiça vem com a ideia de juiz. Mesmo a autocomposição pra ter o selo de Acesso à Justiça tem que passar pelo crivo do judiciário, pela homologação, acaba sempre no judiciário.	Não é só chegar ao judiciário, mas conseguir a solução pra minha demanda, mesmo que seja denegatória, pelo menos fechei a lide, fechei o conflito e tenho que me conformar.
1.1 OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA	<p>Todos deveriam ter acesso, mas talvez algumas pessoas não tenham, acredito que em alguns casos não tenham nem vez, nem voz.</p> <p>Escuto muito dizer que o serviço gratuito não funciona, que demoram e não dão bola, criticando a Defensoria... ela tá bem organizada, mas não tem estrutura suficiente pra atender todos que precisam.</p> <p>O tempo que leva uma ação dificulta o Acesso à Justiça, às vezes, não surte o efeito desejado.</p> <p>Hoje as pessoas têm informação, isso não é mais obstáculo, sabem que podem buscar, onde e como, vão lá, mas muitas vezes não chegam à justiça, tem seleção e muitas filas, e também questões burocráticas.</p>	<p>Pela Constituição todos têm Acesso à Justiça, mas isso é meio utópico. Pra uns o caminho é muito mais truncado e pedregoso do que pra outros. Na Defensoria tem fichinha e tem que esperar sua vez, e depois as questões burocráticas podem impedir o Acesso à Justiça. Há grande diferença social, mendigos não têm amplo Acesso à Justiça, não têm roupa, comida, abrigo... alguma coisa por eles. Muita gente nem sabe que tem esse acesso, outros não se sentem seguros pra buscar esse acesso. O direito pra muitos parece meio no mundo da fantasia, tá desacreditado. Há prescrição, decadência, tu perdes teu direito e as pessoas nem sabem. As ações de quem tem dinheiro correm mais rápidas, tem boa assessoria.</p>	<p>Hoje todos têm Acesso à Justiça, mas de diferentes formas, quem tem dinheiro ou status tem acesso mais fácil e rápido, constitui um bom advogado, se locomove com facilidade, outros não têm dinheiro nem pra pegar ônibus, e deixam de procurar a justiça, mas sabem onde ir.</p> <p>Tem obstáculos culturais: "Ah, não vou procurar porque ninguém vai me ouvir", "Eu não sei me expressar", se sentem constrangidos em falar com pessoas que pra eles são superiores.</p> <p>Com a demora processual muitas vezes não se alcança justiça, e pro idoso é um obstáculo pra entrar, acha trabalhoso e não vai dar tempo de receber.</p>	<p>Nem todas as pessoas têm Acesso à Justiça porque nossa sociedade é deficitária em todos os aspectos, inclusive educação.</p> <p>As pessoas mais pobres têm menos Acesso à Justiça pra chegar, não quanto à qualificação dos profissionais da Defensoria, Ministério Público, Procuradorias, realizam um bom trabalho, não to dizendo que todas as pessoas que ficam ali aguardando uma ficha recebem o melhor tratamento e o melhor Acesso à Justiça.</p> <p>O tempo é um obstáculo, o processo pode demorar anos, e por isso as pessoas até desistem de procurar o judiciário.</p> <p>Quem mora no interior, na periferia, fica mais difícil de acessar a justiça, o foro fica longe.</p>	<p>Tem pessoas que não tem Acesso à Justiça, sequer sabem onde buscar, falta informação, outros vão à Defensoria e tem uma fila enorme.</p> <p>Quanto mais conhecimento e capacidade financeira, mais fácil fica a defesa de seus direitos, contrata um bom advogado.</p> <p>O aspecto temporal é um obstáculo grande pra se atingir a justiça, não adianta ganhar uma coisa a distempo, demorou tanto que me causou prejuízo, mas não tem tanta influência de classes sociais, porque o problema da demora processual tá na estrutura do judiciário. Isso é muito angustiante. Muitas vezes o prolongamento da demanda causa mais prejuízo emocional do que a própria perda do bem que se almejava.</p>
2 - SOLUÇÃO JUSTA	Depende sempre do ponto de vista da pessoa, mas seria aplicar a lei de forma igualitária e não buscando objetivos secundários, políticos.	É a melhor causa na visão do juiz... o que é justo pra mim não é justo pra ti. Pra eu ganhar tu tem que perder.	É justamente conseguir aplicar a justiça de uma forma a tratar todos de maneira igual.	Com base em nosso ordenamento jurídico é a solução mais equânime dentro das normas que sejam aplicáveis ao caso.	A que foi dada por alguém competente... pra uma solução justa estamos dizendo que houve jurisdição.
3 - CONFLITO	Nem positivo, nem negativo, é simplesmente natural, inerente à vida, sempre vai haver e a gente tem que tentar solucionar. Desde que possa ser solucionado eu não vejo como negativo.	É positivo porque tu tá em busca de algo, eu acho que mexe, tu cria, aprende, cresce, mostra que a pessoa tá viva, tá querendo alguma coisa, tu não pode estagnar...	O conflito acrescenta porque te amadurece, tu tem outras visões. Conflito na justiça vai ser positivo pra um e negativo pro outro, lógico... Mas pode ser importante pra cada um expor suas ideias e se escolher a forma mais correta de resolver o problema.	Pode ser positivo pelo caráter preventivo, de educação. Num primeiro momento é negativo por atingir direito individual da pessoa, no momento que é solucionado passa a ser positivo. É algo positivo para uma das partes, não para ambas.	Muitas vezes pode ser positivo...levar a um crescimento...porque se não houver conflito pode haver uma situação que permaneça como uma insatisfação.

<p>4 - FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>Não acredito muito nessas formas alternativas, não acho que funcionem... justiça itinerante, arbitragem, CEJUSC... essas coisas assim... não sei se tem Acesso à Justiça... talvez em lugares longínquos surta algum efeito, desde que pelo judiciário, sendo por fora dele não funciona.</p>	<p>Arbitragem, conciliação, adjudicação... são as formas que hoje o Estado concede, então, fora destas não pode. Tanto a petição protocolada como a audiência conversada é Acesso à Justiça, mas fora do judiciário não pode, porque no conflito o conciliador não vai entrar e a parte merece uma decisão do judiciário.</p>	<p>Não acredito muito nisso... temos a educação de que os conflitos se resolvem na justiça. Não consigo ver uma pessoa que não foi preparada encontrar a solução pro teu problema... os conflitos são resolvidos por um juiz, ou por pessoa que tenha esse poder e preparada pra isso.</p>	<p>Pra mim o Acesso à Justiça envolve o conceito de Estado juiz, e a forma de pacificação social não é só pelo Estado juiz, existem outras formas, que seriam, então, as formas alternativas: <i>recall</i> de concessionária, um acordo de vontades escrito ou verbal...</p>	<p>As formas alternativas foram criadas para que as pessoas tenham acesso mais fácil ao judiciário.</p>
<p>5 - CONCILIAÇÃO</p>	<p>Conciliação e mediação têm o mesmo resultado prático: conseguir conciliar, que tenha um acordo.</p>	<p>Opinião totalmente leiga... nunca parei pra pensar nisso... conciliação não necessita ter um terceiro, eu posso conciliar contigo, mas pode ter um terceiro se quiser.</p>	<p>Conciliar seria por em prática a alternativa escolhida... sei lá...seria mais finalizador...</p>	<p>Conciliador age como um tutor pra preservar certos limites, mas as partes é que vão autocompôr... são duas partes que tão resolvendo, o conciliador atua como embaixador dos interesses.</p>	<p>Eu não saberia definir... essa é uma matéria mais conceitual e mais técnica... eu não domino exatamente a diferença entre conciliação e mediação.</p>
<p>6 - MEDIAÇÃO</p>	<p>Conciliação e mediação têm o mesmo resultado prático: conseguir conciliar, que tenha um acordo.</p>	<p>Opinião totalmente leiga... nunca parei pra pensar nisso... mediação tem que ter a figura do terceiro necessariamente, ele vai tentar, não pode duas pessoas numa mediação, precisa de um terceiro.</p>	<p>Mediar seria propor alternativas....</p>	<p>Figura no quase juiz, o mediador tem quase poder de dispor sobre interesses das partes, entrar na esfera individual da pessoa e achar uma solução.</p>	<p>Eu não saberia definir... essa é uma matéria mais conceitual e mais técnica... eu não domino exatamente a diferença entre conciliação e mediação.</p>
<p>7 - POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>Acho que sim, só que eu acho que tinha que começar por dentro do judiciário a melhorar isso tudo</p>	<p>Acho que deveria ser mais viável do que imagino que seja. Acho que o judiciário mexe muito com vaidades e com ele não é fácil de se lidar. Se partissem do executivo, o judiciário não aceitaria participar de bom grado. Então pode ser viável, mas não acho tão viável por causa das vaidades.</p>	<p>Acho viável. Tentativa de desafogar o judiciário, reduzir o número de processos... criar uma oportunidade a mais... não sei se isso seria mais eficaz. O Acesso à Justiça tinha que ser simples como qualquer coisa normal da vida.</p>	<p>Sem dúvida que sim. Novo caminho que tá se apresentando... forma de tornar menos burocrática a resolução dos conflitos. Muitos conflitos aparecem, são problemas na vida das pessoas, e eu acho que um programa como esse, que é uma política colocada à disposição do cidadão pelo Estado, via judiciário, é uma forma de tirar problemas da vida delas.</p>	<p>É viável e imprescindível desenvolver políticas públicas pra fornecer a justiça de forma adequada, sem demora, senão é a própria negação do direito.</p>
<p>8 - CEJUSC</p>	<p>Achei que era bom, que ia ser nos moldes do JEC, mas logo vi que não era igual, vocês tinham preparo, foco e abordagem diferentes com as pessoas que é melhor...pena que nem sempre dá certo. A gente se expõe sem ver resultado prático, a gente passou a desacreditar.</p>	<p>Fui e odiei. Sentimento de frustração. Que perda de tempo! Sou totalmente contra dentro do direito público.</p>	<p>É diferente... são abordagens diferentes, mas não te dá solução aqui. Achava que era uma pré-audiência... acho que poderia ser diferente. To na qualidade de advogado público e não posso abrir mão de nada. Era melhor se fazer na forma do JEC, pelo menos decide.</p>	<p>O primeiro impacto não foi bom, foi negativo, pois seríamos onerados com isso, que não teria resultado prático... e acredito que não há...pelo menos o quanto se espera... as coisas não saíram bem como a gente queria, nós queríamos que tivesse mais acordo nessa história...</p>	<p>Tentativa de solução mais rápida pros litígios, mas são muitas as condicionantes...me mobiliza uma tarde...o impacto benéfico financeiro é muito pequeno... às vezes a gente fica uma tarde inteira lá e não dá em nada...se eu for colocar no papel to perdendo tempo em ir lá.</p>
<p>9 - JUDICIÁRIO NO SÉCULO XXI</p>	<p>O sistema judiciário como um todo tá mudando, só que eu não vejo as coisas se concretizarem da forma como deveriam. A instituição tá falida, a estrutura em si é complicada. Tem muitas falhas, várias, várias, várias...mas hoje se busca mais a verdade real, claro que ainda tem aquela questão processual...</p>	<p>O judiciário mudou porque a sociedade mudou, se ele não correr atrás desesperadamente não vai alcançar. Então ele tá se obrigando a mudar apesar das suas vaidades, conceitos pré-concebidos...ele necessita mudar.</p>	<p>Acho que não mudou, continua ainda a ser muito conservador, acho que até tenta.. tem feito algumas tentativas, como essa de aumentar as portas de acesso... acho que faz alguma coisa, mas não é o suficiente...</p>	<p>Esse projeto de conciliação é um avanço...ele se coloca de forma mais próxima na sociedade.. a máquina formal, administrativa se modificou, mas não o suficiente pra realidade que se apresenta. Tal qual a sociedade evolui, a justiça vai ter que se adequar.</p>	<p>Hoje a linguagem é mais direta...o formalismo existe, porque o sistema em si é formal. mas a linguagem, o acesso, a abordagem... essa face de contato é menos formal, A estrutura ainda é pesada e ineficiente... muita demora, demandas e recursos em excesso, juizes de menos.</p>

<p>10 - NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Acho possível a formação de um novo paradigma de justiça, acho que é necessário, mas as pessoas têm que abrir a cabeça, tem que querer... tem pessoas não muito interessadas no seu próprio trabalho, quanto mais melhorar. Acho imprescindível, alguma coisa tem que fazer, e é por aí o caminho.</p>	<p>É possível sua formação, acho necessário e imprescindível, mas difícil... a gente tem que buscar novas soluções, às vezes tu vai dar com a cabeça na parede, mas às vezes tu vai achar uma porta... se tu não experimentar tu não vai a lugar nenhum, tem que chutar a pedra e ir pra frente, pra frente é que se anda.</p>	<p>Acho que sempre é possível se formar um novo paradigma, é necessário e imprescindível.</p>	<p>Acho que sim, esse novo caminho já tá se apresentando... É necessária e imprescindível a mudança na sociedade com novas formas de composição. Usar a experiência dos mais evoluídos, criar novas alternativas de atuação do poder judiciário... acho que é esse o caminho.</p>	<p>A formação de um novo paradigma é possível, necessária e imprescindível, porque a sociedade tá sempre mudando e é preciso constante adaptação... e o judiciário tem que se adaptar a isso aí</p>
--	---	--	---	---	---

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

APÊNDICE C: QUADRO DAS DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – CONCILIADORES/MEDIADORES

DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA			
	CONC./MEDIADOR 1	CONC./MEDIADOR 2	CONC./MEDIADOR 3	CONC./MEDIADOR 4
1 - ACESSO À JUSTIÇA	É a gente conseguir criar bom entendimento entre as pessoas, não é só essa visão técnica de ter acesso ao judiciário, de ter conflitos resolvidos pelo juiz.	É ir buscar o seu direito através da justiça.	Seria acessar o judiciário, entrar com processos.	Resolver uma questão de uma forma mais acessível, que não tenha que ser um processo que se estenda por tantos anos, que também é uma forma de Acesso à Justiça.
1.1 OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA	Muitos não têm Acesso à Justiça, não tem como contratar advogado, e acabam não indo à Defensoria porque sabem que o acesso ali é complicado, tem poucos defensores; outros porque não querem... não confiam no judiciário pra resolver seus conflitos e mesmo pra levar seu problema até lá. As pessoas também não têm mecanismos próprios pra resolver seus problemas, querem as coisas muito fáceis... elas querem que a justiça chegue até elas, e não elas irem atrás de uma condição de justiça. Com a demora processual não se alcança justiça e se gera injustiça, que a advocacia ajuda a piorar, criando demandas desnecessárias que atolam as prateleiras do judiciário. A tecnologia hoje beneficia os mais jovens e prejudica os mais idosos. Há corrupção, quem tem poder aquisitivo agiliza os processos.	A pessoa tem direito ao acesso, mas nem todo mundo tem acesso por falta de esclarecimento. Apesar de hoje os direitos serem bastante divulgados, as pessoas de classe mais baixa não procuram a justiça gratuita porque não sabem que tem direitos, as pessoas não compreendem muito bem o que são eles, como buscá-los e onde ir, a classe mais alta qualquer coisa já diz: "Vou procurar meu advogado". Em contrapartida, conheço gente que abusa do acesso gratuito, procura direitos que não tem, e já virou um hábito processar pessoas. Por causa do JEC as pessoas passaram a procurar mais. A informação é tudo. O tempo é um obstáculo porque demora demais.	Acesso todo mundo tem, temos as faculdades e a Defensoria. Muitas vezes as pessoas não sabem que isso existe, moram lá no interior, mas a culpa de não saber e de não acessar é da pessoa. Infelizmente é uma ignorância da tua parte não buscar, não descobrir e ver um direito que tu tens... porque tem pra todo mundo. Quem tem dinheiro paga, quem não tem vai de graça, e tem gente que abusa disso aí, pode pagar e não paga, passa por cima dos que não podem. Tem pessoas que moram no interior e por falta de dinheiro não vem à Pelotas pra entrar na justiça, e outras não acham "de bom tom" processar alguém, não fica bem, a família é contra esse tipo de coisa de ir na justiça. Existem aqueles que acham absurdo serem chamados pra uma audiência, acham horrível tá dentro do foro, ficam apavorados, só de olhar o foro acham coisa do outro mundo.	Todas as pessoas têm Acesso à Justiça, só que às vezes não sabem onde procurar ou querem uma coisa mais fácil. Muitos reclamam que a justiça gratuita não funciona. O Acesso à Justiça hoje tá mais divulgado, mas o serviço gratuito das faculdades e da Defensoria é mais demorado porque tem muita gente. As pessoas de classe baixa não têm acesso à informação de que um processo pode demorar anos, não entendem isso. Acredito que o processo do rico ande mais rápido do que o do pobre.
2 - SOLUÇÃO JUSTA	Solução que satisfaça aquelas pessoas, mas que também não ultrapasse a fronteira dos direitos dos outros.	Depende do que a pessoa considera justo, do que a pessoa entende das coisas... seria os dois saírem ganhando.	Se teve acordo que foi bom pra mim, que veio o que eu solicitei, eu acho que aí, sim, foi justo. Se eu penso: "Eu perdi", não é justo. A solução justa pra mim é quando ganha.	Quando as duas partes saem satisfeitas, aliviadas... resolve.
3 - CONFLITO	Revoluciona, muda pensamento, faz a pessoa evoluir, é prospectivo... o conflito não é negativo, mas tem muita coisa de negativo como tudo na vida.	Leva a pensar sobre gente, a vida e as coisas... tira a gente daquela zona de conforto, mas pode ser negativo, depende como a pessoa encara.	Todo mundo tem conflito... tudo na vida... é negativo no momento que não se busca solução. Depois do conflito podem surgir coisas boas.	Pode ser bom pras pessoas pararem, pensarem e se entenderem.
4 - FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA	São ideias que tão surgindo pra tentar mudar esse sistema falido do judiciário, pra tentar criar uma sociedade mais igualitária onde as pessoas se sintam numa condição de justiça. Seria mais salutar se fossem por fora do judiciário, pra que se desvincule daquele formato de resolução de conflitos... num local próprio pra isso.	Formas pra acessar a justiça, ouvir as pessoas, mas não precisa ser só no judiciário, ou seja, uma coisa envolvendo justiça mesmo, mas acho que essas formas têm que ser mais na procura da paz, acho que nesse sentido... resolver conflitos na escola, no trabalho, na empresa. Não conheço nenhum meio desses atuante hoje.	Formas gratuitas de ter indiretamente Acesso à Justiça, desafogam o judiciário. A conciliação e a mediação não deixam de estarem ali dentro, fica tudo ali dentro não deixa de sair da justiça. Não pensei em outras formas, só conciliação e mediação.	Não são ideias novas, só que tão usando agora, são para acessar a justiça mais rapidamente. Conciliação, mediação, arbitragem... Acho que poderiam funcionar por fora em escritórios de advocacia, consultórios de psicologia, associações de bairros, sindicatos e em outros lugares da comunidade, por eles mesmos, não precisa ser capitaneado pelo judiciário.
5 - CONCILIAÇÃO	Grande intervenção do conciliador que dá ideias, agiliza o pensamento das pessoas, pensa por elas.	Intervém e dá ideias. É quando a relação é mais superficial.	Tu podes dar ideias, sugerir, o objetivo é o acordo entre as partes.	O objetivo é mais rápido, é chegar ali e fazer acordo. O conciliador pode lançar propostas e dar sugestões.

<p>6 - MEDIAÇÃO</p>	<p>Tem que partir dos mediandos a proposição, as ideias, o convencimento. O tempo facilita a composição, mais tempo pra expor e ouvir o problema das pessoas</p>	<p>Ajuda a pessoa a tomar consciência dos seus verdadeiros conflitos sem interferir diretamente. É quando a relação é um pouco mais profunda.</p>	<p>Tu vais escutar as partes pra ver o que elas têm pra falar, um escuta o outro pra se entenderem. Mediação é o entendimento entre as partes, não tem que fazer acordo, se fizer... tudo bem.</p>	<p>Quando há um conflito maior. O mediador não pode propor acordos, vai apenas conduzir as pessoas pra que elas mesmas formulem propostas</p>
<p>7 - POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA</p>	<p>O judiciário é um ambiente de políticas públicas, e já fez isso em algumas outras vezes e faz isso... as metas... tem várias políticas implantadas dentro do judiciário. Então acho que é viável, mas nem sempre tem resultado tão grande quanto o esperado.</p>	<p>Acho viável, é sua função social... acho que tem que facilitar ainda mais esse acesso... divulgando mais, ajudar as pessoas a buscarem seus direitos... mas não só de Acesso à Justiça, o Estado devia promover mutirões de saúde... enfim, de tudo, e incluir nisso aí a justiça.</p>	<p>Acho que sim. Mas cada prefeitura, cada governo... tem que fazer um trabalho pra mostrar pras pessoas que existe o Acesso à Justiça... aqui no nosso caso o acesso à conciliação e à mediação gratuito, mostrar esse trabalho pra que possam procurar... até pra desafogar um pouco o judiciário, agilizar mais.</p>	<p>Pela experiência que a gente tá tendo acho viável... Até quando não sei. Acho que o Estado podia lançar um olhar pra isso, valorizar, fazer uma campanha pra sociedade como um todo prestar mais atenção nesse trabalho, e não só o poder judiciário, porque a gente tá trabalhando pra toda a sociedade.</p>
<p>8 - CEJUSC</p>	<p>É um lugar que permite o Acesso à Justiça e traz dinamismo pro judiciário, mas os juízes não acreditam no sistema e não enviam processos pra lá. O judiciário não tá interessado em expandir o CEJUSC. Os problemas estruturais e administrativos me desmotivam. Os procuradores não gostavam de estar ali.</p>	<p>Acho que a intenção do Centro é muito positiva, é ótima, mas os juízes não estão enviando processos pra lá. Os conciliadores tão desmotivados... falta de organização em tudo. Os prepostos e procuradores não estavam dispostos a estar ali.</p>	<p>Menor desgaste emocional, mais celeridade, economia de tempo e dinheiro, mas os juízes não mandam os processos, não aceitam ainda, tem juízes que são contra a conciliação. Quanto aos funcionários... estamos há dois anos aqui e muitos nem sabem que existe. Quem era contra ali eram os procuradores do município, os outros eram a favor...</p>	<p>Acesso à Justiça mais rápido, desafoga o judiciário, oportuniza o diálogo, mas os juízes são resistentes em usar o CEJUSC, podiam mandar processos e não mandam. O aspecto administrativo é meio nebuloso... tem coisas lá dentro que dizem que tá funcionando muito bem e não tá. A Procuradoria do Estado tá lá de boa vontade.</p>
<p>9 - JUDICIÁRIO NO NO SÉCULO XXI</p>	<p>Nesse século há mudanças pontuais, mas o sistema em termos gerais continua o mesmo... tá havendo uma mistura, uma reciclagem bem lenta dos juízes nas instâncias iniciais, acredito numa geração nova de juristas com um novo perfil.</p>	<p>Acho que tá tentando mudar, mas tem muita coisa a desejar... tem burocracia demais... eu acho que tudo melhoraria se as pessoas tivessem vontade e gostassem realmente daquilo que tão fazendo.</p>	<p>Mudou a tecnologia, todo mundo tem acesso hoje, podem entrar ali e acompanhar... tem a conciliação e a mediação aqui, mas não em todos os lugares. Mas continua muito lento, é uma burocracia, excesso de processos. Tem que ter mais servidores e juízes. Os juízes mais antigos não mudaram.</p>	<p>Muitas coisas tão até mudando... tem a Resolução 125... tá se tornando mais perto da sociedade, mais aberto, mais acessível, mas os operadores do direito ainda continuam limitados... os funcionários não tão preparados pra lidar com a autocomposição, e nem sabem o que acontece dentro do foro.</p>
<p>10 - NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Se eu não acreditasse num novo paradigma de justiça não seria conciliador e mediador, e é necessário porque a gente sabe que o judiciário não funciona assim. Para um paradigma no sentido das pessoas se sentirem bem... felizes... é imprescindível que se mude, porque a sociedade tem que evoluir sempre</p>	<p>Acho possível se formar um novo paradigma de justiça. Acho que teria que mudar... ter uma justiça mais justa... acho necessário e imprescindível essa mudança... alguma coisa precisa ser feito pra isso.</p>	<p>Acho que até pode ter... é necessário e imprescindível.</p>	<p>Acho que é possível acontecer uma mudança. Acho necessário porque tem que ter um viés mais flexível, mas não acho que seja algo imprescindível, porque se não acontecer, vai continuar sendo feito da forma tradicional de sempre.</p>

DIMENSÕES CONCEITUAL-ESTRUTURANTES	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA			
	CONC./MEDIADOR 5	CONC./MEDIADOR 6	CONC./MEDIADOR 7	CONC./MEDIADOR 8
1 - ACESSO À JUSTIÇA	Não se dá somente dentro do judiciário, é ter respostas positivas e rápidas para aquele conflito.	Não é só as pessoas entrarem com uma ação, mas as pessoas terem conhecimento mais amplo dos seus direitos e principalmente dos deveres, e, na verdade, de praticarem mais o próprio direito em si.	Não precisa ir ao judiciário entrar com uma ação.	Além do judiciário existem outras formas de resolver os conflitos.
1.1 OBSTÁCULOS PARA O ACESSO À JUSTIÇA	Teoricamente todos têm Acesso à Justiça, mas na prática não. Desconhecem as formas de chegar ao judiciário, o custo é alto, a Defensoria é limitada, falta estrutura e defensores. Órgãos que deveriam criar mecanismos de Acesso à Justiça dificultam, entre eles a OAB e o próprio judiciário, por causa do corporativismo, prejudicando com isso principalmente os mais humildes, porque aqueles com poder econômico não tem nenhuma dificuldade. Dizem que pobre nunca ganha as causas na justiça, não somente porque ele é pobre, mas porque além dele ser pobre, não tem dinheiro pra contratar um bom advogado que possa utilizar todo o conjunto de recursos técnicos.	A grande maioria não tem Acesso à Justiça e nem sabe que existe uma suposta justiça ou supostos direitos que os assistem, principalmente em locais mais afastados. Nas faculdades tem fichinha pra assistência gratuita e é difícil de conseguir. Onde existe dinheiro o acesso é muito mais fácil. Pessoas de um nível cultural menos abastado costumam dizer: "Ah, não, não quero me incomodar", como se entrar com uma ação, um pedido frente a um juiz, fosse uma ofensa pra parte e não a busca de um direito dele. Esse conceito da justiça ser lenta hoje tá mais superado porque se criou mecanismos pra superar isso.	Nem todos têm Acesso à Justiça, as pessoas com poder aquisitivo maior têm mais Acesso à Justiça do que as mais humildes, porque têm dinheiro pra pagar advogado pra entrar com uma ação. A falta de informação é um obstáculo pra acessar a justiça. Muitos conhecem o JEC, a Defensoria e as faculdades, mas não sabem que lá não precisa de advogado e não vão, outros nem sabem que isso existe, e tem aqueles que nem casa pra morar têm, estes não possuem nem vez, nem voz. Muitos acabam desistindo da ação e fazendo acordo pra terminar de uma vez porque o processo tá demorando muito. Já ouvi pessoas dizerem "Olha, nem posso ficar aqui porque era pra eu estar trabalhando".	Eu acredito que nem todas as pessoas tenham Acesso à Justiça, porque ter acesso envolve informação, e muitos não conhecem seus direitos, outros conhecem de forma errada. O aspecto econômico influi bastante porque pode contratar um bom advogado que na audiência faz a diferença contra o outro que vai com defensor público, não que este não seja bom, mas não tem tempo pra se dedicar à causa e pode perder a ação. Muitas pessoas têm vergonha de vir no judiciário, entrar com uma ação é uma coisa horrível, se sentem humilhados, vir à audiência é algo muito penoso. Isso acontece muito com idosos. Já tem outros que entram na justiça por qualquer coisa, de má-fé. Quanto à questão temporal, muitas vezes as pessoas não entendem que demora: "Ah, tá demorando demais", e, noutros casos, são os herdeiros que recebem. Tanto a Defensoria quanto a assistência das faculdades não conseguem ser eficientes pelo excesso de demandas.
2 - SOLUÇÃO JUSTA	Quando as próprias partes encontram a solução que fique melhor pra cada uma delas, mas observando, claro, o conjunto de leis, a ética...	Quando se consegue conciliar dois pensamentos e duas ideias diferentes, e tentar tirar dali uma terceira que seja suficientemente coerente para ambos.	Que fique bom pra ambas as partes.	Seria o entendimento entre as pessoas, tu construir a solução do teu conflito.
3 - CONFLITO	Muitas vezes se cresce e muito quando há um conflito, desde que a gente saiba tratar dele.	É algo necessário... momento de se envolver com opiniões e ideias diferentes, pode ser negativo ou positivo, dependendo das partes envolvidas... pode gerar crescimento e muitos ganhos.	Às vezes vem pra resolver alguma coisa, pode ser positivo, favorável pra resolver alguma situação que tá pendente e que não deixa ela engrenar, ir pra frente.	Pode ser algo positivo, daí podem nascer novas soluções, novas formas de pensar.
4 - FORMAS ALTERNATIVAS DE ACESSO À JUSTIÇA	É um Acesso à Justiça pelo diálogo...pelo entendimento... Dentro ou fora do judiciário... no trabalho, num espaço de convivência, numa organização... deixar o judiciário pra questões mais relevantes.	Ferramentas de fazer com que as pessoas tenham acesso, digamos, massificado à justiça. São formas de informação, de formação de pessoas, de representações comunitárias... montar em associações de bairro... não há necessidade de vinculação, subordinação ao judiciário...	Pode ser por fora do judiciário pra melhorar o Acesso à Justiça: nos bairros, postos de justiça comunitária, colégios, universidades, empresas... pode ser feito por diretor de escola, gerente de loja...	Forma de tu teres acesso, de tu resolveres o teu conflito com mais justiça, a justiça assim é mais concretizada. Escritórios privados ou públicos fora do judiciário, o Estado promover casas de mediação...
5 - CONCILIAÇÃO	Aplica-se nas relações mais curtas de convivência, mais pontuais, o conciliador pode auxiliar a buscar a melhor solução pra aquele conflito dando um direcionamento.	Mais direta, dinâmica, prevê a resolução do conflito, obtenção do acordo, tempo curto. O conciliador sugere, opina, propõe formas de acordo.	Trata de casos que não envolvem sentimentos. O conciliador pode dar sugestão, dizer o que pensa.	Mais rápida e objetiva, tu vai sugerir o que tu achas que seria melhor naquele conflito, mas nem sempre vai ser o melhor.

6 - MEDIAÇÃO	Se aplica quando a convivência é mais duradoura, o mediador é apenas um facilitador pra que as partes encontrem o melhor caminho, a melhor solução.	Trata o conflito, tenta restabelecer canal de comunicação, tempo muito maior. O mediador apenas instiga a busca da solução que tem que vir das próprias pessoas, não pode propor soluções.	Envolve sentimentos, são coisas pessoais. O mediador não pode se meter, tem que deixar eles encontrarem a solução.	Ideal na relação continuada. Já não tem o objetivo de fazer o acordo em si, mas que as pessoas comecem a conversar. Vai tratar o conflito, fazer as pessoas pensarem, o tempo é essencial pras pessoas irem elaborando... várias sessões...
7 - POLÍTICA PÚBLICA DE ACESSO À JUSTIÇA	O programa do CNJ é excelente, mas é o início. O judiciário deve criar mecanismos pros servidores também atuarem nesse sentido. Papel do Estado é fundamental, é a mola propulsora que deve ser movida pra mudança, pra Acesso à Justiça mais eficiente e eficaz de toda população, ao lado do judiciário e do legislativo...	Já tá sendo desenvolvida... Ministério Público, OAB... e quantos mais viessem podiam trabalhar juntos, teria resultado muito melhor...	Deve ter, com certeza, pra beneficiar a população no Acesso à Justiça, mas tem que ir além, tem muita coisa pra melhorar... usar mais os meios de comunicação... o Estado fazer uma reforma política.	Acho viável e bem importante. Falta bastante propaganda, palestras... nas escolas... basicamente mais informação...
8 - CEJUSC	Facilita o Acesso à Justiça e ao judiciário, reduz as demandas, pacifica as relações, pessoas mais satisfeitas, mas o próprio judiciário dificulta, tem juizes que são contra o CEJUSC. A infraestrutura é precária. Há resistência muito grande dos procuradores do município, bem diferente dos procuradores do Estado. Tem que passar por reestruturação.	Desafoga o judiciário, oportuniza às pessoas resolverem por elas mesmas, ou seja, busca da justiça, mas há falta de incentivo e reconhecimento. Desmotivação das pessoas envolvidas. Muita resistência dos juizes... não mandam processos, não acreditam no projeto e na nossa capacidade, acho que nem sequer olham os resultados. O município era totalmente avesso, o Estado não.	Diminui as demandas, traz diálogo, entendimento, acordos. Os procuradores vão lá por obrigação, não gostam de estar ali. O município acha que é perda de tempo ir lá. Muita coisa não vai pra frente por falta de incentivo e de credibilidade na conciliação por parte dos juizes, porque não são todos os que acolhem.	Desafoga o judiciário, incentiva a cultura do acordo. Alguns juizes não acreditam. A estrutura é bem deficiente. O maior desafio é a resistência que temos que enfrentar porque é uma coisa diferente... depois de um tempo tu tem que ter teu trabalho reconhecido...
9 - JUDICIÁRIO NO NO SÉCULO XXI	Precisa avançar muito, se modernizar, criar mecanismos de celeridade, criar parcerias... na teoria mudou, porque toda a sociedade avança, só que uns vão mantendo raízes, mantendo a mesma estrutura tal qual se criou... muito corporativismo, a Resolução 125 foi um marco pequeno, mas um marco...	Tá se abrindo pouco poderia ser mais, poderia estar mais avançado.	O sistema é precário e tem que melhorar muita coisa. Acho que muitos juizes não agem de acordo com a lei, recebem propina, existe corrupção, muita demora na resolução dos processos.	Continua com a mesma estrutura do século passado... há muita resistência pra mudar... com essa nova política pública ele tá tentando se modernizar, se adaptar ao novo século, nesse sentido tá tentando implantar mudança... ainda tá tentando...
10 - NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA	Não só acho possível a formação de um novo paradigma de justiça, como eu acredito nisso. Acho necessário e totalmente imprescindível.	Acho que é possível a formação de um novo paradigma de justiça, mas não acho que seja necessário nesse momento, mas, sim, acompanhar as mutações e os anseios da sociedade... a não ser que houvesse mudança em outros setores também.	Acho possível, necessário e imprescindível se formar um novo paradigma de justiça.	Acho que é possível se formar um novo paradigma de justiça, mas é uma coisa que leva tempo... mas é necessário e imprescindível.

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

**APÊNDICE D: QUADRO DOS ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO –
MAGISTRADOS**

ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA				
	MAGISTRADO 1	MAGISTRADO 2	MAGISTRADO 3	MAGISTRADO 4	MAGISTRADO 5
1 – DIREITO E JUSTIÇA	O direito persegue a justiça, quer ser justiça, mas muitas vezes não alcança.	Temos leis que já são injustas na origem e são injustas na aplicação.	Direito é lei, justiça é mais amplo, daqui a pouco posso passar por cima de uma lei pra fazer justiça, porque o juiz fica preso a uma legislação que muitas vezes não concorda.	Direito é um caminho pra se buscar justiça, mas pode ser um caminho que leve a injustiças. Não é porque vai aplicar a lei que o juiz vai fazer justiça.	O direito deve refletir valores de justiça, mas nem sempre isso acontece, porque muitas vezes o ordenamento jurídico não é compatível com a ideia de justiça.
2 – EFICIENTISMO E BUROCRACIA NO CEJUSC	Todo serviço público pode cair nisso, portanto, o CEJUSC corre esse risco	O CEJUSC aqui é totalmente informal.	Acho que não vai cair nisso, e sempre vai ter utilidade prática de desafogar nossa pauta.	Não vejo nada disso no CEJUSC.	Não há esse risco... pela própria natureza e objetivo do CEJUSC, é absolutamente informal.
3 - LINGUAGEM	Esse rigor técnico da linguagem jurídica não chega no CEJUSC, lá rege o princípio da oralidade e ampla liberdade de formas, agora... o profissional, o advogado vai usar os termos conforme a técnica.	Eu que to habituado acho uma bobagem isso, típica coisa de chamar negro de afrodescendente, pois a essência da situação é a mesma. Mas partindo que nem todo mundo é igual a mim, acho que pode ser diferente tu receber uma intimação de um oficial de justiça e tu receber uma carta-convite pra ir lá conversar, é menos conflito já de cara, é um obstáculo a menos. É questão da gente, os juízes, ser menos preconceituoso, isso pode funcionar, tirar todo o formalismo da coisa.	Não tem relevância essa discussão se a nossa linguagem é ou não acessível pro leigo, acho que ela é acessível, não precisa a gente procurar usar uma linguagem mais fácil, ao contrário, a população é que tem que melhorar... ler mais, sabe... esse tipo de coisa...	Parece-me que tem uma linguagem acessível.	Toda a ciência tem sua terminologia própria, termos técnicos que não podem ser eliminados, mas no CEJUSC não há decisões, são acordos, então não há esse problema de compreensão.
4 – RESISTÊNCIAS AO CEJUSC	De todos os operadores do direito. Questões culturais: "Não se faz acordo em processo, não vejo utilidade". Questões econômicas: quanto importa pra uma empresa despencar um advogado pra vir a essa audiência de tentativa de conciliação em um juizado de mediação? Talvez o valor da demanda. Outras empresas não fazem acordo pra que não tenha precedente, e dos próprios juízes em aceitar também: "O processo é meu, eu quero julgar o processo, como é que pode a senhora querer resolver o seu problema?", problema de divisão de poder, cultura judiciária, estudamos direito conflito, não direito consenso.	Os juízes utilizam pouco porque não acreditam, também eu não veria diferença entre entrar no CEJUSC e no JEC... e logo que começou, tinha uma escrivã antiga que não queria separar processos pra mandar e dizia: "Isso não vai dar certo, isso aí é bobagem".	Dos profissionais do foro, dos juízes, acho que pelo contrário, como é uma forma de desafogar, a tendência é até usar em demasia.	A conciliação e a mediação ainda são vistas com muito preconceito, desdém, receio...	Pelo contrário, vejo muito entusiasmo das pessoas, inclusive dos advogados e juízes, até agora não ouvi nenhuma crítica ao trabalho, nem à própria ideia do CEJUSC.
5 – ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO CEJUSC	Os pontos positivos são todos: celeridade, aproximação das partes, discussão da questão de forma isenta, muitas vezes sem o papel, oralidade, a busca de uma solução... mesmo quando inexitosa, aquela tentativa de aproximação já obteve muito, porque as partes saem dali ao menos sabendo quem é quem e as reais intenções de cada um. Não vejo ponto negativo algum no CEJUSC.	Não sei quanto por cento de processos são extintos no CEJUSC, acho que não é muito grande, mas por mínimo que seja é menos anos de um volume indo pra cima e pra baixo... acho que o CEJUSC não é irrelevante. Aspecto negativo não tem.	Quando se marca uma audiência de conciliação e não é feita, atrasa o rumo do processo. [...] às vezes, também, ir pro CEJUSC é uma forma do devedor renitente ficar protelando essa situação... são pontos negativos.	Abre espaço pra conciliação e mediação porque os juízes não têm tempo pra isso, e muitos não têm perfil, sua ferramenta é a jurisdição, decidir, não é compor, aproximar. Então o CEJUSC é pra novos profissionais formados pra isso, e vai disseminando uma nova perspectiva de resolução de conflitos. Não vejo nenhum aspecto negativo.	Não vejo aspectos negativos, todas as qualificações são positivas. É um instrumento que não só resolve aqueles casos concretos, mas que tem também um aspecto educativo no sentido de ensinar as pessoas a arte de conciliar seus interesses, de ceder um pouco naquilo que pretendem pra alcançar os seus objetivos. Isso elimina um pouco aquele aspecto de litigiosidade social.

<p>6 – VOLUNTARIADO E TRABALHO DESENVOLVIDO PELOS CONCILIADORES/MEDIADORES NO CEJUSC</p>	<p>Quanto ao trabalho não tenho reclamação nenhuma. A pessoa que se dispõe a fazer um trabalho dessa envergadura tem um senso de humanidade total. Em havendo a possibilidade de uma remuneração seria o ideal, que a ausência de remuneração não seja motivo de desincentivo, mas não sendo remunerado, tende a dignificar ainda mais a boa vontade das pessoas que assim atuam.</p>	<p>Não conheço muito o CEJUSC. Não tenho ideia de como eles chegam ali, mas acredito que sejam pessoas com certo preparo, com cursos.</p>	<p>Acho melhor sem remuneração porque se pega profissionais com mais vocação, e o judiciário tá com orçamento meio complicado, se começa a criar muitas coisas... é tipo cobertor curto, cobre de um lado e descobre do outro.</p>	<p>A pessoa que vem pro trabalho voluntário vem muito disposta, esse é o modo que está e está indo muito bem, mas não remunerar pode ser encarado como uma não valorização. O mínimo que o tribunal deveria fazer era oferecer conforto, meios, ressarcimento de transporte, alimentação, formação continuada de boa qualidade, tudo seria um retorno. Se remunerar tem que ter concurso, e talvez não se faça um corpo de pessoas tão motivadas e afeiçãoadas com a conciliação e a mediação.</p>	<p>É um trabalho admirável, um trabalho voluntário de importância social, um trabalho excepcional.</p>
<p>7 – IMPACTO DO CEJUSC PARA OS MAGISTRADOS</p>	<p>Não causa nenhum problema porque o único trabalho que eu tenho é de encaminhar o processo pra lá.</p>	<p>O impacto não é significativo, e alguns voltam com meio acordo que não adianta nada. Fazia uma manhã de audiências por semana e não faço mais, diminui meu trabalho, mesmo que esses processos sigam depois, essa audiência preliminar aí não faço mais.</p>	<p>Não tenho uma noção assim... causa impacto favorável porque diminui minha pauta de audiências, e um acordo feito no CEJUSC também é um processo a menos. Aquela audiência do sumário não faço mais, é o CEJUSC que faz... facilitou meu trabalho.</p>	<p>Tenho sentido impacto positivo, cada acordo obtido em uma audiência de conciliação ou de mediação é um processo que já sai do caminho da jurisdição, e sai aqui da vara, se abrevia o tempo de vida do processo, e a jurisdição fica guardada pra aqueles casos em que ela seria adequada.</p>	<p>O CEJUSC é novo, quando se fala em 2 anos não significa muita coisa dado o volume de trabalho que temos, mas qualquer acordo que se faça é positivo, é menos um processo andando por aqui.</p>
<p>8 – RESOLUÇÃO 125/CNJ E SUA VINCULAÇÃO</p>	<p>Não sei do que é essa Resolução, desconheço. [...] Em várias situações precisamos de uniformização, a obrigatoriedade da instalação dos CEJUSCs vejo com bons olhos, embora a resistência ainda havida quanto à intervenção do CNJ, gostaria muito mais que o meu tribunal visse a importância da mediação e determinasse no âmbito de sua competência do que alguém de fora. Às vezes quando tem obrigatoriedade a instalação é apenas formal. Poderá acontecer de tá lá uma plaquinha, CEJUSC, e daí? Outra coisa... porque não têm remuneração, não fosse a boa vontade dessas pessoas que trabalham ali, não existiria. Então, se vê uma conjugação de esforços e a boa vontade de muitos, não é só de uma pessoa e a obrigatoriedade ou não.</p>	<p>Que diz essa Resolução? Só não gostaria que partisse do CNJ, mas da própria administração dos tribunais.</p>	<p>Não sei do que se trata, nunca vi essa Resolução, nem sabia que ela existia. [...] Acho errado o CNJ determinar isso, cada comarca tem que ver se vale a pena ou não. Se tu fizeres uma proposta pra mim, "olha... 5 funcionários vão sair dos cartórios pra criar esse CEJUSC", eu seria contra o CEJUSC, achava melhor terminar o CEJUSC, um funcionário auxiliando no cartório seria muito mais útil, o próprio juiz, então, que fizesse essa conciliação. Não sou a favor dessa coisa imposta assim... eu acho que isso tem que ser a critério de cada comarca.</p>	<p>A Resolução não vai fazer com que todo o poder judiciário acredite que essas ferramentas são boas e que podem auxiliar no tratamento de conflitos, é uma questão bem mais complexa que envolve investimento em conhecimento, informação...</p>	<p>Não li, mas sei por alto no que diz respeito ao CEJUSC. Nem todas as Resoluções do CNJ têm aplicação imediata, nem todas as comarcas tem estrutura pra que essas novas ideias sejam tratadas.</p>
<p>9 – LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO CEJUSC</p>	<p>Não vejo limites desde que estejamos dentro de questões disponíveis. [...] tudo que é acertado na mediação depois tem que ser ratificado em uma audiência formal na frente do juiz. O limite vai ser sempre a adesão da parte. O desafio é vencer a resistência cultural, demonstrando que não precisa de um juiz pra dizer o que é certo ou errado, e a importância de que aquilo que for acertado na autocomposição seja efetivamente cumprido, porque senão terá as consequências do prosseguimento do processo. E vencer a resistência do profissional do direito.</p>	<p>Se o CEJUSC for mais longe, qual vai ser a diferença dele pra nós aqui? Tem que ficar onde tá mesmo. Não sei em que mais poderia ser ampliado... me parece que foi até onde pode... tá bem assim....</p>	<p>Possibilidades de funcionários são as piores possíveis, mas tem tudo pra crescer, qualificando o grupo pra fazer mais acordos, assim os advogados vão vendo com bons olhos, já levam minuta. Uma equipe desqualificada o advogado não vai querer ir.</p>	<p>O maior desafio é o de criar uma cultura de que conflitos podem ser melhor resolvidos por outras instâncias que não o poder judiciário, é estabelecer um novo paradigma de que é tão digno, tão adequado, tão eficaz resolver conflitos por autocomposição quanto pela jurisdição.</p>	<p>A informação seria o maior desafio, possibilitar que uma quantidade maior de pessoas busque o CEJUSC, porque não é conhecido.</p>

<p>10 – PAPEL DAS UNIVERSIDADES PARA A FORMAÇÃO DE UM NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Fundamental. Tem que haver uma apropriação pela universidade da ideia da mediação, investir maciçamente fazendo mudanças curriculares. A autocomposição tem que ser já no início.</p>	<p>[...] poderia ser integrado com o serviço de assistência, ao invés daquele processinho que eles fazem e mandam pra cá, poderia ter prévia orientação de tentar resolver pelo CEJUSC, que o modelo de justiça não é só esse aqui, que também tem a conciliação.</p>	<p>Mudar seria irrelevante, no pensamento jurídico já existe essa noção, tá no CPC uma audiência prévia só de conciliação, o aluno quando tá estudando já sabe isso, o estudante já tá dentro desse espírito.</p>	<p>É preciso educação dos operadores do direito nas faculdades, porque formam bacharéis pra litigar, pra ajuizarem ações e as contestarem, não para resolverem ou tratarem conflitos, e isso repercute em toda a comunidade jurídica.</p>	<p>Acho que seria importante o papel da universidade, mas acho que o mais importante é que haja uma aproximação maior, que eu não vejo ainda, entre o judiciário e as universidades, uma integração maior, porque é de lá que saem os operadores do direito.</p>
<p>11 – CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DOS CONFLITOS</p>	<p>No direito de família o problema não corresponde ao processo, e ele não acaba nunca. O juiz... nem os advogados têm capacidade de entender isso, e o profissional da psicologia dispõe de melhores ferramentas pra essa compreensão. Depois de resolvida a emoção, vamos trabalhar as questões processuais numa audiência com advogados e partes. O profissional do direito acha que resolve tudo, a ideia do direito é que tem solução pra todos os problemas, mas o direito não se basta, precisa de todas as outras ciências, tendo maiores condições de buscar aquilo que se espera seja justiça através da mediação.</p>	<p>Te confesso, essa questão de conciliação, até contra o que a administração estimula... semana da conciliação... eu desisti, acaba sendo uma perda de tempo, as pessoas sequer comparecem, quando comparecem não sabem porque foram chamadas aqui. A gente não tem essa cultura, e eu pessoalmente também não tenho, não perco tempo nisso, se é pra ficar ali 2 horas conversando, então me dá que eu julgo esse negócio. To te fazendo uma confissão aqui de como é que isso tem funcionado. Pelotas é complicado, essa é nossa justiça, um contra o outro e um 3º com martelo.</p>	<p>É uma forma de abreviar o litígio antes de ouvir coisas desabonatórias das testemunhas, começa o processo e parece que as partes ficam mais revoltadas. Direito de família e de vizinhança não adianta dizer que um ganhou e o outro perdeu, vão ficar inimigos a vida inteira. O tratamento de um conflito seria tentar fazer eles se pacificarem, seguir lado a lado sem conflitos, é uma tentativa encaminhar pro tratamento psicológico.</p>	<p>São ferramentas autocompositivas mais ágeis, mais próximas, democráticas, menos burocráticas e mais adequadas para se tratar muitos conflitos, porque entregam para os próprios envolvidos no conflito o tratamento e a resolução daquele conflito, empodera as pessoas de resolverem as coisas de sua vida, principalmente aqueles conflitos que envolvem pessoas que convivem na comunidade, na família, no trabalho, conflitos que envolvem sentimentos... porque o judiciário oferece uma solução jurídica aos conflitos, só que os conflitos têm outros vieses e repercussões que o judiciário não dá conta.</p>	<p>Resolução e tratamento de conflitos não são exatamente sinônimos. Num caso se encerra a relação entre as partes através do acordo, e no outro a proposta é a relação entre as partes continuarem, mas sem litígio. É uma forma ainda em fase experimental, é positivo, algo que busca a celeridade processual. [...] o poder judiciário vai dar a solução jurídica para aquele conflito, agora... não impede que o conflito continue.</p>
<p>12 – CRÍTICAS E SUGESTÕES</p>	<p>Fazer com que os juízes vejam a importância do CEJUSC e encaminhem processos pra lá pra que se crie a cultura da mediação, e se eu fosse lá usar os serviços da conciliação, queria uma coisa tipo um sofá, TV, chazinho, na sala paredes verdes, mesa redonda... situação de linearidade, não gosto da mesa retangular. [...] fazer com que o administrador público, o advogado público e o legislativo deem maior autonomia aos seus procuradores de dentro do processo ter a possibilidade de mediar o conflito. Temos a ideia ainda do direito administrativo fechado completamente e indisponível à vontade do administrador, temos meios de manter a segurança e possibilitar a mediação ou conciliação dentro do processo, mesmo no direito público.</p>	<p>Temos posturas um pouco diferentes (referindo-se ao juiz coordenador do CEJUSC), e mesmo que eu não concorde com alguma coisa, acho que tem que criar alternativas pras coisas, mas minha contribuição pra isso é ínfima, é mandar processo pro CEJUSC, e acho que vai ser o primeiro e último passo nessa direção.</p>	<p>Conciliação é meio complicado, acordos abrindo mão de parcela enorme de valores que tem pra receber pra receber antes, isso é injustiça. [...] no CEJUSC, sugiro colocar pessoas vocacionadas pra isso, não é qualquer pessoa pra atuar nessa área, tem que ser pacienciosa, com bom nível de entendimento assim... uma pessoa bem resolvida... pra poder passar pras partes uma melhor sugestão.</p>	<p>O trabalho de frente é feito por outros profissionais e isso é muito bom porque oxigena o poder judiciário, abrem a instituição, traz visões externas, um olhar crítico, algo extremamente rico.</p>	<p>Acho o trabalho excelente, tem tido resultado muito bom. Não podemos ainda avaliar a dimensão desses resultados porque é uma experiência muito recente, precisaríamos mais tempo pra perceber se esse CEJUSC tá realmente alcançando os objetivos totalmente ou não. Quanto à estrutura aqui é boa, é suficiente.</p>

ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA				
	MAGISTRADO 6	MAGISTRADO 7	MAGISTRADO 8	MAGISTRADO 9	MAGISTRADO 10
1 – DIREITO E JUSTIÇA	Quando vejo que a aplicação do direito em si vai causar uma injustiça, eu marco uma audiência conciliatória, trago as partes pra mim.	Se o juiz atentar para os princípios da Constituição, ele consegue decidir de uma maneira que ele entender mais justa, isso tem prós e contras, o justo pra mim pode não ser pro outro.	Justiça é essa coisa imponderável que cada um entende de um jeito, se lida basicamente com valores. O direito é a lei.	Se busca com o direito a justiça, mas tem legislação injusta. Então não é a mesma coisa, a gente pode buscar o que considera mais justo, só que aí é a concepção de cada um.	O direito é uma ciência, a justiça é um conceito subjetivo que varia de pessoa pra pessoa.
2 – EFICIENTISMO E BUROCRACIA NO CEJUSC	Se pode cair no eficientismo não sei. O sistema judiciário é extremamente burocrático.	Acho que pode cair nisso tudo como todo mundo... como todo juiz pode, "ah, eu quero sentenciar... número, número, número", e porque não vão me encher o saco... A corregedoria não vai me incomodar com números, e eles prestam atenção porque a gente tem relatórios mensais pra mandar pro CNJ pra saber número de processos, quanto sentenciou e quanto fez de acordo.	O CNJ joga muito pra torcida, eles gostam muito disso, são os reis de cobrarem essas chamadas metas, e aí a gente entra que nem maluco nessa história, então o CEJUSC pode cair no eficientismo, é essa coisa aí de mídia: "Ah, Pelotas fez 800 mil acordos, não sei que mais..." [...]. Tudo é burocrático aqui, o JEC caiu bastante nisso, no início também era bem informal, tenho medo, daqui a pouco criam lei, já botam advogado na história, e aí já sabe né...	Não deveria, mas é aquela coisa... todo mundo é pressionado por metas e metas. Qualquer juiz pode trabalhar só pra mapa, pra corregedoria ver, pro CNJ ver. Espero que a preocupação não seja mostrar, não seja <i>marketing</i> . Burocracia não sei... acho que funciona bem assim.	Na forma como é estruturado hoje o CEJUSC acredito que não, porque o conciliador é voluntário, não é um servidor do Estado concursado, não vai perder a vaga dele porque não atingiu metas. Mas no momento em que cai na remuneração, tu pode cair no eficientismo, na busca de metas, enfim...
3 - LINGUAGEM	Não que antes se soubesse mais, mas a linguagem era um meio, às vezes, que se usava pra dizer que sabia mais. Eu acho hoje que a linguagem forense não é mais impedimento para o Acesso à Justiça, principalmente no CEJUSC, pois se a pessoa chega lá no balcão e só precisa falar... mais nada... isso é muito bom, o Acesso à Justiça tá muito facilitado.	É mais informal... colaborando, assim, com a justiça formal... nas audiências deixa as pessoas mais confortáveis com a conversa... elas conseguem se expressar melhor.	Sou contra o rebuscamento... a linguagem se presta pra vaidade... se a gente chegar na audiência ali e usar uma linguagem tal... por exemplo, a testemunha, eu tenho que falar a linguagem da testemunha, senão ela não vai entender a minha pergunta.	Eu acho a linguagem muito importante nisso, porque pode dizer a mesma coisa, mas diz <i>light</i> , agora se disser ofendendo já cria um clima e às vezes só piora. [...] no pré-processual a palavra não tá sacramentada no papel, as pessoas ficam mais abertas pra resolver, no momento que a coisa tá no papel fica mais fixa, vem ofensa, o outro já rebate.	De repente o que eu to chamando de simples pro outro não é, com certeza a minha percepção pode não ser a mesma do outro, até por uma questão cultural, além da questão técnica. A gente vê que os advogados novos já não têm muito esse palavreado rebuscado, são mais diretos, os mais antigos ainda têm, porque é difícil mudar... já trabalham há 50 anos desse jeito, assim como muitos juízes. Mas já existe a consciência, a tentativa, o incentivo a se usar um palavreado mais simples, mais direto. Acho que com o tempo, cada um a seu tempo vai tentando mudar. Eu acho interessante a mudança.
4 – RESISTÊNCIAS AO CEJUSC	Inicialmente havia resistência dos juízes, como eu tive, hoje acho que não, os advogados acho que sim porque ganham menos, principalmente no pré-processual que nem chega à justiça... é o trabalho deles.	Os advogados não gostam porque não precisa deles, não vão receber... então eles não simpatizam com essa ideia. Então o advogado serve, às vezes, pra atrapalhar, ilude o cliente, a pessoa não vai ganhar nunca aquilo ali, mas entra com processo. Os juízes têm muito medo disso, ao mesmo tempo que o judiciário reclama do excesso de processos, tem medo de perder o monopólio da justiça e enfraquecer, e todo mundo precisa de um judiciário fortalecido. Se isso funcionar bem, não vai se recorrer tanto ao judiciário, e aí tem toda uma coisa de poder também.	Os advogados são contra de pessoas irem direto à justiça, falta cultura do acordo, não é defeito deles, e todo mundo precisa trabalhar. Tem resistência muito grande do judiciário em abrir mão do monopólio. Tem juízes que ficam com medo, "poxa, tão tirando a minha jurisdição, resolvendo lá sem o juiz", quer dizer, vou perder minha importância. Não temos processos nossos, temos processos, se alguém puder resolver, ótimo, só não delego lá pro CEJUSC do juiz coordenador porque não sei se ele vai ter condições de resolver. Um lá do CEJUSC mais de uma vez andou aqui pedindo processo, "estamos	Entre os juízes que eu tenho contato não tem resistências. Nenhum advogado me deu opinião expressa sobre isso, também nunca perguntei. Ainda não fiz audiência na qual as partes mencionassem o que aconteceu na audiência do CEJUSC. O CEJUSC não é tão presente assim, tão divulgado ainda, as pessoas meio que ignoram... não se chega falando nem a favor nem contra... isso eu acho um pouco estranho.	A resistência dos advogados e partes não é quanto ao CEJUSC, mas ao acordo, seja lá ou aqui, [...] nenhum juiz me comentou aspectos negativos quanto ao CEJUSC, até não é o tipo de coisa que se converse, resistências se tem... desconheço.

			precisando de processos lá". Isso mostra falta de cultura, principalmente das pessoas que estão encarregadas disso que seria o cartório de mandar coisas pra lá, [...] é que é tanta reclamação também... o processo mal para um pouco e já tem advogado reclamando... as partes não querem conciliar, a coisa é complexa. Talvez seja resistência deles aqui, poucos funcionários, pra audiência tem que preparar o AR, é mais trabalhoso, então, "pô... não vou mandar isso aqui pra lá, vou é me ver livre disso aqui". Se tá negativo o AR ou não retornou deveria nem mandar o processo pra lá.		
5 – ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO CEJUSC	Não vejo aspectos negativos. De positivo... desafoga o judiciário.	O que poderia ser negativo numa tentativa de conciliação? No máximo não concilia e fica na mesma, mas o juiz coordenador me disse que não tem conseguido muito acordo.	Aspectos positivos... todos os possíveis e imagináveis. Eu acho que tudo que for... pra fazer a chamada justiça, pra dar melhor solução pras pessoas resolver aquele negócio que tá incomodando... E os negativos... nenhum.	Acho a informalidade um aspecto positivo. Não vejo negativo, eu acho que se der certo é ótimo, e se não der, vai pelo caminho normal, não vejo negativo.	O primeiro e principal aspecto positivo tá no pré-processual, solução rápida e imediata do litígio, e os negativos... hoje não tenho o que apontar.
6 – VOLUNTARIADO E TRABALHO DESENVOLVIDO PELOS CONCILIADORES/MEDIADORES NO CEJUSC	Não sabia que era voluntário. Mas que barbaridade! E quanto ao trabalho deles eu não tenho condições de opinar.	Sabia do voluntariado. Bem legal isso.	O justo seria que essa gente ganhasse, o problema é como... no voluntariado tem gente vocacionada que gosta daquilo ali, [...] concurso público cai na tal da burocracia.	Mas eu achei que iam pagar... daqui a pouco essa pessoa vai precisar se manter e não pode se dar ao luxo de ficar fazendo trabalho voluntário.	Quem tá ali trabalhando tem direito de receber alguma coisa por aquilo, mas se seria melhor pro funcionamento do CEJUSC eu não sei. Quanto ao trabalho deles é difícil avaliar, teria que conhecer melhor, tá junto, participar pra poder fazer uma avaliação.
7 – IMPACTO DO CEJUSC PARA OS MAGISTRADOS	Não impacta, não atendo muito pro CEJUSC, tenho tanta outra coisa pra me preocupar... mas acho bom, interessante.	Não causou impacto nenhum, tenho quantidade pequena de processos, disponibilidade de tempo, então, é indiferente.	Honestamente não sinto impacto no meu trabalho.	Não impacta meu trabalho, na verdade, em termos de volume de trabalho, ele não faz diferença pra mim.	Talvez tenha algum impacto pelo número de processos que deixam de vir pra minha mesa por conta do pré-processual.
8 – RESOLUÇÃO 125/CNJ E SUA VINCULAÇÃO	Não conheço. Mas acho que necessariamente tem que ser obrigatório, senão não funciona.	Não conheço, mas a ideia é boa pra que não fique na vontade das pessoas, só acho que eventualmente podia ser feito um estudo pra saber da necessidade disso.	Não conheço, mas deve ser boa, acho bom ser vinculante porque cada Estado tem sua estrutura própria, daqui a pouco no Amapá lá "eu não gosto disso", e aí não tem, já que é bom o troço, é bom que seja obrigatório.	Não conheço, mas não adianta o CNJ dizer na marra e depois o tribunal não faz e justifica. É vinculante até aí, pra "inglês ver", fazem o mínimo essencial sem gasto. Não sei se é melhor do que nada ou se acaba dando a mesma coisa que nada porque não tem adesão voluntária. De onde vai sair o funcionário? Aí tem a questão pra pensar: "Eu quero que o CEJUSC funcione muito bem", também a fazenda, a família, as cíveis, porque tudo é importante. Aí esbarra naquelas coisas internas: não tem funcionário, não tem sala, não tem não sei o que...	Não conheço, mas interessante que seja vinculante, senão ficaria a critério de cada tribunal desenvolver ou não essa política, porque o fato de gostar ou não, não pode ser definitivo pra que se desenvolva. Aí também vai dos próprios juizes se conscientizarem da importância do CEJUSC e passarem a instalar e fazerem funcionar da melhor forma possível.

<p>9 – LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO CEJUSC</p>	<p>O maior desafio eu acho que é o da publicidade. Se o CEJUSC não consegue ir adiante seja talvez por falta de publicidade também. Acho que tem possibilidades de crescer sim, tá fazendo um bom trabalho e isso passa de boca em boca.</p>	<p>O limite é o de pessoal, o Estado carece de recursos, e funcionário todo mundo quer e precisa, então vai ter que passar sempre por um corpo de voluntários, um rodízio pra se arejar as cabeças e também porque as pessoas têm um limite do voluntário.</p>	<p>O principal desafio é não ser burocratizado, porque onde ficar uma repartição igual a todas as outras do foro perdeu o espírito. Limites, a princípio, não vejo. Possibilidades muito grandes.</p>	<p>Acho que o desafio maior é ampliar a abrangência assim, mais utilização. Acho que mais interessante seria ampliar o pré. Não enxergo limites, não sei. É cedo ainda pra pensar em possibilidades a mais do que já tá se fazendo.</p>	<p>Se a demanda do Centro aumentar vai encontrar entrave estrutural e físico, o foro de Pelotas não tem mais pra onde crescer. O maior desafio é vencer a resistência à conciliação, um desafio também do judiciário, dos juizes em geral. Em termos de administração, informar a respeito da existência do CEJUSC, possibilidade de acesso direto a ele, que a gente aqui, "prata da casa", desconhece... muito mais aí a população em geral. O CEJUSC não é mais eficaz pela resistência da eleição dessa via como forma de solucionar o conflito, o problema não é nele.</p>
<p>10 – PAPEL DAS UNIVERSIDADES PARA A FORMAÇÃO DE UM NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Sim, poderia se manter nas universidades um posto desses de conciliação e mediação. Acho que os estudantes já deveriam ter essa mentalidade, sair já arejados... uma mudança de currículo talvez. Introdução de alguma matéria em relação a isso.</p>	<p>Acho que de conscientização, mas antes até do código de 73 já falava da composição de litígios... só evoluiu... mas já tinha gente pensando tudo isso aí nessa época</p>	<p>Fundamental troca de currículo pra inserir autocomposição, preparar na universidade pra chegar na tal cultura, não só ajuizar processo, chamar a parte pra dialogar, porque o advogado é o primeiro que recebe a bomba.</p>	<p>A universidade sempre tem papel importantíssimo tinham que atuar mais junto à comunidade. Especificamente no direito, colocar disciplinas sobre mediação, conciliação, meios alternativos, ética... acho perfeitamente viável. Um pouco de enfoque de psicologia eu acho importante, porque trabalha com gente... e com problema. Acho que incentivar coisas interdisciplinares como direito e psicologia, direito e psicanálise, fazer grupos...</p>	<p>A universidade deveria começar a tentar mudar essa consciência, porque ali são formados operadores do direito que hoje resistem a uma conciliação. Também teria que trazer outras informações pra que se possa ter noção da dimensão do problema: processos em excesso no judiciário, tempo que demora um processo, do prejuízo que isso aí causa pra parte e pro próprio advogado... e o impacto positivo que pode ser obtido com a conciliação e a mediação. Teria que ter outras disciplinas, e ajustar as já existentes dentro desse novo enfoque, porque abordar o aspecto funcional é muito fácil, mas ficar apenas na ótica do processo civil não adianta, não vão ser discutidos os benefícios disso aí, o professor de processo não tem formação pra isso.</p>
<p>11 – CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DOS CONFLITOS</p>	<p>Quando vou tentar um acordo me empenho bastante, coisa que antigamente não fazia por vergonha, inexperiência, acham que não quero julgar a causa, to forçando acordo. Hoje não tenho vergonha, acordo é maravilhoso, evita perda de tempo, de dinheiro, estresse das partes. Hoje tenho mais cancha e a parte aceita, aí o advogado diz não, "mas os meus honorários? Eu não gostei desse valor", e empaca nisso.</p>	<p>Eu preciso de tempo pra solucionar uma causa. Só perguntar: "Tem possibilidade de acordo? Não? Então tá, seguimos", se o juiz fizer isso vai tá mascarando que tá conciliando. Eu tenho um baita jeito pra esse tipo de coisa, sou super aberto pra isso. A dificuldade de conciliar no nível tá nas corporações... bancos, telefonia... não mandam nem advogados próprios, não tem autonomia pra acordar, não tão interessadas em compor. Alguns advogados mais velhos parece que tu tá ofendendo quando tu fala em acordo, os novos são mais acessíveis. Tem a ver com as experiências que acumularam, pelo tipo de acesso que tiveram à informação.</p>	<p>Eu acho fundamentais... em família é fundamental. O JECRIM... que às vezes tá ali aquele litígio de vizinho... pai com filho... também é fundamental ter gente pra... tentar... sabe... aproximar as pessoas. Eu acho que pode dizer que resolução tá dentro do tratamento... talvez fosse a coisa mais ampla: tratar o conflito. Uma das formas é resolver, outra coisa é adiar o conflito. Acho que sinônimos não são. Tratar o conflito seria dar uma solução pra ele. Conflito é uma coisa séria... família é um negócio complicado.</p>	<p>Eu acho perfeito a mediação, que não vai nem pro processo... pra resolver mesmo. Vara de família... a coisa não é jurídica ali, é mais psicológica. As técnicas todas são muito interessantes, mas o juiz não tem como aplicar. Mas eu acredito nisso, eu acho que é por aí. Resolução e tratamento não são a mesma coisa. Às vezes mediação ajuda a resolver, mas não é um tratamento também.</p>	<p>É um dos grandes caminhos hoje pro judiciário pra se lidar com a sobrecarga de processos, e pras partes pra busca da solução mais rápida pro seu conflito. Essa eu acho que é a grande diferença entre tratamento e resolução do conflito... tu conversa, expõe, ouve, dialoga e faz as partes encontrarem a solução do seu conflito. A resolução é aquela imposta pela decisão judicial, onde o conflito pessoal entre elas vai continuar existindo, porque não resolvem o problema em si, mas o conflito pra fins do judiciário tá solucionado.</p>

<p>12 – CRÍTICAS E SUGESTÕES</p>	<p>Começar pela conscientização... tanto dos juízes quanto da população. Sugiro uma campanha publicitária.</p>	<p>Divulgar isso sempre e se colocar à disposição, coisa que o coordenador do CEJUSC faz, manda e-mails dizendo que tá disponível a pauta, tá sempre nos lembrando. Na fase pré-processual teria que ter uma grande rede de pessoas pra atender de forma explicativa, psicólogo, assistente social, porque seria muita gente. Os conciliadores teriam que ter preparo pra orientar as pessoas, o juiz é insuficiente, porque geralmente são conflitos "multi", multissociais, multicomplcados.</p>	<p>Conscientização das pessoas pela educação, a começar pela educação <i>lato sensu</i>... conscientizar que as pessoas não têm só direitos, mas também deveres.</p>	<p>Divulgar, desmistificar e trabalhar mais os operadores, os que tem primeiro contato com as partes, porque tem espaço pra todo mundo, imagino que se tiver um obstáculo maior é por parte da advocacia.</p>	<p>Talvez tenha recebido essa Resolução por e-mail junto com tantas outras que o tribunal tá sempre enviando, é muita legislação, mas o que não afeta diretamente o meu trabalho ou tu não lê, ou tu lê e apaga, porque tu dá prioridade pra aquilo que realmente te interessa. Ainda mais que já tem um juiz encarregado, pelo menos faz a mim não tomar conhecimento desses assuntos. Então, de repente, simplesmente o CNJ, via tribunal, encaminhar a Resolução por e-mail, não seria a forma mais eficaz de informação pras pessoas que tão aqui dentro. Claro que a gente tem que fazer a mea-culpa, mas deixo pra todos os operadores do direito mudar a forma de pensar e incentivar a autocomposição. O que se vê muito nos processos é a falta de capacidade das pessoas de resolverem seus conflitos, porque são coisas que não precisariam estar aqui, bastaria um pouquinho de bom senso, de diálogo, nada mais do que isso pra resolver.</p>
---	--	--	--	---	--

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

APÊNDICE E: QUADRO DOS ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – PROCURADORES

ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA				
	PROCURADOR 1	PROCURADOR 2	PROCURADOR 3	PROCURADOR 4	PROCURADOR 5
1 – DIREITO E JUSTIÇA	A justiça é aquilo que a pessoa entende como sendo o correto de acordo com a sua moral, e o direito nem sempre consegue alcançar aquilo que é o correto.	Justiça é sentimento do justo. O direito é o melhor caminho criado pra gente tentar obter um pouco de justiça, mas existem decisões que são injustas.	O direito é a lei escrita e a justiça é um sentimento, vai além do escrito.	A justiça vem agregada a conceitos morais, e o direito a normas jurídicas. Então se eu buscar o direito, posso não encontrar a justiça, obviamente.	Nós atuamos com o direito administrativo que é muito mais formal, se não tá previsto, não tem direito. A justiça é um valor moral.
2 – EFICIENTISMO E BUROCRACIA NO CEJUSC	Burocracia não, mas eficientismo sim... como qualquer instituição... a preocupação maior é com os mapas, não com o resultado das audiências. O judiciário fica insistindo e forçando a barra pra gente continuar indo lá, mesmo depois da gente expor por diversas vezes nossa insatisfação. Não sei a pessoa ou as pessoas a quem isso favorece lá dentro, mas se pode ter uma ideia... ao juiz da vara... ao coordenador do Centro... aos conciliadores é que não é.	Poderá cair no eficientismo... não será exceção. Quando o negócio tomar seu fluxo os olhos mudam, se acostumam... e aí não veem mais os problemas... tratando o dia a dia como rotina. Pode cair na burocracia porque se trata de direito... não adianta querer fugir, o direito é uma ciência formal.	A audiência em si não é burocrática, mas o processo no CEJUSC é burocrático, porque depois vai pro cartório comum e caminha da mesma forma, esperando meses pra cumprir. Atualmente acho que não é eficientista, mas acho que dependendo da importância há essa tendência, em vez de dez, querer fazer 50 conciliações.	Os juízes podem mandar os processos sem ter interesse em participar, apenas pra ter resultados práticos como promoção, avaliação do seu cartório, da demanda... eficientismo, cumprimento de metas. A burocracia que atrapalha é a questão da pouca autonomia na redação dos termos de audiência por parte dos conciliadores, que tem que ser incluído e salvo dentro do sistema que seja ideal pro T.J. Isso trava o andamento da audiência, mas pelo menos saio da audiência, abro a ata pronta e posso olhar o que aconteceu.	Nossos processos não me parecem burocráticos, há só uma correspondência... uma pequena introdução do conciliador... não acho burocrático. Eficientismo... não tenho elementos pra dar opinião.
3 - LINGUAGEM	A linguagem forense atrapalha o acesso porque as pessoas menos cultas não entendem, mas os conciliadores abordam as pessoas nas audiências de uma forma simples... e isso é muito legal... a pessoa entende... é diferente das outras audiências que é tudo técnico, rápido, a pessoa nem entende o que tá acontecendo ali.	Atrapalha o Acesso à Justiça totalmente, mas quando faço audiência lá no CEJUSC, tento não falar nada de juridiquês.	Pro leigo atrapalha, é uma linguagem ainda rebuscada, acho que quanto mais velhos se utilizam de termos técnicos achando que todo mundo tem que saber. Acho que o jovem tá menos técnico, acho que tá mudando pra melhor.	Existe um pouco de dificuldade natural, é como uma língua nova que tu tá aprendendo, às vezes precisa ouvir mais essa língua pra educar o ouvido, mas no CEJUSC... no início é sempre esclarecido por nós os termos, e depois acho que não há empecilho.	Não adianta falar e a pessoa não entender, se perde o objetivo. No CEJUSC os conciliadores primam por uma linguagem compreensível. Antes juízes aposentados é que conciliavam, agiam como juízes... sem preocupação com a linguagem, com nada, diferente dos conciliadores hoje que se percebe que tem treinamento pra conciliação.
4 – RESISTÊNCIAS AO CEJUSC	As pessoas não comparecem, acho que por motivos pessoais, não por resistência ao CEJUSC, e houve resistência nossa em virtude disso. Fizemos uma estatística, e, como temos muito trabalho, um dia que se perde complica nossa vida. Dos juízes que conheço não percebo resistência. Quando as pessoas vão com advogado geralmente não fazem acordo: "Eu to do outro lado, sou teu inimigo", nem conversam.	É difícil modificar a cultura, porque o povo leigo no assunto diz: "Tchê, o que tu que com conciliação... vai lá no juiz que tem mais importância". A decisão do juiz vale mais. O problema é o advogado, ele quer ganhar, não deixa a coisa fluir, advogado foi feito pra travar. Há resistência dos juízes, tu conversa cinco minutos com um deles que tu chega a essa conclusão: "Eu sou o super-homem da nação"... é o monopólio.	Já ouvi juízes dizendo que não iam mandar processos pra lá, e mais de um... isso é que é o pior... a minha impressão é de que são contra o CEJUSC, tratando como algo sem importância, pois falam com menosprezo: "Se mandar... serão aqueles sem relevância". Quanto aos advogados, os mais jovens é que vão. As partes nem sabem onde tão, pensam que ali é um juiz e será uma audiência como qualquer outra.	Não tenho dados pra te responder quanto aos juízes. Quanto às partes... não percebo isso nas execuções fiscais, e os advogados, muitas vezes, vão só pra acompanhar seus clientes, mesmo sabendo de antemão que não vão realizar acordo.	Dos procuradores não. Dos juízes e cartórios vejo uma incompreensão, não uma resistência, tem limitantes estruturais. Quanto às partes, chegam com ânimo belicoso, mas logo percebem que não é esse o objetivo pela forma como os conciliadores conduzem, e aí relaxam. Há resistência dos advogados, chegam pra brigar, já querendo bloquear as tentativas de conciliação, pensando no recurso que vão ganhar não sei quanto.

<p>5 – ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO CEJUSC</p>	<p>Acho que não tem ponto negativo no molde, mas não funciona como deveria, perco muito tempo, meu trabalho acumula e ninguém vai fazer pra mim. O positivo é que abordam a questão de uma forma não técnica e a pessoa entende. [...] muitas vezes não conciliava, mas conversando ali pra pessoa foi frutífero o contato pessoal e a informação. As pessoas enxergam lá o ente público, já fui agredido em audiência. Na questão dos honorários já ouvi muito: "Por que eu tenho que pagar honorários? Vocês roubam, porque tu rouba...", um embate desnecessário, estressa e não se vê resultado, além do mais a pessoa pode a qualquer momento fazer parcelamento direto na administração até em mais vezes do que no CEJUSC. Não se faz acordo porque não pode, verba pública é indisponível.</p>	<p>Formas de composição mais pacíficas é positivo, mas a insistência pra acordar nas audiências é negativo. É infrutífero, frustrante e até vexatório o poder público ir numa audiência de conciliação... é um engodo, não vou conciliar, abater ou diminuir a dívida, e pode fazer acordo a qualquer momento na administração, não precisa vir no judiciário pra isso... teve um que deu um murro na mesa e partiu pra cima de mim porque disse que não podia abater a dívida. Perco um dia inteiro de trabalho, os processos ficam seis meses parados esperando a pauta do CEJUSC pra não dar em nada, até prescrição intercorrente teve por isso. É perda de tempo, de paciência, de tudo... os horários são horríveis, a pauta tá sempre furada. Direito público não comporta ideia de conciliação, e tem ainda a improbidade administrativa.</p>	<p>O aspecto positivo é o de possibilitar com que a pessoa que deixou de cumprir com uma obrigação, tenha a possibilidade de acertar. O negativo é não ter um trâmite diferenciado.</p>	<p>Pessoas que tão dispoendo de seu tempo pra ajeitar a vida das pessoas... isso é compensador pra mim, não esperava encontrar pessoas desse tipo lá, e, sim, pessoas que se sentissem também oneradas. Se fosse simplesmente um braço do cartório, como era antes, não sei se estaríamos lá, tá perdurando porque é outro tipo de relação, a ideia do CEJUSC é muito interessante. Os acordos poderiam ser feitos no administrativo, mas talvez não fossem lá. Tem vários obstáculos: cartório mal organizado, demora em juntar ARs, pensam só em quantidade, mandam processos sem mínima chance de acordo, e aí tu vai pras audiências que tu sabe que não vai ter, deixando de incluir outras que poderiam ser mais produtivas... a indicação tinha que partir de nós... porque conhecemos a realidade dos processos.</p>	<p>A taxa de retorno é baixa e o sistema não está organizado... o CEJUSC é carente de estrutura... é inconcebível que ARs não sejam juntados, e esteja lá procurador, conciliador, estagiário, servidor de apoio, e um documento fundamental pra gente dar o próximo passo não foi juntado. Isso aí compromete o próprio trabalho. [...] há muito boa vontade dos conciliadores, muito bem treinados, antes agiam com mais arrogância e pedantismo do que um juiz togado... aceitam muito nossa colaboração e experiência. Ter contato com a outra parte que não faria isso voluntariamente, receber esclarecimento, informação e a oportunidade de um acordo, que suspende o processo, mas termina com um litígio... isso é positivo.</p>
<p>6 – VOLUNTARIADO E TRABALHO DESENVOLVIDO PELOS CONCILIADORES/MEDIADORES NO CEJUSC</p>	<p>Acho boa a abordagem, não sei se recebem treinamento, porque vejo os mesmos discursos. Quem tá ali tem vontade, gosta, não tá motivado pelo dinheiro, mas merecem remuneração. As pessoas têm que sobreviver e tão dispoendo do seu tempo ali, então tem que incentivar mais de alguma forma... criar incentivos... quando vê, a coisa não caminha como deveria.</p>	<p>O trabalho é positivo, cumprem aquilo que se propõem cumprir. Eu gostar ou não do resultado são outros 500. Sempre fui tremendamente bem tratado por todos do CEJUSC: urbanidade, delicadeza, prestativos, solícitos... admiro a paciência que eles têm, me comove. [...] é um absurdo ter submissão sem salário, o judiciário não podia fazer uma coisa desse estilo, deprecia.</p>	<p>Todo trabalho tem que ser remunerado, sem que com isso as pessoas não pudessem fazer um trabalho voluntário se quisessem. O fato de não ser voluntário e cair de qualidade... não tem nada a ver uma coisa com a outra.</p>	<p>A remuneração seria justa, é um trabalho como outro qualquer, ninguém vai trabalhar mais de dois, três anos de graça, isso não existe. Aquela vontade de fazer se esgota, se torna um fardo, necessidade de subsistência, não tem como levar muito tempo assim. Fica fácil falar quem tem uma função bem remunerada dizer que se fossem remunerados perderia a qualidade porque não seria por vocação, isso não tem cabimento. Por que não criar cargos como tem de pretor, cargos de confiança...</p>	<p>É um trabalho que tem alguns limites, e se tem limites nada mais justo que seja pago. [...] fazer com que a pessoa se sinta à vontade, se expresse e possa resolver isso de uma forma mais fácil, é o que os conciliadores fazem, e fazem muito bem. Essa oportunidade da pessoa se manifestar é muito importante. Muitas vezes tá inconformada com alguma coisa... chega lá e desabafa... xinga a fazenda, o sistema, os legisladores... e já muda... abrevia a litigiosidade, "vou me livrar disso aqui de uma vez".</p>
<p>7 – IMPACTO DO CEJUSC PARA OS PROCURADORES</p>	<p>O CEJUSC existir não é indiferente porque afeta meu trabalho, eu tenho que comparecer nas audiências... mas se a pessoa aparecer e pagar, impacta de forma positiva, pra nós quanto mais processos se resolverem, melhor.</p>	<p>Impacta de forma 100% negativa, não tem nada de positivo, atrapalha muito... prescrição intercorrente, perda de tempo, ficar ouvindo toda aquela balela, perda de dinheiro público...</p>	<p>Em execuções fiscais não tem audiência, estranhei quando fui intimado pra isso... talvez o meu impacto seja de ter que deixar meu trabalho pra ter que vir no CEJUSC sem saber quantos processos vou resolver. Mas acho que impacta meu trabalho de forma positiva, nem que seja por uma puxada de orelha: "Bah, não paguei, vou acertar isso aí".</p>	<p>O impacto que causa é quando não tem audiência, e temos uma tarde a mais pra trabalhar. Faz parte da rotina como algo natural, nunca parei pra pensar nos resultados disso. [...] num primeiro momento começamos a lançar nos nossos mapas por um dever de ofício e pelo número de audiências que era grande, mas diminuí bastante e passamos a não mais lançar.</p>	<p>Eu tava lá há mais de sete anos participando do "Projeto Conciliar", foi uma continuidade apenas, eu nem notei que houve implantação de um CEJUSC, não fui informado disso... a gente notou foi uma mudança de postura dos conciliadores... acho que com o treinamento ficou diferente.</p>
<p>8 – RESOLUÇÃO 125/CNJ E SUA VINCULAÇÃO</p>	<p>Não conheço. Se assim não for, as coisas não vão funcionar.</p>	<p>Não conheço, mas se é uma Resolução do CNJ, normal que seja vinculante pro judiciário.</p>	<p>Não conheço. Se não fosse vinculante, nem teria.</p>	<p>Não conheço, mas o CNJ não dá ponto sem nó... tem uma razão de se adotar essa unificação em todos os tribunais, orientação política... social... é lei, vai ter que fazer parte das comarcas, não tem como dissociar mais da justiça, daqui pra frente vai ser nosso caminho. Houve uma opção do judiciário no sentido mais lato nessa escolha.</p>	<p>Não conheço, mas é uma opção estratégica, porque implantações obrigatórias onde não tem estrutura geram diversos problemas, talvez a própria ineficácia do sistema no local, mas obriga a uma uniformidade, se não tem estrutura, vai ter que ser criada, "se virem", então acaba impulsionando, mesmo que haja muitos problemas iniciais. Se não</p>

					fosse cogente, ficaria muito dependente da vontade, características especiais de pessoas... vai ter lugar que nunca vai surgir. Então se cria a situação, um incômodo, mas com o tempo a estrutura deve aparecer.
9 – LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO CEJUSC	Os conciliadores têm o mesmo mecanismo do judiciário, “ah, frustrou a citação”, não vai além. O limite maior é a frustração... e dos conciliadores também. O maior desafio é continuar diante da atual perspectiva. Mas acho que pode melhorar se houver divulgação e, principalmente, esclarecimento... eu mesmo não sabia que tava num CEJUSC, na minha cabeça tava participando do “Projeto Conciliar”.	O CEJUSC tá tentando ter alguma luz, mas ninguém dá bola... fica apagado diante da luz do judiciário. Sempre vai ser uma segunda via de menor importância enquanto não mudar essa faceta cultural. Não vejo muitas possibilidades, mas não acho impossível mudar a longo prazo. Mudança de cultura pra mim é o principal desafio.	O primeiro desafio a ser enfrentado pelo CEJUSC é a credibilidade, acreditem nele. Limites... não sei porque não conheço o suficiente. Quanto a possibilidades, acho que teria sim, mas só se simplificar as coisas em relação à tramitação dos processos que vão pra lá. Acho que foi criada uma oportunidade a mais... não sei se isso seria ser mais eficaz.	Tá legal do jeito que tá... número de pessoas, condução, instrução, o que é legal é ser pequeno, incluir um monte de ação não vai dar certo, é diferenciado assim. O primeiro desafio é tornar mais próximo do cidadão essa nova expressão “CEJUSC”, a linguagem atrapalha.	Estrutura, conscientização e educação no sentido de conhecimento dos objetivos, e envolvimento de todo o sistema do judiciário, senão fica algo à parte lá, e acham até que é um empecilho, “me arrumaram mais um trabalho”... é preciso palestras, seminários onde sejam convidados, coagidos ou premiados por participar.
10 – PAPEL DAS UNIVERSIDADES PARA A FORMAÇÃO DE UM NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA	Contribui diretamente porque tão formando profissionais, tem que ter estágios com conciliação e mediação, se adequar com mudança nos currículos, participar ativamente das audiências do CEJUSC.	Tem que botar essas matérias lá, porque é a universidade que tá nos formando o próximo, se a gente não formar o próximo, nunca vai ter o próximo... o próximo vai emendar no rabo do primeiro e vai seguir igual.	As universidades tinham que ser mais preparadas, mais atualizadas, com mais pesquisa, tinha que mudar os currículos, colocar meios autocompositivos, bons professores, boas bibliotecas, uma estrutura melhor.	Sem dúvida, aumentar a pesquisa.	Essa ideia da conciliação deve ser ensinada, porque tudo é uma questão de educação. Hábitos que até sabemos que deveríamos ter, mas temos uma educação diferente, já estamos conscientes da necessidade, mas não conseguimos fazer isso aí, mas se inserirmos na educação, vai dar frutos mais lá na frente.
11 – CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DOS CONFLITOS	Não consigo imaginar na prática ganhador/ganhador. Também não consigo relacionar conciliação com Acesso à Justiça. Resolução e tratamento pra mim são a mesma coisa. O que eu observo é que os conciliadores fazem uma busca diferenciada pra fazer a conciliação do que se fosse um juiz togado, dão toda uma explicação de como pode ser resolvida a situação. Acho que esse projeto em si tem um tratamento diferenciado.	Ganhador/ganhador é quase utópico, a parte mais fraca vai sair perdendo. Sempre vai sair um dizendo: “Tchê, não deu pra ser de outro jeito”. Não acredito que saia feliz. Não acredito numa satisfação justa, mesmo numa mediação. Um até pode “deixar pra lá”, mas o gosto é amargo. As pessoas dizem que não querem saber de conciliação, querem a sentença porque acham que é mais crível por causa da estrutura. To falando tudo isso só pra esfera privada, porque na esfera pública, pra mim, não existe falar desse tipo de assunto.	São muito parecidos, tratamento e resolução, não sei te dizer a diferença, dependendo da forma como forem usados, podem ser até iguais. Acho que são formas boas, acho que tá correto o judiciário nisso aí. Mas na minha cabeça não adianta muito isso porque o processo segue uma tramitação normal.	São ideias sempre ligadas à repressão, usadas quando algo já aconteceu. Me vem a ideia de educação social na medida em que se institui órgãos destinados a conciliar e mediar, onde os cidadãos possam encontrar nessas formas de pacificação social uma solução pros conflitos. Mas na autocomposição tem solução injusta, tu abre mão daquilo que tu alega como teu direito. Mas, por outro lado, pode abrir mão de tudo e considerar como não sendo injusto... minha tranquilidade vale mais, é uma forma de pacificação social.	É uma iniciativa válida e necessária. Conciliação como procedimento, não como estrutura, é a melhor forma de solução... em todas as áreas acho que dá, se abre um espaço menos tenso. Muitas vezes a pessoa quer só ser ouvida, tem a oportunidade de se expressar de uma maneira não formal, e acaba reconhecendo que ela não precisa exigir tudo o que pretendia, que a melhor solução seria ela abrir mão de alguma coisa pra obter uma pacificação. Então é uma oportunidade de conversar, de abrir, de se compreender.

<p>12 – CRÍTICAS E SUGESTÕES</p>	<p>Informação na mídia, as pessoas têm que entender o que é, não sabem a amplitude, tu vai achando que é um JEC. O tipo de sala até acho bom, pequenas, se sente mais à vontade. Tinha que melhorar a estrutura, dar mais condições e incentivo aos conciliadores, retribuir essas pessoas que são qualificadas com remuneração, senão se vai perder as pessoas. Falta organização de quem coordena o Centro, dá um furo no meio e tu fica lá ocioso. Às vezes eu chego e dizem "ah, o processo não tá aqui", "ah, mas isso aqui não sei o que", "ah, to sem sala, pra onde a gente vai?". Já aconteceu de chegar numa sala e ter atrito com outro procurador: "Aqui sou eu", como me dizendo... não tem sala, te manda, sai...</p>	<p>Não sabia que o "Projeto Conciliar" tinha virado CEJUSC... pra mim até hoje é "Projeto Conciliar". Uma coisa que não gosto quando vou fazer audiência, é da parte do conciliador que vai explicar aquela balela toda, fico nervoso... porque passo a tarde inteira ouvindo a mesma história e aquilo me dá angústia, acho um discurso plástico: "Estamos aqui pra conciliar, não sei se o senhor conhece o Centro, porque o Centro... estamos tentando resolver seu problema da melhor maneira..." Mentira! Só posso fazer um parcelamento ralado, isso ilude a pessoa, e depois a pessoa cai na real e vê que não é nada daquilo. Várias vezes me disseram: "Mas vem cá, é assim?". Eu prefiro eu mesma falar, porque vou direto ao ponto. Depois dizem que implicamos com o judiciário, não é verdade, é que não dá fruto. O que a gente tá dizendo e fazendo é com responsabilidade de quem conhece, talvez o CEJUSC não tenha a visão de direito público que nós temos, existem balizas dentro do direito público que não comportam a ideia de conciliação.</p>	<p>Acho que esses juizados de conciliação e mediação são muito importantes, e deveriam dar melhores condições a quem trabalha nessa área. O processo deveria tramitar de forma diferente, faço a conciliação no CEJUSC, mas depois esse processo vai ter uma tramitação normal onde não houve a conciliação... noutro cartório. Poderia tramitar por aqui em vez de voltar lá pro cartório... ter um prazo mais curto. Pra aquele que não vem não tem diferença, tinha que fazer diferença, senão vão continuar não vindo. Acho que tem que ter o juizado, tem que ter a conciliação, e tem que ter diferença na tramitação.</p>	<p>A sugestão seria que a indicação pra pauta de conciliação dos processos já em curso partisse de nós, e os recém ajuizados a partir de uma seleção qualitativa e quantitativa das execuções fiscais, porque todos os processos que chegam lá vão pro CEJUSC, e não se encontra pauta pra esses que escolhemos, e que poderiam ser resolvidos lá. Muitos desses processos que já vão de início, não precisavam ir... passo uma tarde lá com 20 audiências e sei de antemão que ninguém vai comparecer. Tem que haver boa vontade de todos pras coisas melhorarem. Participar desse projeto de conciliação não é uma obrigação, foi simplesmente uma decisão política da procuradoria em prestigiar o projeto do poder judiciário, não que nos prestigiem em contrapartida, não encontramos isso no judiciário, a ideia que passa é que o poder judiciário tem um pouco de Maria Antonieta, "venham todos a mim"... e as pessoas que vão lá querem também se sentir prestigiadas, tem que acolher, senão a pessoa não volta.</p>	<p>O sistema tem que ser mais organizado, principalmente na questão da juntada. Às vezes não enviam as intimações, o cartório liga na hora da audiência querendo que se vá "na marra", claro que na hora não tem como ir, e nem temos obrigação de ir. Pro juiz é fácil, manda os conciliadores lá e continua fazendo o trabalho dele, mas nós nos envolvemos pessoalmente. [...] faço a conciliação e recebo uma "rasteira" do juiz na hora da homologação, pois extingue o processo que ficou acordado que ia ficar suspenso, "rasgando" o acordo feito, jogando todo trabalho de conciliação que foi construído fora. Se to num CEJUSC tem que se sobrepor o princípio da conciliação, e não uma norma processual. O magistrado deveria estar inserido no sistema do CEJUSC, mas tá perifericamente e com um poder muito grande, pois cabe a ele homologar. Não estarem juntando os ARs, nunca saber o que tá acontecendo, se tivesse inserido, pressionaria o cartório... o tribunal poderia, pelo menos, ter providenciado uma palestra no sentido de trazer eles pra dentro do sistema.</p>
---	---	--	--	--	---

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

APÊNDICE F: QUADRO DOS ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS/TRANSCRIÇÕES DE TRECHOS DAS ENTREVISTAS POR CATEGORIA DE SUJEITO – CONCILIADORES/MEDIADORES

ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA			
	CONCILIADOR/MEDIADOR 1	CONCILIADOR/MEDIADOR 2	CONCILIADOR/MEDIADOR 3	CONCILIADOR/MEDIADOR 4
1 – DIREITO E JUSTIÇA	O direito é uma ciência que estuda normas de convívio, mas por si só não é capaz de criar justiça, porque a justiça é um sentimento, um ideal. Não sei se um dia vai existir uma justiça plena, acho que é um ideal que move a gente.	Entendo que não é a mesma coisa, nem sempre o que é justo pra ti é justo pra mim.	Direito e justiça é e não é a mesma coisa, dependendo da situação tu pode ter ou não o que tu deseja realmente.	Direito e justiça não são a mesma coisa. Direito todo mundo tem e tá no código escrito, justiça é algo aplicado àquilo que já temos, é um acréscimo.
2 – EFICIENTISMO E BUROCRACIA NO CEJUSC	Já não sei se já não está caindo no eficientismo... o juiz coordenador do CEJUSC é muito empolgado com as políticas, com os resultados, ele tá sempre nos mostrando números, quer muitos resultados sem preservar os meios. [...] a burocracia processual prejudica um acordo, dificulta. Quanto à burocracia do próprio CEJUSC... tem bastante informalidade ali... mas já aconteceu de não poder marcar sessão de mediação porque as partes não podiam vir naqueles dias específicos já pré-determinados... isso é algo burocrático. Isso atrapalha.	Devido à desmotivação das pessoas é possível que caia no eficientismo... acordos sem qualidade, as coisas mal feitas, um conflito que poderia ser tratado em mais de uma sessão, os mediadores aceleram pra conseguir o relatório mais cedo, ou acordo mais rápido, ou "tanto faz"... ou mostrar resultados estatísticos. Acho até que o CEJUSC já está sendo eficientista, porque as coisas já não tão sendo feitas como deveriam. Não acho burocrático, o que acontece lá é o normal da instituição, e faz o que tem que fazer, o que precisa fazer.	Vendo pelo lado de querer mostrar só estatísticas... sim, pode cair no eficientismo. Burocracia não tem.	Corre sério risco de cair no eficientismo, principalmente no discurso de abertura que fomos doutrinados a fazer e na pesquisa de satisfação que já vem pronta. A burocracia atrapalha porque não podemos marcar data de nova audiência de conciliação, várias vezes já me disseram "Ah, não dá pra sair marcada agora?", ou "Não dá pra pegar o processo com vocês?".
3 - LINGUAGEM	O papel traz a satisfação desde que traduza exatamente o que a pessoa tá sentindo, constando as palavras certas, senão não vai servir pra fazer justiça, pra satisfazer. Às vezes por causa de uma palavra aquele papel perde todo valor pra pessoa. É difícil se afastar de determinados vícios técnicos... legais na hora de redigir o termo, por isso a conciliação ou mediação pré-processual é mais pura, porque não tem ainda o processo formalizado, na processual há menos disposição porque a pessoa vai com o pensamento de que se não der ali o juiz resolve, afinal, o processo já tá ali mesmo... No CEJUSC, às vezes, até falta um pouquinho dos termos técnicos para o acordo se tornar exequível na sua totalidade. [...] colocando uma roupagem nova com uma linguagem velha... isso dá um choque, e é justamente por isso que se dá a resistência.	A linguagem que se fala ali com as partes tá bom.	Os termos usados ali são simples, não são técnicos, não há problema com a linguagem.	A linguagem é um obstáculo para o Acesso à Justiça.
4 – RESISTÊNCIAS AO CEJUSC	Não são todos os magistrados que aderiram, e são poucos os que mandam processos pra nós, acham que não funciona, não acreditam, os processos voltam sem acordo, só que existem casos que dá certo, e mesmo que sejam casos menores eles não consideram esse menor aí que dá certo. Dos procuradores não existe uma resistência à conciliação e mediação como formas de composição, mas não conseguem enxergar que isso se aplica à realidade deles por seguir a tradição de que o poder público não transige. Advogados resistem e acho que pra sempre, é questão de sobrevivência da classe, é	Resistência dos juízes em mandar processos pra nós, dos advogados... pelo comportamento ali deles a gente vê que são contra. Os procuradores do município de Pelotas, todos eram contra, e os prepostos também, faziam careta pra tá ali, ficavam cochichando o tempo todo e não participavam, não faziam questão do acordo ali e diziam pras partes na nossa cara: "Aqui a senhora pode parcelar em 60 vezes,	Se os juízes não mandam os processos pro CEJUSC são contra o CEJUSC, contra o uso da conciliação e da mediação, fora a vara do juiz que coordena o Centro, de uma outra vai uma ninharia, e das outras nada, e mesmo da vara dele não tá indo tanto como ia [...]. O procurador do outro município, nota dez, sempre muito receptivo, nunca faltava. Os do Estado também eram a favor. Quem era	Muitas vezes ouço os estagiários dizendo que tal vara poderia enviar processos, mas não quer. Todos os processos que eu recebo são 90% do coordenador do CEJUSC. Dos advogados a resistência é muito grande, mas lentamente alguns tão com pouco mais de paciência de nos ouvir. Esses dias ouvi de um advogado: "Pô, venho aqui toda semana só pra ver vocês porque minhas partes nunca vem". É problema dos ARs que não voltaram, documentos pendentes. É problema administrativo. "Até venho disposto a fazer acordo".

	<p>natural, mas tem uma nova geração que já vai conhecendo isso como técnica de resolução de conflitos, como tudo... vai evoluindo. O fato das pessoas não procurarem o Centro se dá mais pelo fato do desconhecimento do que por resistência ao mecanismo, agora aquele que é chamado lá vai com resistência, "por que tu me chamou aqui, por que não tentou conversar comigo?", aí explico que "a gente tá aqui dentro, mas isso aqui não é processo", mas muitas vezes não adianta essa explicação, a pessoa fica desconfiada, acha que tu tá enrolando.</p>	<p>indo lá no SANEP é em 100. Os do Estado... sinto que um não, mas o outro acho mais resistente, ele mesmo cansou de dizer que não gosta muito. Quanto às partes que vão lá dizem: "Não sei nem o que to fazendo aqui".</p>	<p>contra ali eram os procuradores de Pelotas, quando não vinham saía acordo, mas os prepostos e estagiários eram a favor, incentivavam, atendiam bem, faziam os cálculos ali mesmo. Tem muitos advogados que são contra por causa dos honorários, mas antes havia mais resistência do que agora. Das partes acho que não.</p>	<p>Outro me disse: "Venho aqui e nem vejo como é que funciona". E outros já nem vão mais, começam a se desiludir. Nas últimas três semanas se fiz três audiências foi muito porque não comparecem as duas partes. Acho que se fosse mais organizado participariam mais.</p>
<p>5 – ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO CEJUSC</p>	<p>Salas apertadas, cadeiras largas, tem que tá saindo lá pra trás pra digitar no computador, tu não consegue criar um ambiente que aproxime. O aspecto físico é importante, sair da ideia de uma autoridade dentro da sala de audiência, as pessoas chegam ali e tratam a gente por doutor. Tem problema muito grande de estrutura, e me desestimula muito também como é administrado o sistema ali dentro... a organização, fluxo grande de estagiários, pouco servidor, acontece muito do estagiário interromper a audiência, desconcentra... A reunião de supervisão é perder tempo, o que eu reivindicava não era atendido e continua não sendo, pelo menos que me ouvissem, que me dessem uma razão pela qual não se vai atender, não pelo simples fato de que "eu decidi que vai ser assim e pronto"... todo mundo queria que seguisse sendo de outro jeito, e aquilo é desrespeitado... a presença na reunião emperra no voluntariado, ficar mostrando estatísticas não vai motivar. Há muito tempo não vejo o juiz coordenador do Centro nas sessões, tá esperando resultados, mas não tá cuidando dos meios. O termo de acordo só como "inexitoso" prejudica muito, porque o juiz da vara não sabe o que aconteceu ali, além do termo devia sair um parecer do conciliador, "as pessoas tavam com ânimo de tal coisa... eu senti isso, aquilo".</p>	<p>O aspecto positivo é principalmente as amizades lá, [...] as coisas tão ficando mal feitas, é desmotivação, o principal motivo é a remuneração. As coisas lá são muito desorganizadas, as partes é que percebem, isso é que é chato, a gente chega e as coisas não estão prontas, o computador não funciona, atrasa tudo, coisas que a gente já tinha ali direitinho no computador desaparecem, não veio o AR e a gente lá perdendo tempo, os conciliadores/mediadores ficam batendo boca no corredor na frente dos outros. A procura no pré-processual é pouca e os juizes não mandam processos. O juiz coordenador do Centro nos abandonou, tá ficando muito largado, "ao Deus dará". E aos poucos as coisas vão ficando piores, mais largadas, aí já aparece mais deficiências. [...] não tem assunto pra reunião de supervisão ser mensal, ir lá pra falar o que a gente fala sempre não dá, tinha que ser alguma coisa mais útil, como um grupo de estudos, por exemplo.</p>	<p>[...] pra eu voltar às reuniões de supervisão tinha que encontrar soluções lá, a pauta é feita pelo juiz coordenador do Centro e é sempre a mesma coisa, pra ver estatísticas entro no BLOG e vejo. Reuniões assim não servem pra nada. Tu faz uma reclamação e ele não aceita, acha que tá tudo maravilhoso e não concorda com nada... "ah, não estamos aqui pra reclamação, pra debater assuntos administrativos", e as coisas não mudam, vai continuar saindo gente. Quanto ao mobiliário não vejo problema nenhum, não é a mesa que vai mudar a situação ali das pessoas. [...] o mouse não funciona, não tem folha na impressora, não funciona o ar condicionado, a janela tá quebrada ou não pode abrir, e não tem solução nunca, tu tem que ter conforto ali dentro, tu passa a tarde inteira sentada... é um ambiente desagradável. Depois de dois anos darem só um vale-transporte é uma vergonha. Tem muita coisa que poderia melhorar, a gente escuta as reclamações, mas o que a gente vai fazer?</p>	<p>[...] oportunidade de fazer um trabalho voluntário que tu aprenda, ter cursos, conhecer a estrutura e o funcionamento do judiciário, acesso a livros e artigos, conhecer pessoas de outras áreas e fazer uma troca. [...] as pessoas mesmas resolverem seus conflitos e perdem um pouco do medo de vir até aqui. Fora alguns atritos normais de convivência, o grupo se dá relativamente bem. [...]. Os estagiários não sabem sobre o trabalho desenvolvido. Quando começamos nos disseram que o Centro funcionaria por dois anos como experiência, deveria ser avaliado, levantar pontos positivos e negativos, nos sentimos um pouco inseguros sem saber o rumo que vai tomar. Reunião mensal não tem necessidade nenhuma, não tem assunto, e quando a gente fala dos problemas nunca resolve, e tem coisas que nem resposta nos dá. As coisas andariam melhores se melhor administradas, e também se as coisas fossem mais transparentes. Tem muitas coisas por trás dos bastidores que não se fica sabendo, não são ditas e explicadas, e a gente apenas sofre as consequências de algo que poderia ser melhor administrado. Acho que o coordenador do CEJUSC podia ter uma pouco mais de atenção e cuidado.</p>
<p>6 – VOLUNTARIADO E TRABALHO DESENVOLVIDO PELOS CONCILIADORES/MEDIADORES NO CEJUSC</p>	<p>Às vezes é muito teatral, tu finge que tá tentando convencer a pessoa, que finge que tá tentando ser convencida, as técnicas estimulam, mas ela tem que estar disposta a isso. Já fiz mediação com mediadores que a tratam como conciliação porque preferem conciliação. Tem alguns que não acreditam no mecanismo, tão ali só pra ter alguma coisa no currículo, [...] é um grupo que tenta se unir, mas não se tem vínculo. O judiciário quer reduzir suas prateleiras, aí teve uma ideia: mediação e conciliação... só que não vão deixar de dar verba de indenização pros juizes e proteger a categoria, é questão corporativa, fortalecer a classe... criar uma coisa que dê muito certo, os juizes não vão mais ser tão necessários, monopólio, questão de poder. Então "não vamos oferecer verba pro CEJUSC", "tem servidor há tanto tempo pedindo aumento, vamos dar pra eles". O voluntariado atrapalha porque as pessoas dispensam um bom tempo naquilo ali e tem que se dividir com seu trabalho ou estudos, e todo mundo precisa de dinheiro pra sobreviver.</p>	<p>Só relógio trabalha de graça, sempre voluntário e cheio de exigências a pessoa perde a motivação, e o tribunal vai perdendo pessoas capacitadas, é um investimento jogado fora. Todos sabiam que começaríamos sendo voluntários, por um tempo até pode ser, mas pra sempre não... passados dois anos já viram que deu certo, que estão trabalhando bem, por que não remunerar? O CEJUSC está esvaziado, vão ficar sem ninguém. Trabalho voluntário é aquele que tu vai quando quer... pra ajudar em alguma coisa, não assim com compromisso permanente e com horário a ser cumprido.</p>	<p>No foro comentam que somos um bando de trouxas trabalhando de graça pro judiciário. Quando entramos sabíamos que seríamos voluntários, é que não sabíamos que iria ficar assim por tanto tempo, dois anos trabalhando de graça pro judiciário já tá demais. [...] pagam o transporte da rodoviária até o CEJUSC da outra cidade, e da minha casa até a rodoviária como é que eu vou e volto? Tu não ganhar nada e ainda ter prejuízo... aí é demais... tu tem que te arrumar, tu tem outros gastos também. Eu participava bem mais do CEJUSC, agora enxuguei bastante.</p>	<p>Quando chegamos lá assinamos um acordo e nunca nos foi falado em pagamento, era um trabalho voluntário que em contrapartida iríamos ter cursos. Então não me sinto prejudicada. Pra ser pago teria que ter outra estrutura: contratadas pessoas ou ter funcionários do judiciário, passar por concurso público e os voluntários entrarem com pontuação. Nosso grupo é um grupo que dá pra dizer que é bom, coeso, que tá falando a mesma linguagem. Já fiz mediação com vários e aí acho que tem a questão de afinidade, mas o propósito é o mesmo, o grupo é homogêneo.</p>

<p>7 – IMPACTO DO CEJUSC PARA OS CONCILIADORES/MEDIADORES</p>	<p>Teve impacto de tempo que eu dedico ao Centro... com o conhecimento das técnicas da conciliação e mediação, aprendi a ouvir mais as pessoas com quem convivo. Antes pensava como sendo apenas uma formalidade do processo, hoje enxergo como uma oportunidade a mais que as pessoas têm dentro do processo ou de não começar um processo... Antes achava que ajudava o judiciário, agora ajudo pessoas. Comecei a perceber os conflitos de outra maneira.</p>	<p>Impacta minha vida de forma positiva e fico chateado quando as coisas não correm bem. Me sinto gratificado de trabalhar lá, me faz crescer como pessoa, as técnicas aprendidas faz eu lidar melhor com tudo na minha vida, tá me trazendo muitos benefícios, sem dúvida.</p>	<p>Impactou positivamente, Com essa experiência a gente sempre melhora, aprende a ter mais paciência, escutar as pessoas, as relações melhoram.</p>	<p>Aprendi a ouvir mais e a não julgar tanto. Me tornei uma pessoa bem mais paciente. Quando cheguei lá achei que era uma coisa tipo JEC, só que com processos de menor importância que nem pro JEC iriam. Hoje eu vejo que é uma oportunidade daquele processo que ia levar anos, se resolver, uma oportunidade das pessoas poderem conversar e de não estarem na frente de um juiz, mas diante de uma pessoa mais igual a elas, sem tá tão empoderada, porque a pessoa não tá com o poder, o poder tá com elas.</p>
<p>8 – RESOLUÇÃO 125/CNJ E SUA VINCULAÇÃO</p>	<p>Li e não traz nada de substancial como diretrizes da conciliação e mediação, apresenta mais questões técnicas e administrativas. Se questiona aí o poder do CNJ, é vinculante em tese, porque o juiz não manda os processos pro Centro. Tudo que é obrigatório é prejudicial, se não tem gente com perfil vai ser mal feito. Ao lado de ser vinculante tinha que ter uma política de divulgação e conscientização dos magistrados e servidores. Nesse momento, se não fosse vinculante, não teria, porque as pessoas ainda não são tão conscientes de que isso se faz necessário.</p>	<p>Sei que o CEJUSC foi criado por essa Resolução a fim de facilitar mais o acesso das pessoas à justiça.</p>	<p>Só olhei por cima. Todos os lugares devem ter, mesmo a comarca não sendo tão grande deveria ter, e acho, sim, que tem que ter um padrão.</p>	<p>Eu li e acho que se acontecer tudo como tá ali seria bom, mas não sei se conseguirá ser cumprida. É uma maneira do juiz deixar de ter tanto poder, na medida em que forem criando os Centros ele tá dando um pouco de seu poder para os outros. Acho interessante... fica mais acessível, não fica o poder só com uma pessoa, outras pessoas também vão poder exercer algumas atividades. É uma maneira de tirar um pouco o empoderamento do juiz, do seu poder de decisão.</p>
<p>9 – LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO CEJUSC</p>	<p>Limites financeiros, de estrutura e a resistência... a sensação que eu tenho é que o CEJUSC já tá em declínio. Tem possibilidades, mas depende de melhorar a questão administrativa e estrutural, motivacionar os conciliadores/mediadores, encontrar prédio próprio e qualificação constante, mas efetiva.</p>	<p>Tá ficando pior, o primeiro ano foi muito melhor... acho que tinha que reorganizar tudo de novo, sentar todos pra tentar resolver, só que pra isso tem que tá motivado, e tão perdendo a motivação. O maior desafio é as pessoas aceitarem, os advogados aceitarem nosso trabalho lá, quebrar a resistência da sociedade porque parece que tá diminuindo a procura.</p>	<p>Abrir a cabeça dos juizes e advogados pra conhecerem a conciliação e a mediação. Um ano atrás o CEJUSC tava muito bem, agora tá parado, parece que terminou, tá fraquíssimo o movimento, não sei o que está acontecendo. [...] em vez de ter um cliente com uma ação que dure dez anos, não é melhor 30 clientes no CEJUSC cobrando e já recebendo?</p>	<p>Questões administrativas e ser voluntário são limites, não adianta só ficar preparando voluntários, tem que remunerar, tão investindo nas pessoas e depois elas vão sair, muitas já saíram, e, com certeza, os que ficam estão esperando uma remuneração em breve. O maior desafio é manter os voluntários, porque o CEJUSC deu uma caminhada boa e parou, tá no meio do caminho parado.</p>
<p>10 – PAPEL DAS UNIVERSIDADES PARA A FORMAÇÃO DE UM NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Lugar importantíssimo pra que se divulgue técnicas autocompositivas. No ambiente acadêmico se faz pesquisa, então pode investir e ver como funciona. Tem que se pensar em uma forma didática pra que as disciplinas sejam implantadas de uma forma eficaz, pra não ser vista como mais uma igual a outras tantas que eu estude só porque tenho que passar.</p>	<p>Por meio das universidades pode se mudar paradigmas, mas depende da cabeça da pessoa, acima de tudo tem que querer.</p>	<p>Tem que entrar a conciliação e a mediação nos cursos de direito. Tinha que haver conciliação e mediação na assistência judiciária gratuita.</p>	<p>Papel importantíssimo pra abrir os olhos dos estudantes. Teria que ter uma matéria prática para eles gostarem disso. Em parte a universidade é culpada dos operadores ainda continuarem no século passado.</p>
<p>11 – CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DOS CONFLITOS</p>	<p>O judiciário finge que resolve com uma sentença, a gente sabe que a solução não é aquilo ali. A vida em sociedade não é uma questão simplista, o tratamento é mais realista, acho que vai dar certo, mas vai demorar pra ser incorporado. [...] É sempre produtivo e positivo o resultado, apesar de não se conseguir acordos sempre. O empoderamento na mediação é muito importante, fazer com que as pessoas se sintam capazes de resolver seus próprios problemas.</p>	<p>O mediador trata o conflito superficialmente, tratamento mesmo é com psicólogo e psiquiatra, mas mesmo superficial considero que seja. A pessoa às vezes tá com conflito mais interior e tem necessidade de conversar, com o mediador tem essa chance.</p>	<p>Resolução e tratamento não são a mesma coisa. Resolução seria resolver a questão, mas o conflito pode continuar anos e anos. Tratar um conflito seria solucionar ele... passar por passos. A conciliação se resolve com o acordo, a mediação é o entendimento, as pessoas saem satisfeitas dali.</p>	<p>Elas dão oportunidade para as partes em conflito se encontrarem e falarem, que às vezes elas não tem fora dali, falarem sem serem representadas por um terceiro. Isso pode não ser uma solução, mas é um tratamento que a partir dali elas têm outra visão da outra parte.</p>

<p>12 – CRÍTICAS E SUGESTÕES</p>	<p>A ideia é que se pense que seja outro ambiente, lá as coisas funcionam com alguém que manda, aqui com alguém que conversa. Essa estrutura do judiciário atrapalha, as pessoas não conseguem separar que é uma coisa diferente. Tem que ter uma sala própria pro CEJUSC, enxergá-lo como um cartório de uma vara. [...] é importante que o tribunal encare como servidor e faça concurso pra mediador e conciliador, mas se for que nem juiz leigo, por acordo, não dá. [...] falam tanto em afago, mas pra gente parece que esquecem. O juiz coordenador nunca veio me dizer nada, acho que ele não reconhece meu trabalho. Mandar e-mails e falar só agora que o pessoal já desanimou e muitos já saíram não adianta, parece “desespero de causa”, soa artificial. Falta diálogo, debater ideias, vivências, troca de experiências, resolver questões práticas, aproximaria as pessoas, o momento da reunião é pra isso, mas isso não acontece. Vamos investir no CEJUSC, botar um juiz só pra isso, também pra haver total imparcialidade na hora do julgamento de processos de sua vara em que a conciliação restou inexitosa.</p>	<p>Mais esclarecimento, organização e compromisso. Tudo que se vai fazer tem que se tentar fazer o melhor possível, senão nem deve começar. Os juízes não enviam os processos, e ainda as pessoas vão lá de má vontade, como é que nós podemos fazer alguma coisa? A gente não vai fazer milagre. As coisas melhorariam muito mais se houvesse informação fora... prefeitura, SANEP, OAB, CDL... o coordenador do CEJUSC poderia ter explicado melhor as coisas pra todos, acho que não foi explicado, acho que tudo é falta de falar, esclarecer. Se as coisas fossem bem esclarecidas fora, aumentaria a motivação lá dentro. Os advogados nem sabem o que é uma sessão de conciliação e mediação. Tem que ter mais divulgação pras pessoas procurarem esse serviço, e, principalmente, um servidor preparado pra bem orientar essas pessoas, pra poder indicar a forma mais adequada de tratar o seu conflito.</p>	<p>Tinha que começar pelo administrativo. Ter funcionários capacitados e não só estagiários, porque ficam pouco tempo e vão embora. No balcão tem que ter pessoas preparadas pra atender e saber pra onde mandar quem lá chega. Fazer uma reunião com todos os juízes dali e mandar os processos pra nós... divulgar mais. O advogado diz que ganha por audiência e não por acordo, mas vir pro mutirão sem alçada não adianta. No primeiro ano o juiz coordenador do Centro passava nas salas, tava mais junto, depois sumiu, nunca mais apareceu no início da tarde pra dar aquela força ali, apoiar o trabalho e todos verem que ele tá inserido no projeto. Advogados e partes que vão muito ali já comentaram isso. A coisa tá indo muito “à moda bicho”. Acho que o coordenador poderia voltar a passar nas salas.</p>	<p>Os funcionários e estagiários têm que saber melhor assessorar os conciliadores e mediadores quando forem solicitados, tem que ter um suporte melhor pra nós, principalmente no dia das sessões. O estacionamento e o vale-transporte demorou dois anos pra sair... Acho que é um trabalho que tem tudo pra continuar, mas as pessoas não tão fazendo mais nada porque achavam que iam receber pelo trabalho prestado, principalmente pelas palestras, se dedicavam e produziam muito, apreciavam muito e não ganharam nada.</p>
---	--	---	--	--

ASPECTOS DINÂMICO-OPERACIONAIS	SUJEITOS/ATORES DE PESQUISA			
	CONCILIADOR/MEDIADOR 5	CONCILIADOR/MEDIADOR 6	CONCILIADOR/MEDIADOR 7	CONCILIADOR/MEDIADOR 8
1 – DIREITO E JUSTIÇA	Totalmente diferentes. Direito é um conjunto de normas. Justiça é tornar efetivo aquele direito que está convencionado pras pessoas que têm esse anseio, seja dentro do poder judiciário ou fora dele.	Pra mim são coisas bem diferentes. O direito pode até pretender ser justo, mas tem uma grande dificuldade de conseguir aplicar a justiça. O justo pra uma das partes não é exatamente o justo da outra parte.	Direito é o que todos temos. Justiça é algo mais amplo. O que é justo pra mim pode não ser pro outro.	Não é a mesma coisa. O direito é necessário, mas ele não faz sempre a justiça porque justiça é um conceito muito subjetivo, o que é justo pra mim pode não ser justo pra ti.
2 – EFICIENTISMO E BUROCRACIA NO CEJUSC	Pode cair no eficientismo se houver desinteresse, se não houver motivação de qualquer ator envolvido nessa engrenagem, porque qualquer ação que o ser humano tenha que desenvolver, precisa sempre ser alimentada de alguma forma. As metas são necessárias, mas mais necessário ainda é que haja equilíbrio dessa engrenagem de conseguir equilibrar as metas e o procedimento. A burocracia também depende disso.	Pode cair, sim, no eficientismo, querer mostrar quantidade e esquecer a qualidade. [...] os conciliadores acabam se mecanizando no momento em que não há reconhecimento e suporte de quem os instituiu. O Centro não pode cair em burocracia, porque se ele se tornar burocrático, ele trava, não vai adiante, e aí ele vai virar justiça comum.	Acho que no CEJUSC não tem burocracia, pelo contrário, mas pode cair no eficientismo porque o coordenador do Centro nos instiga para que aumentemos o número de acordos pra sair bem nas pesquisas, mais por ele, assim, que poderá cair no eficientismo... ele quer aparecer, subir na carreira, quer seu reconhecimento... só que não pode ser às custas dos outros.	O judiciário é cheio das metas, metas e metas, e talvez isso acabe transformando o Centro, não agora porque é um projeto piloto, mas no momento em que ficar institucionalizado acredito que o Centro possa ser eficientista e burocrático também.
3 - LINGUAGEM	No CEJUSC algumas pessoas, às vezes, utilizam alguns termos que está dentro dos manuais que se distanciam da linguagem de quem está sendo atendido. Mas a maioria tem essa capacidade de adequar a linguagem. O CEJUSC faz isso com mais propriedade porque não existem formalismos, o que é bem diferente com os juizes.	Com certeza é um entrave. Quem é que vai querer falar com uma pessoa que passa o tempo inteiro usando termos jurídicos ou citando artigos de um mundo do qual ela não faz parte? Essa linguagem no CEJUSC não existe, quer dizer, até pode existir por parte de um ou de outro, mas ela é bem acessível lá, ele fala a língua de todo mundo. [...] na concepção da conciliação é um convite hoje, a pessoa se sente convidada a resolver o seu conflito por meio da carta convite que recebe, e não intimidada, o que seria por meio de uma intimação... as palavras pesam.... se sentem invadidas, ofendidas pelo simples fato de receberem uma citação ou intimação, incriminadas de antemão.	A linguagem lá acho bem acessível.	A linguagem é essencial, até pro Acesso à Justiça, uma linguagem um pouco mais elevada e as pessoas mais simples, ou que não sejam do ramo, não vão entender, e o pior é que tem gente que finge que entende. Então tu vê o quão importante é tu te adequar à linguagem daquele público, às vezes não é fácil, mas é necessário, porque senão a mensagem que tu quer passar não vai ser compreendida, e é importante que o consentimento seja livre e seja esclarecido, que se explique: “Esse termo significa tal coisa, é isso que vai acontecer”, tu tem que cuidar muito os termos pra não ferir a pessoa ou até pra não estragar todo um trabalho que tá sendo feito, principalmente na mediação, [...] até a questão do próprio termo de entendimento, porque o modelo que a gente usa é o modelo de conciliação do próprio judiciário que não tá adequado pra autocomposição, e isso atrapalha bastante.
4 – RESISTÊNCIAS AO CEJUSC	Os advogados são preparados totalmente pra beligerância. Alguns tão mais abertos do que no início, mas ainda não conseguem enxergar que podem também se beneficiar por meio do CEJUSC, e acabam prejudicando o Acesso à Justiça de seus clientes. Os procuradores do município de Pelotas não demonstram interesse em resolver os conflitos através desses meios alternativos, o que já muda em relação ao Estado. Os juizes têm resistência por causa do corporativismo, essa cultura de que é assim que funciona, e são resistentes a mudanças. As partes gostam, mas algumas chegam com reserva, não acreditando no judiciário, pensam que vai levar anos pra decidir e ficam surpresas quando a decisão sai ali na hora, ficam encantadas com esse trabalho e isso a gente é testemunha... dessa forma de Acesso à Justiça.	Os juizes não valorizam, nunca acreditaram sequer na nossa capacitação, senão todos eles teriam nos enviado processos, não entenderam ainda a função social. Eu via muito a questão assim... não presta pra cá, nem pra cá, nem pra cá, então manda pro CEJUSC. Os advogados muitas vezes nem comparecem, é a cultura pra obter lucro. As partes depois que comparecem e conhecem o processo eu só ouvi elogios. Os procuradores de Pelotas detestam, os do Estado têm uma postura diferente, parecem acreditar mais no projeto, demonstram ter maior autonomia.	Muitos advogados não dão credibilidade, não gostam da conciliação, mas alguns tão mudando de ideia, no início alguns saindo berrando: “Ah, que horror isso aí”. Quanto às partes, é a minoria que resiste. Já os juizes e procuradores, a maioria é contra.	Alguns juizes não são muito adeptos por não conhecerem talvez, por terem apego com seus processos, não quererem que outras pessoas se intrometam... “a jurisdição é minha”, acham que talvez o juiz não seja mais necessário pra resolver conflitos. Os advogados continuam bastante resistentes. Já tive audiências com advogados que diziam que tinham horror de fazer conciliação, porque os honorários... isso amedronta um pouco... é perda de mercado, e eles também não acreditam nesse novo sistema.

<p>5 – ASPECTOS POSITIVOS E NEGATIVOS DO CEJUSC</p>	<p>As pessoas têm acesso mais facilitado realmente à justiça. Auxilia na redução das demandas do judiciário e pacifica as relações sociais. Resolve os conflitos com rapidez e satisfação. As pessoas passam a enxergar o judiciário com outros olhos, a admirá-lo. O atendimento é humanizado e não se faz juízo de valor, estimula valores deles pra que eles se resolvam. Pra mim é de um exercício cidadão muito grande, aprendo muito também. [...] a infraestrutura do CEJUSC é precária. [...] não gosto de tititis, e no CEJUSC também há. As reuniões podiam ser trimestrais, as dúvidas ou perguntas podem ser enviadas por e-mail, não há necessidade de ficar se reunindo pra isso. Dentro do horário comercial também fica difícil, a maioria trabalha, ou então que sejam em horários alternativos em outros lugares, que não dentro do judiciário, e que fossem produtivas.</p>	<p>De positivo, o comprometimento dos envolvidos que trocaram atividades remuneradas pra estarem lá. De negativo... tu não tens a resposta que tu aguardavas, o reconhecimento do tribunal de justiça e do coordenador do Centro, te desestimulam, fazendo com que a tua própria fé naquele projeto acabe se abalando. As pessoas não estão indo às reuniões porque se tornavam basicamente de cobrança, desestimulando o próprio trabalho, e em certos momentos o juiz coordenador se dava conta que tava perdendo as pessoas porque só cobrava, meio que instituindo que tinha que haver isso e aquilo, esquecendo de elogiar, de pedir. [...] Como em tudo, algumas "figuras" vão usar o CEJUSC pra promoção pessoal, vaidade e ascensão na carreira.</p>	<p>[...] aparentemente todos se dão bem, mas tem algumas pequenas desavenças. As reuniões poderiam ser trimestrais, não há necessidade de tá indo lá todo mês por bobagem, ainda mais que é voluntário, mesmo, porque, o coordenador tá cada vez indo menos no foro.</p>	<p>As pessoas ficam mais à vontade quando a gente explica que não é juiz. O bom relacionamento entre os conciliadores e o bom propósito do CEJUSC de tentar resolver os conflitos mesmo são aspectos positivos. De negativo é não ser remunerado, depois de dois anos tu espera uma contrapartida. Também é uma coisa chata tu perder a manhã inteira, porque as pessoas não vão porque não tem AR confirmado. A estrutura física não é adequada pra mediação e tu acaba misturando as coisas por estar no judiciário, já que o tribunal quer implantar essa nova política, tem que investir nisso, salas próprias, mesas redondas... Acho que o coordenador do Centro tenta fazer as coisas o melhor possível, mas como depende do tribunal, é complicado.</p>
<p>6 – VOLUNTARIADO E TRABALHO DESENVOLVIDO PELOS CONCILIADORES/MEDIADORES NO CEJUSC</p>	<p>O grupo é bom, cada um colabora da melhor forma possível, mas às vezes quando alguém procura fiscalizar o trabalho do outro o faz de forma pejorativa. Esse trabalho voluntário é realizado ali com o esforço muito grande dos voluntários, porque a maioria das pessoas que são voluntárias trabalham, mas se não fosse voluntário não sairia do papel pelo corporativismo e descrença por métodos alternativos, mas precisa ser reformulado, remunerado, temporário, e por seleção pública, não pelas normas rígidas de um concurso público, profissionalizar. As pessoas precisam se manter, ou então direciona pra aposentados. Tu não consegue fazer uma boa seleção se não tem uma boa remuneração, não vão ficar. Na seleção as regras são menos rígidas, e deve fazer parte currículo, entrevista, curso preparatório, e quem vai fazer todo esse processo tem que ter habilidade de seleção pra selecionar pessoas indicadas para aquele cargo, que haja um estágio, e se nele for reprovada que chame o próximo.</p>	<p>O trabalho no CEJUSC tenta desmistificar o poder do juiz, esse medo que a justiça passa de ser uma justiça negativa pra passar a ideia de ser uma justiça justa... evitando a litigiosidade remanescente. O voluntariado é ótimo porque vais arrecadar o melhor material, só que com o tempo vais perder esse material com a mesma facilidade com que tu arrecadou, porque precisam se sustentar. Se a remuneração não sair, vão acabar ficando sem ninguém.</p>	<p>Deveria ser remunerado pra valorizar... não pagam nada pra nós, não tem que ficar exigindo nada. Só agora começaram a dar vale-transporte, depois de dois anos. Nós não somos valorizados.</p>	<p>Acho que todos desenvolvem um bom trabalho, o pessoal é bem envolvido com a proposta, mas a remuneração deixaria as pessoas mais motivadas, se tivesse uma boa remuneração que pudesse me sustentar bem com a mediação, largaria meu trabalho tranquilamente. Muitos já saíram porque não eram remunerados. [...] os dois mediadores tem que ter o mesmo tempo. Embora as instrutoras tenham dito que é interessante fazer mediações com pessoas diferentes, acho difícil, as mediações ficam prejudicadas, ainda mais que tem alguns que dizem não gostar de fazer mediações.</p>
<p>7 – IMPACTO DO CEJUSC PARA OS CONCILIADORES/MEDIADORES</p>	<p>Me impacta de forma muito positiva, principalmente na minha vida pessoal, é como se fosse uma mediação pra elevar minha autoestima no sentido de ser útil pra outras pessoas que eu nem sequer conheço. Sempre fui pacificador, principalmente nas minhas relações de amizade, e hoje ficou melhor porque tenho técnicas que posso utilizar e potencializar o resultado. Acho nosso papel de extrema importância, tanto para o judiciário quanto para a sociedade e, principalmente, pra mim mesmo, isso me faz sentir mais humana.</p>	<p>Só tirei coisas boas da conciliação, sou muito mais compositivo do que antes, aplico a mediação entre os meus colegas de trabalho, [...] escutar mais, ter mais paciência... aceito melhor a opinião dos demais. Ajudando terceiras pessoas a gente mesmo se ajuda com isso, a gente cresce, amadurece... é muito bom! Eu esperava contribuir mais do que eu contribuo, mas o CEJUSC não proporciona pra que isso aconteça. Eu tinha um conceito muito mais amoroso e apaixonado, mas tendo contato com a realidade do dia a dia ali, hoje tenho uma visão mais prática da coisa.</p>	<p>Hoje tenho mais paciência, acaba sendo benéfico pra mim esse trabalho, como se fosse um psicólogo. A gente leva pra nossa vida pessoal, a gente pensa duas vezes antes de ficar com raiva, antes de dizer uma besteira. Me impactou de forma positiva.</p>	<p>Me ajudou a ver que existe uma nova forma de pensar a justiça e o direito. Hoje sou uma pessoa diferente, mais compreensivo com os problemas das pessoas, quando são agressivas procuro pensar um pouco mais e não revidar logo com agressividade. Achei uma nova forma de poder ajudar, de me sentir pessoalmente satisfeito.</p>

<p>8 – RESOLUÇÃO 125/CNJ E SUA VINCULAÇÃO</p>	<p>Li, foi um marco na história do poder judiciário e do Acesso à Justiça que precisa ser mais trabalhado junto à sociedade. Tem que ser vinculante, porque se mesmo sendo vinculante tem dificuldades, imagine se não fosse. Mas assim como pode cair, pode também bombar, ser fortalecido, depende das pessoas envolvidas, depende de haver uma seleção, uma remuneração, que todas as peças estejam funcionando dentro de uma mesma engrenagem e o juiz selecionado tem que gostar.</p>	<p>Já li bastante a respeito, tem pontos a ser melhorados, principalmente a questão do voluntariado. Acho que deveria ser um pouco mais flexível no sentido de ser vinculante, porque tudo que é impositivo... só que acho que se assim não fosse, não aconteceria. É um mal necessário. O ideal seria que as pessoas buscassem isso sem precisar da imposição.</p>	<p>Sinceramente... se ela não for vinculante, não funciona.</p>	<p>Por ser vinculante tem prós e contras. As pessoas não sabem que existe essa Resolução e que é obrigatório em todos os tribunais. Pode ser positivo pelo fato de todos os Estados terem acesso à essa política. Aqui o juiz que coordena gosta disso, se noutro lugar o juiz já é mais tradicional, talvez as coisas não andem, vai fazer de má vontade porque tá sendo obrigado a fazer.</p>
<p>9 – LIMITES, POSSIBILIDADES E DESAFIOS DO CEJUSC</p>	<p>O horário de atendimento que é só o do judiciário é um limite, poderia ter horários diferenciados em pontos alternativos: dentro de universidades, escolas...</p>	<p>O CEJUSC tá ainda engatinhando. Existem tanto limitações técnicas, de prédio, de local, estrutura física, quanto de material humano. Tem que ter mesa redonda, local e ambiente apropriado... sendo no foro a pessoa não consegue desvincular da figura do juiz, te chama de doutor, por mais que tu explique, os olhos tão vendo outra coisa. Se houvesse remuneração existiria muito mais possibilidade de se dedicar sete, oito horas por dia pra isso, visitar escolas, atender postos de justiça... Tem que se fazer reconhecer, demonstrar efetividade e maior divulgação, não massificada, mas muito mais explicativa do que é a conciliação.</p>	<p>Os servidores lá não são capacitados pra bem orientar as pessoas que vão lá, os estagiários não conhecem o suficiente pra fazer isso. Tem que mudar a mentalidade dos operadores do direito, vem mudando alguma coisa, mas ainda tem que melhorar. O CEJUSC ainda tá engatinhando.</p>	<p>Esbarra no limite da estrutura, porque não fizeram nada pra recepcionar a mediação, a conciliação é bem mais tranquilo, o judiciário já tem uma estrutura pra fazer. A resistência é o maior desafio porque as pessoas não conhecem. Também esse sistema pesado do judiciário impacta de forma negativa o Acesso à Justiça no CEJUSC por estar dentro do judiciário, tem toda uma imponência, uma estrutura voltada pra briga que dificulta uma autocomposição, instigando muito o litígio e a separação.</p>
<p>10 – PAPEL DAS UNIVERSIDADES PARA A FORMAÇÃO DE UM NOVO PARADIGMA DE JUSTIÇA</p>	<p>Fundamental. Além de tratar como tema transversal entre as disciplinas, deveria ter matéria específica de Acesso à Justiça por esses meios. Mudança no currículo é urgente, porque se estuda a beligerância e não a pacificação.</p>	<p>É necessário que os estudantes saibam o que é mediação, conciliação, porque a faculdade promove o conflito, teria que ter uma cadeira sobre isso.</p>	<p>Tinha que ter disciplinas de conciliação e mediação.</p>	<p>Deveria haver mudança de currículo pra que os bacharéis já se formassem com isso. Ter como disciplina optativa já é um começo.</p>
<p>11 – CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO COMO RESOLUÇÃO E TRATAMENTO DOS CONFLITOS</p>	<p>A conciliação e a mediação são mecanismos fundamentais de Acesso à Justiça tanto dentro quanto fora do judiciário. E são instrumentos, se bem utilizados, que podem trazer resultados extremamente positivos na questão da cultura da paz, da pacificação social. Resolver é tu dar uma decisão pra aquela situação, é tu resolver a situação. Tratar é fazer com que aquela situação seja encaminhada, tratada pra chegar a uma resolução. Tratar eu acho que é um caminho necessário no mundo atual.</p>	<p>Resolução não é a mesma coisa que tratamento. Tratamento é a base, é a forma de como tu vais chegar à resolução de um conflito. Tratar um conflito seria conseguir fazer com que ele nem chegasse a ser conflito, seria o remédio. Resolução é quando um conflito já existe e tu consegues fazer com que ele chegue a um fim, seja resolvido. A mediação se torna exitosa em diversos pontos, as pessoas voltam a conversar, a se olharem pelo menos. A sociedade precisa amadurecer pra saber que é a melhor forma de resolução, muito mais lucrativo e interessante pras partes conseguirem chegar a um consenso entre elas do que entregarem isso a uma terceira pessoa, porque provavelmente o que essa terceira pessoa vai decidir vai trazer ônus pra ambas as partes, não vai atender 100% do pedido de uma e ainda vai desagradar a parte ofendida. A decisão das próprias partes se torna muita mais justa.</p>	<p>Tem diferença entre resolver e tratar, porque muitas vezes tu pode ajudar ali sem ter acordo por causa da conversa, do diálogo, isso faz diferença porque muda a realidade deles, faz eles pensarem, acabam resolvendo entre eles depois sem precisar mais voltar ao Judiciário.</p>	<p>A conciliação é interessante, o número de acordos até pode ser maior, mas as pessoas não saem tão satisfeitas, não tem tempo pra fazer toda uma conversa com as pessoas, é coisa rápida pra resolver. Na mediação os conflitos são tratados e as pessoas saem mais felizes, mesmo quando não conseguem acordo, só por terem desabafado, porque muitas vezes as pessoas ficam doentes porque não conseguem resolver seus próprios problemas.</p>

<p>12 – CRÍTICAS E SUGESTÕES</p>	<p>Aos juízes que são resistentes dou nota zero, não deveriam nem estar lá dentro se não enxergam a necessidade da população pra ter Acesso à Justiça... eu não sei o que eles tão fazendo lá. Acho que os órgãos públicos poderiam fazer convênios entre si pra que os seus servidores pudessem disponibilizar algumas horas semanais pra atendimentos conciliatórios. A estrutura administrativa do sistema judiciário como um todo prejudica e impacta negativamente o CEJUSC, afasta as pessoas, colocando uma barreira entre o cidadão e o judiciário, e entre o CEJUSC, e isso já tá na própria cultura da população de enxergar a justiça dessa forma, e os próprios atores do judiciário têm essa cultura de que é assim que funciona... e nada muda.</p>	<p>Sugestão de permanente treinamento e, principalmente, remuneração, sem isso o CEJUSC não vai sobreviver. Haver interação entre os pequenos e grandes Centros, inclusive de remanejamento, essas trocas de experiências trazem novas ideias. A mesma política e forma de tratamento que se dá a um juiz hoje tem que se dar ao conciliador, tem que ser profissionalizado. Distribuir as atribuições de coordenação pra não centralizar, mas dividir, e é imprescindível que os operadores compreem a ideia. O coordenador deveria ter sido melhor assessorado, e não largado "de paraquedas" e sem suporte. O tribunal poderia já ter visto que a conciliação em Pelotas teve resultados expressivos e ter dado mais apoio. O CEJUSC só não é mais eficaz porque as pessoas ainda não acreditam na conciliação, é questão cultural mesmo.</p>	<p>Capacitar sempre mais e melhor todos os que lá trabalham. Às vezes as pessoas vão lá com a expectativa de sair com tudo resolvido da mediação, e saem mais frustradas de quando chegaram pelo fato do mediador não ter sabido orientar de forma satisfatória. O gaúcho é muito "facção na bota", qualquer coisa "vou te processar". Então acho que tem que mudar a mentalidade, começar pela informação, pelas campanhas, com incentivo, propagandas, divulgação. A estrutura do judiciário, do jeito tradicional que é afeta de forma negativa o CEJUSC.</p>	<p>Tem que começar a esclarecer as crianças que nem tudo se resolve no judiciário, e tentar ter uma cultura de paz, não só na faculdade, porque a autocomposição é a melhor solução. No Centro saber orientar bem as pessoas, filtrar bem os casos. A reunião de supervisão ser mensal não dá, é muito cansativo, o pessoal anda cansado disso, o coordenador só fica mostrando estatísticas... serviriam se fossem abordados os problemas...</p>
---	---	--	--	---

Fonte: Pesquisa direta/Entrevistas, 2013

ANEXOS

ANEXO A – RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010

RESOLUÇÃO Nº 125, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2010

[Texto original](#)

[Arquivo_integral_republicado](#)

[Emenda nº 1](#)

Dispõe sobre a “Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses” no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA, no uso de suas atribuições constitucionais e regimentais,

CONSIDERANDO que compete ao Conselho Nacional de Justiça o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário, bem como zelar pela observância do art. 37 da Constituição da República;

CONSIDERANDO que a eficiência operacional, o acesso ao sistema de Justiça e a responsabilidade social são objetivos estratégicos do Poder Judiciário, nos termos da Resolução/CNJ nº 70, de 18 de março de 2009;

CONSIDERANDO que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa;

CONSIDERANDO que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

CONSIDERANDO a necessidade de se consolidar uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios;

CONSIDERANDO que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças;

CONSIDERANDO ser imprescindível estimular, apoiar e difundir a sistematização e o aprimoramento das práticas já adotadas pelos tribunais;

CONSIDERANDO a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para lhes evitar

disparidades de orientação e práticas, bem como para assegurar a boa execução da política pública, respeitadas as especificidades de cada segmento da Justiça

CONSIDERANDO que a organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos devem servir de princípio e base para a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, verdadeiros órgãos judiciais especializados na matéria;

CONSIDERANDO o deliberado pelo Plenário do Conselho Nacional de Justiça na sua 117ª Sessão Ordinária, realizada em de 23 de 2010, nos autos do procedimento do Ato 0006059-82.2010.2.00.0000;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

“DA POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES”

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Parágrafo único. Aos órgãos judiciais incumbe oferecer mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão. Nas hipóteses em que este atendimento de cidadania não for imediatamente implantado, esses serviços devem ser gradativamente ofertados no prazo de 12 (doze) meses.

Art. 2º Na implementação da política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I - centralização das estruturas judiciais;

II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;

III - acompanhamento estatístico específico.

Art. 3º O CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas.

CAPÍTULO II

“DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA”

Art. 4º Compete ao Conselho Nacional de Justiça organizar programa com o objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social por meio da conciliação e da mediação.

Art. 5º O programa será implementado com a participação de rede constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino.

Art. 6º Para desenvolvimento dessa rede, caberá ao CNJ: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I - estabelecer diretrizes para implementação da política pública de tratamento adequado de conflitos a serem observadas pelos Tribunais;

II - desenvolver conteúdo programático mínimo e ações voltadas à capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos, para magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal, servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias, ressalvada a competência da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM;

III - providenciar que as atividades relacionadas à conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos sejam consideradas nas promoções e remoções de magistrados pelo critério do merecimento;

IV - regulamentar, em código de ética, a atuação dos conciliadores, mediadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias;

V - buscar a cooperação dos órgãos públicos competentes e das instituições públicas e privadas da área de ensino, para a criação de disciplinas que propiciem o surgimento da cultura da solução pacífica dos conflitos, bem como que, nas Escolas de Magistratura, haja módulo voltado aos métodos consensuais de solução de conflitos, no curso de iniciação funcional e no curso de aperfeiçoamento;

VI - estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII - realizar gestão junto às empresas, públicas e privadas, bem como junto às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade;

VIII - atuar junto aos entes públicos e grandes litigantes de modo a estimular a autocomposição.

CAPÍTULO III

“DAS ATRIBUIÇÕES DOS TRIBUNAIS”

Seção I

DOS NÚCLEOS PERMANENTES DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

Art. 7º Os Tribunais deverão criar, no prazo de 60 (sessenta) dias, Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, com as seguintes atribuições, entre outras: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I - desenvolver a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses, estabelecida nesta Resolução;

II - planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas;

III - atuar na interlocução com outros Tribunais e com os órgãos integrantes da rede mencionada nos arts. 5º e 6º;

IV - instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, dos órgãos por eles abrangidos;

V - incentivar ou promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos;

VI - propor ao Tribunal a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução.

§ 1º A criação dos Núcleos e sua composição deverão ser informadas ao Conselho Nacional de Justiça.

§ 2º Os Núcleos poderão estimular programas de mediação comunitária, desde que esses centros comunitários não se confundam com os Centros de conciliação e mediação judicial, previstos no Capítulo III, Seção II.

§ 3º Nos termos do art. 73 da Lei nº 9.099/95 e dos arts. 112 e 116 da Lei nº 8.069/90, os Núcleos poderão centralizar e estimular programas de mediação penal ou qualquer outro processo restaurativo, desde que respeitados os princípios básicos e processos restaurativos previstos na Resolução nº 2002/12 do Conselho Econômico e Social da Organização das Nações Unidas e a participação do titular da ação penal em todos os atos.

§ 4º Na hipótese de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, os Tribunais deverão criar e manter cadastro, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento desses facilitadores.

Seção II

DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

Art. 8º Para atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, os Tribunais deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania ("Centros"), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização das sessões e

audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

§ 1º As sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas nos Centros, podendo, excepcionalmente, serem realizadas nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que o sejam por conciliadores e mediadores cadastrados pelo Tribunal (inciso VI do art. 7o) e supervisionados pelo Juiz Coordenador do Centro (art. 9o).

§ 2º Os Centros poderão ser instalados nos locais onde exista mais de uma unidade jurisdicional com pelo menos uma das competências referidas no caput e, obrigatoriamente, serão instalados a partir de 5 (cinco) unidades jurisdicionais.

§ 3º Nas Comarcas das Capitais dos Estados e nas sedes das Seções e Regiões Judiciárias, bem como nas Comarcas do interior, Subseções e Regiões Judiciárias de maior movimento forense, o prazo para a instalação dos Centros será de 4 (quatro) meses a contar do início de vigência desta Resolução.

§ 4º Nas demais Comarcas, Subseções e Regiões Judiciárias, o prazo para a instalação dos Centros será de 12 (doze) meses a contar do início de vigência deste ato.

§ 5º Os Tribunais poderão, excepcionalmente, estender os serviços do Centro a unidades ou órgãos situados em locais diversos, desde que próximos daqueles referidos no § 2o, e instalar Centros nos chamados Foros Regionais, nos quais funcionem 2 (dois) ou mais Juízos, Juizados ou Varas, observada a organização judiciária local.

§ 6º Os Centros poderão ser organizados por áreas temáticas, como centros de conciliação de juizados especiais, família, precatórios e empresarial, dentre outros, juntamente com serviços de cidadania.

§ 7º O coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania poderá solicitar feitos de outras unidades judiciais com o intuito de organizar pautas concentradas ou mutirões, podendo, para tanto, fixar prazo.

§ 8º Para efeito de estatística de produtividade, as sentenças homologatórias prolatadas em razão da solicitação estabelecida no parágrafo anterior reverterão ao juízo de origem, e as sentenças decorrentes da atuação pré-processual ao coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania.

Art. 9º Os Centros contarão com um juiz coordenador e, se necessário, com um adjunto, aos quais caberão a sua administração e a homologação de acordos, bem como a supervisão do serviço de conciliadores e mediadores. Os magistrados da Justiça Estadual e da Justiça Federal serão designados pelo Presidente de cada Tribunal dentre aqueles que realizaram treinamento segundo o modelo estabelecido pelo CNJ, conforme Anexo A desta Resolução. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

§ 1º Caso o Centro atenda a grande número de Juízos, Juizados ou Varas, o respectivo juiz coordenador poderá ficar designado exclusivamente para sua administração.

§ 2º Os Tribunais deverão assegurar que nos Centros atuem servidores com dedicação exclusiva, todos capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos e, pelo menos, um deles capacitado também para a triagem e encaminhamento adequado de casos.

§ 3º O treinamento dos servidores referidos no parágrafo anterior deverá observar as diretrizes estabelecidas pelo CNJ conforme Anexo A desta Resolução.

Art. 10. Os Centros deverão obrigatoriamente abranger setor de solução pré-processual de conflitos, setor de solução processual de conflitos e setor de cidadania. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Art. 11. Nos Centros poderão atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e/ou advogados.

Seção III

DOS CONCILIADORES E MEDIADORES

Art. 12. Nos Centros, bem como todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo A), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

§ 1º Os Tribunais que já realizaram a capacitação referida no caput poderão dispensar os atuais mediadores e conciliadores da exigência do certificado de conclusão do curso de capacitação, mas deverão disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma do Anexo A, como condição prévia de atuação nos Centros.

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a reciclagem permanente e à avaliação do usuário.

§ 3º Os cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores deverão observar o conteúdo programático, com número de exercícios simulados e carga horária mínimos estabelecidos pelo CNJ (Anexo A) e deverão ser seguidos necessariamente de estágio supervisionado.

§ 4º Os mediadores, conciliadores e demais facilitadores do entendimento entre as partes ficarão sujeitos ao código de ética estabelecido pelo Conselho (Anexo B).

Seção IV

DOS DADOS ESTATÍSTICOS

Art. 13. Os Tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro, com as informações constantes do Portal da Conciliação. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Art. 14. Caberá ao CNJ compilar informações sobre os serviços públicos de solução consensual das controvérsias existentes no país e sobre o desempenho de cada um deles, por meio do DPJ, mantendo permanentemente atualizado o banco de dados.

CAPÍTULO IV

“DO PORTAL DA CONCILIAÇÃO”

Art. 15. Fica criado o Portal da Conciliação, a ser disponibilizado no sítio do CNJ na rede mundial de computadores, com as seguintes funcionalidades, entre outras: (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

I - publicação das diretrizes da capacitação de conciliadores e mediadores e de seu código de ética;

II - relatório gerencial do programa, por Tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro;

III - compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos;

IV - fórum permanente de discussão, facultada a participação da sociedade civil;

V - divulgação de notícias relacionadas ao tema;

VI - relatórios de atividades da "Semana da Conciliação".

Parágrafo único. A implementação do Portal será gradativa, observadas as possibilidades técnicas, sob a responsabilidade do CNJ.

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. O disposto na presente Resolução não prejudica a continuidade de programas similares já em funcionamento, cabendo aos Tribunais, se necessário, adaptá-los aos termos deste ato. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Parágrafo único. Em relação aos Núcleos e Centros, os Tribunais poderão utilizar siglas e denominações distintas das referidas nesta Resolução, desde que mantidas as suas atribuições previstas no Capítulo III.

Art. 17. Compete à Presidência do Conselho Nacional de Justiça, com o apoio da Comissão de Acesso ao Sistema de Justiça e Responsabilidade Social, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cabendo-lhe instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, que será responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas neste ato.

Art. 18. Os Anexos integram esta Resolução e possuem caráter vinculante. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Ministro CEZAR PELUSO

ANEXO I

(Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

CURSOS DE CAPACITAÇÃO E APERFEIÇOAMENTO

Considerando que a política pública de formação de instrutores em mediação e conciliação do Conselho Nacional de Justiça tem destacado entre seus princípios informadores a qualidade dos serviços como garantia de acesso a uma ordem jurídica justa, desenvolveu-se inicialmente conteúdo programático mínimo a ser seguido pelos Tribunais nos cursos de capacitação de serventuários da justiça, conciliadores e mediadores. Todavia, constatou-se que os referidos conteúdos programáticos estavam sendo implantados sem os exercícios simulados e estágios supervisionados necessários à formação de mediadores e conciliadores.

Para esse fim mostrou-se necessário alterar o conteúdo programático para recomendar-se a adoção de cursos nos moldes dos conteúdos programáticos aprovados pelo Comitê Gestor do Movimento pela Conciliação. Destarte, os treinamentos referentes a Políticas Públicas de Resolução de Disputas (ou introdução aos meios adequados de solução de conflitos), Conciliação e Mediação devem seguir as diretrizes indicadas no Portal da Conciliação, com sugestões de slides e exemplos de exercícios simulados a serem utilizados nas capacitações, devidamente aprovados pelo Comitê Gestor da Conciliação.

Os referidos treinamentos somente poderão ser conduzidos por instrutores certificados e autorizados pelos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.

ANEXO II

SETORES DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

(Revogado pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

ANEXO III

CÓDIGO DE ÉTICA DE CONCILIADORES E MEDIADORES JUDICIAIS

INTRODUÇÃO

(Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

O Conselho Nacional de Justiça, a fim de assegurar o desenvolvimento da Política Pública de tratamento adequado dos conflitos e a qualidade dos serviços de conciliação e mediação enquanto instrumentos efetivos de pacificação social e de prevenção de litígios, institui o Código de Ética, norteado por princípios que formam a consciência dos terceiros facilitadores, como **PROFISSIONAIS**, e representam imperativos de sua conduta.

Dos princípios e garantias da conciliação e mediação judiciais

Art. 1º - São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

I - Confidencialidade - dever de manter sigilo sobre todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes, não podendo ser testemunha do caso, nem atuar como advogado dos envolvidos, em qualquer hipótese;

II - Decisão informada - dever de manter o jurisdicionado plenamente informado quanto aos seus direitos e ao contexto fático no qual está inserido;

III - Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada;

IV - Imparcialidade - dever de agir com ausência de favoritismo, preferência ou preconceito, assegurando que valores e conceitos pessoais não interfiram no resultado do trabalho, compreendendo a realidade dos envolvidos no conflito e jamais aceitando qualquer espécie de favor ou presente;

V - Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável;

VI - Respeito à ordem pública e às leis vigentes - dever de velar para que eventual acordo entre os envolvidos não viole a ordem pública, nem contrarie as leis vigentes;

VII - Empoderamento - dever de estimular os interessados a aprenderem a melhor resolverem seus conflitos futuros em função da experiência de justiça vivenciada na autocomposição;

VIII - Validação - dever de estimular os interessados perceberem-se reciprocamente como seres humanos merecedores de atenção e respeito.

Das regras que regem o procedimento de conciliação/mediação

Art. 2º As regras que regem o procedimento da conciliação/mediação são normas de conduta a serem observadas pelos conciliadores/mediadores para o bom desenvolvimento daquele, permitindo que haja o engajamento dos envolvidos, com vistas à sua pacificação e ao comprometimento com eventual acordo obtido, sendo elas:

I - Informação - dever de esclarecer os envolvidos sobre o método de trabalho a ser empregado, apresentando-o de forma completa, clara e precisa, informando sobre os princípios deontológicos referidos no Capítulo I, as regras de conduta e as etapas do processo;

II - Autonomia da vontade - dever de respeitar os diferentes pontos de vista dos envolvidos, assegurando-lhes que cheguem a uma decisão voluntária e não coercitiva, com liberdade para tomar as próprias decisões durante ou ao final do processo e de interrompê-lo a qualquer momento;

III - Ausência de obrigação de resultado - dever de não forçar um acordo e de não tomar decisões pelos envolvidos, podendo, quando muito, no caso da conciliação, criar opções, que podem ou não ser acolhidas por eles;

IV - Desvinculação da profissão de origem - dever de esclarecer aos envolvidos que atuam desvinculados de sua profissão de origem, informando que, caso seja necessária orientação

ou aconselhamento afetos a qualquer área do conhecimento poderá ser convocado para a sessão o profissional respectivo, desde que com o consentimento de todos;

V - Compreensão quanto à conciliação e à mediação - Dever de assegurar que os envolvidos, ao chegarem a um acordo, compreendam perfeitamente suas disposições, que devem ser exequíveis, gerando o comprometimento com seu cumprimento.

Das responsabilidades e sanções do conciliador/mediador

Art. 3º Apenas poderão exercer suas funções perante o Poder Judiciário conciliadores e mediadores devidamente capacitados e cadastrados pelos Tribunais, aos quais competirá regulamentar o processo de inclusão e exclusão no cadastro.

Art. 4º O conciliador/mediador deve exercer sua função com lisura, respeitar os princípios e regras deste Código, assinar, para tanto, no início do exercício, termo de compromisso e submeter-se às orientações do Juiz Coordenador da unidade a que esteja vinculado.

Art. 5º Aplicam-se aos conciliadores/mediadores os motivos de impedimento e suspeição dos juízes, devendo, quando constatados, serem informados aos envolvidos, com a interrupção da sessão e a substituição daqueles.

Art. 6º No caso de impossibilidade temporária do exercício da função, o conciliador ou mediador deverá informar com antecedência ao responsável para que seja providenciada sua substituição.

Art. 7º O conciliador ou mediador fica absolutamente impedido de prestar serviços profissionais, de qualquer natureza, aos envolvidos em processo de conciliação/mediação sob sua condução.

Art. 8º O descumprimento dos princípios e regras estabelecidos neste Código, bem como a condenação definitiva em processo criminal, resultará na exclusão do conciliador/mediador do respectivo cadastro e no impedimento para atuar nesta função em qualquer outro órgão do Poder Judiciário nacional.

Parágrafo único - Qualquer pessoa que venha a ter conhecimento de conduta inadequada por parte do conciliador/mediador poderá representar ao Juiz Coordenador a fim de que sejam adotadas as providências cabíveis.

ANEXO IV

Dados Estatísticos

(Revogado pela Emenda nº 1, de 31.01.13)

Palavras-chave: resolução 125, resoluções, acesso à justiça, conciliação, mediação.

ANEXO B – RESOLUÇÃO Nº 872/2011-COMAG

RESOLUÇÃO Nº 872/2011-COMAG

DISPONIBILIZADO NO DJE EM 05-04-10
CONSIDERADO PUBLICADO EM 06-04-10

cria a Central de Conciliação e a Central de Mediação na Comarca de Pelotas, estabelecendo procedimentos e rotinas.

O Conselho da Magistratura, no uso de suas atribuições legais, e dando cumprimento à decisão tomada por este órgão na sessão de 29-03-11 (Proc. Themis Nº 1010002862-1),

Art. 1º Esta Resolução cria a Central Judicial de Conciliação e Mediação e estabelece os procedimentos e as rotinas a serem empregados no respectivo funcionamento.

Art. 2º A Central funcionará na Comarca de Pelotas, sendo as audiências realizadas na estrutura dos Juizados Especiais, ou outro Julgado conveniente, em horário ocioso. A coordenação será exercida por magistrado indicado pelo Corregedor-Geral da Justiça.

Art. 3º A Conciliação terá aplicação:

I - nas questões do superendividamento, prática institucionalizada no art. 1.040-A da Consolidação Normativa Judicial e outras situações que viabilizem tratamento análogo, tais como questões envolvendo condomínios, consumidores, negócios jurídicos bancários, quando a parte opte pela conciliação paraprocessual;

II - em projetos especiais de conciliação, mediante prévio ajuste com as unidades jurisdicionais, bem assim em ações que envolvam grandes litigantes ou ações de massa, onde qualquer das partes tenha manifestado propósito objetivo de realização de acordo;

III - quando o magistrado que preside o processo envolvendo matéria cível ou de família entenda pertinente a adoção dessa prática.

§ 1º O procedimento para o inciso I compreenderá o atendimento, através do preenchimento de formulário padrão e imediato agendamento de audiência coletiva de renegociação com os credores identificados. A comunicação será feita por meio de carta-convite, preferencialmente por via eletrônica. Homologado o acordo, será distribuído a um dos Juizados Especiais Cíveis para registro e arquivamento.

§ 2º No caso dos incisos II e III, os magistrados ou as partes encaminharão a lista dos processos ao juiz-coordenador da Central que, entendendo viável a conciliação, designará sessão, elaborará pauta e distribuirá os processos entre os conciliadores habilitados. O cumprimento e o assessoramento das audiências ficarão a cargo das varas envolvidas no projeto. Obtido o acordo, será lavrado o termo, que

SERÁ SUBMETIDO À HOMOLOGAÇÃO DOS JUÍZES COMPETENTES. EM SE TRATANDO DE GRANDES LITIGANTES, PODERÁ SER AJUSTADO PELA CENTRAL A CEDÊNCIA DE PESSOAL DE APOIO PARA REALIZAÇÃO DAS AUDIÊNCIAS, MEDIANTE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO VOLUNTÁRIO.

§ 3º OS CONCILIADORES SERÃO SELECIONADOS DE ACORDO COM CRITÉRIOS ESTABELECIDOS NA RESOLUÇÃO PRÓPRIA.

ART. 4º A MEDIAÇÃO SERÁ OFERECIDA:

I – AO PÚBLICO QUE SE DIRIGE AOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS DO FORO DE PELOTAS;

II – AO PÚBLICO QUE SE DIRIGE À DEFENSORIA-PÚBLICA E A ENTIDADES PARCEIRAS, MEDIANTE CONTATO PRÉVIO COM AS INSTITUIÇÕES, DE ACORDO COM O VOLUME DE TRABALHO E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA CENTRAL.

III – QUANDO O MAGISTRADO QUE PRESIDE UM PROCESSO JUDICIAL ENVOLVENDO MATÉRIA CÍVEL OU DE FAMÍLIA ENTENDA PERTINENTE A ADOÇÃO DESSA PRÁTICA.

§ 1º OBTIDO O ACORDO NO CASO DOS INCISOS I E II NA SESSÃO DE MEDIAÇÃO SERÁ EXPEDIDO UM TERMO DE MEDIAÇÃO; HOMOLOGADO PELO JUIZ-COORDENADOR, TERÁ VALIDADE DE TÍTULO EXECUTIVO JUDICIAL.

§ 2º NO CASO DO INCISO III, O MAGISTRADO ENCAMINHARÁ A LISTA DOS PROCESSOS AO JUIZCOORDENADOR DA CENTRAL QUE, ENTENDENDO VIÁVEL A MEDIAÇÃO, DESIGNARÁ SESSÃO, ELABORARÁ PAUTA E DISTRIBUIRÁ OS PROCESSOS ENTRE OS MEDIADORES HABILITADOS. O CUMPRIMENTO E O ASSESSORAMENTO DAS AUDIÊNCIAS FICARÃO A CARGO DAS VARAS ENVOLVIDAS NO PROJETO. OBTIDO O ACORDO, SERÁ LAVRADO TERMO, QUE SERÁ SUBMETIDO À HOMOLOGAÇÃO DOS JUÍZES COMPETENTES.

§ 3º O CORPO DE MEDIADORES VOLUNTÁRIOS OBEDECERÁ CRITÉRIOS ESTABELECIDOS EM RESOLUÇÃO PRÓPRIA.

ART. 5º OS MAGISTRADOS - COORDENADORES DAS CENTRAIS PERCEBERÃO GRATIFICAÇÃO DE 1/9 POR CONTA DO COMPARTILHAMENTO DA JURISDIÇÃO. SERÃO DESIGNADOS JUÍZES PARA ATUAÇÃO NA AUSÊNCIA EVENTUAL DO COORDENADOR, SEM ÔNUS PARA O ESTADO E QUE TERÃO PREFERÊNCIA NAS SUBSTITUIÇÕES DOS COORDENADORES EM SUAS FÉRIAS OU LICENÇAS.

ART. 6º ATÉ QUE SEJA DISPONIBILIZADO NO SISTEMA THEMIS, SERÁ DESENVOLVIDO, PELO SERVIÇO AUXILIAR DE CORREIÇÃO, SISTEMA DE CONTROLE ESTATÍSTICO DOS RESULTADOS OBTIDOS NAS CENTRAIS DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.

ART. 7º O MAGISTRADO COORDENADOR DA CENTRAL SERÁ RESPONSÁVEL PELA COLETA DOS DADOS NECESSÁRIOS PARA ACOMPANHAMENTO DOS RESULTADOS E DEVERÁ REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO ENTRE OS USUÁRIOS DO SERVIÇO, SENDO OS RESULTADOS AVALIADOS E VALIDADOS PELO NÚCLEO PERMANENTE DE CONCILIAÇÃO.

ART. 8º COM O OBJETIVO DE FACILITAR O ACESSO DA POPULAÇÃO À JUSTIÇA, A CENTRAL DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO PODERÁ CONTAR COM POSTOS AVANÇADOS DE JUSTIÇA COMUNITÁRIA PARA A COLETA DE SOLICITAÇÕES REALIZADAS DIRETAMENTE PELOS INTERESSADOS E PARA A REALIZAÇÃO DAS SESSÕES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO, MEDIANTE CONVÊNIOS COM ENTIDADES E INSTITUIÇÕES PARCEIRAS, DE ACORDO COM O VOLUME DE TRABALHO E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO DA CENTRAL E MEDIANTE PRÉVIA AUTORIZAÇÃO DO CONSELHO DA MAGISTRATURA.

§ 1º OS POSTOS AVANÇADOS DE JUSTIÇA COMUNITÁRIA OFERECERÃO A ESTRUTURA NECESSÁRIA PARA A REALIZAÇÃO DAS SESSÕES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.

§ 2º O RECEBIMENTO DOS PEDIDOS E AS SESSÕES DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO TRANSCORRERÃO NOS POSTOS AVANÇADOS DE JUSTIÇA COMUNITÁRIA, REMETENDO-SE O TERMO DE CONCILIAÇÃO OU MEDIAÇÃO À CENTRAL DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO PARA FINS DE HOMOLOGAÇÃO PELO JUIZ-COORDENADOR, TENDO VALIDADE DE TÍTULO EXECUTIVO JUDICIAL.

§ 3º OS MEDIADORES E CONCILIADORES QUE ATUARÃO NOS POSTOS AVANÇADOS DE JUSTIÇA COMUNITÁRIA SERÃO OS MESMOS QUE ATUAM NA CENTRAL DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.

§ 4º OS POSTOS AVANÇADOS DE JUSTIÇA COMUNITÁRIA SERÃO COORDENADOS E SUPERVISIONADOS PELA CENTRAL DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO.

ART. 9º A CENTRAL DEVERÁ SER INSTALADA EM PRAZO A SER FIXADO. AO CABO DE UM ANO DE FUNCIONAMENTO, OS RESULTADOS DE SEU FUNCIONAMENTO SERÃO AVALIADOS PELA CORREGEDORIA-GERAL DA JUSTIÇA, QUE OPINARÁ ACERCA DA CONVENIÊNCIA DA MANUTENÇÃO DE SEUS SERVIÇOS OU SEU REDIMENSIONAMENTO.

ART. 10 ESTA RESOLUÇÃO ENTRARÁ EM VIGOR NO PRIMEIRO DIA ÚTIL SEGUINTE À DATA DE SUA DISPONIBILIZAÇÃO NO DIÁRIO DA JUSTIÇA ELETRÔNICO.

SECRETARIA DO CONSELHO DA MAGISTRATURA, 29 DE MARÇO DE 2011.

DESEMBARGADOR LEO LIMA,
PRESIDENTE DO CONSELHO DA MAGISTRATURA