

ESCOLA DE GOVERNO PROFESSOR PAULO NEVES DE CARVALHO  
Programa de Mestrado em Administração Pública

Gisele Luiza Soares Moura

**PERSPECTIVAS ENTRE O ACORDO E O ACÓRDÃO:  
Acesso à Justiça e Uso de Soluções Tecnológicas em um Cenário Multiportas**

Belo Horizonte

2022

Gisele Luiza Soares Moura

**PERSPECTIVAS ENTRE O ACORDO E O ACÓRDÃO:**

**Acesso à Justiça e Uso de Soluções Tecnológicas em um Cenário Multiportas**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro como requisito parcial para obtenção do Título de Mestre em Administração Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Simone Cristina Dufloth.

Belo Horizonte

2022

M929p Moura, Gisele Luiza Soares.  
Perspectivas entre o acordo e o acórdão [manuscrito] : acesso à justiça e uso de soluções tecnológicas em um cenário multiportas / Gisele Luiza Soares Moura. – 2022.  
[20], 272 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Administração Pública) – Fundação João Pinheiro, Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho, 2022.

Orientadora: Simone Cristina Dufloth

Bibliografia: f. 245-251

1. Conflito – Mediação e conciliação. 2. Acesso à justiça – Brasil. 3. Poder Judiciário – Tecnologia da Informação e Comunicação (TICs). 4. Centro Judiciário de Solução e Conflitos e Cidadania (CEJUSC). I. Dufloth, Simone Cristina. II. Título.

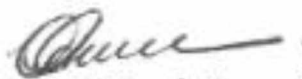
CDU 341.91

**ATA DA DEFESA PÚBLICA DE DISSERTAÇÃO  
MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA**  
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: ESTADO, INSTITUIÇÕES E GESTÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS  
TURMA M-2019/2021

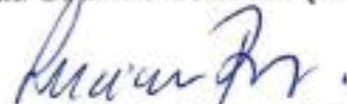
Aos seis de agosto do ano de dois mil e vinte e um, foi realizada a defesa pública da dissertação intitulada “**PERSPECTIVAS ENTRE O ACORDO E O ACÓRDÃO: Acesso à Justiça e Uso de Soluções Tecnológicas em um cenário Multiportas.**”, elaborada por **GISELE LUIZA SOARES MOURA**, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre do Programa de Mestrado em Administração Pública, Área de Concentração: Estado, Instituições e Gestão de Políticas Públicas, da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho-EG, da Fundação João Pinheiro – FJP. Após a apresentação do trabalho, a mestranda foi arguida pelos membros da Comissão Examinadora composta pelas professoras: Doutora **Simone Cristina Dufloth (FJP) - Orientadora**, Doutora **Leticia Godinho de Souza (FJP) - Avaliadora**, Doutora **Luciana Moraes Raso Sardinha Pinto (TCE/MG) – Avaliadora** e Doutora **Luciana Silva Garcia (IDP) – Avaliadora**. A Comissão Examinadora reuniu-se para deliberar e considerando que a dissertação atende aos requisitos técnicos e acadêmicos previstos na legislação do Programa, decidiu por unanimidade pela sua **APROVAÇÃO**.



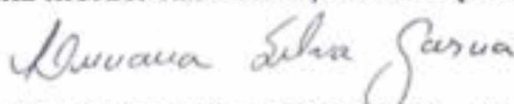
Professora Doutora **Simone Cristina Dufloth (FJP) - Orientadora**



Professora Doutora **Leticia Godinho de Souza (FJP) - Avaliadora**



Professora Doutora **Luciana Moraes Raso Sardinha Pinto (TCE/MG) – Avaliadora**



Professora Doutora **Luciana Silva Garcia (IDP) – Avaliadora**

*À minha mãe, a maior incentivadora da caminhada acadêmica e da busca pelo conhecimento (in memoriam).*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a concretização deste trabalho e, especialmente, à Professora Doutora Simone Dufloth, minha orientadora, pela acolhida em tempos difíceis, por acreditar na minha capacidade, pelo tempo dedicado nas reuniões, pelas valiosas dicas e direcionamentos.

Às professoras da banca de dissertação; Professoras Doutoras Leticia Godinho, Luciana Raso e Luciana Garcia; pela leitura atenta, pelos brilhantes e perspicazes apontamentos e críticas na banca de qualificação e na defesa deste trabalho.

Aos professores do mestrado da Fundação João Pinheiro, pela competência e lucidez na disseminação do conhecimento, em especial à Professora Doutora Simone Dufloth pelos ricos ensinamentos na disciplina Gestão da Informação na Administração Pública, importantes para o desenvolvimento da temática sobre TICs no Capítulo 3 deste estudo.

À Professora Doutora Leticia Godinho, por proporcionar novos olhares para o Direito Público, pelas excelentes aulas e indicações bibliográficas, viabilizadoras da construção do Capítulo 2 deste trabalho.

Aos Professores Doutores Eduardo Batitucci, Marcus Vinícius e Leticia Godinho; pelos ensinamentos na disciplina Métodos Qualitativos, essenciais para a construção do Capítulo 4 deste estudo.

Ao Professor Doutor Sílvio Ferreira, pela didática exemplar na disciplina Métodos Quantitativos e por me despertar interesse em estatística e, conseqüentemente, possibilitar as análises constantes nesta dissertação.

Ao Professor Doutor Ricardo Carneiro, pela maestria das aulas da disciplina Gestão Pública.

Às Professoras Doutoras Maria Isabel e Simone Dufloth, pelo apoio, pela oportunidade de estágio em docência e pelo aprendizado na plataforma Moodle.

Aos funcionários da Fundação João Pinheiro, notadamente Kessi Marie, pela prontidão e eficiência no atendimento das demandas.

Às Agências financiadoras CAPES e FAPEMIG, pelo incentivo à pesquisa.

Aos entrevistados e aos colaboradores, pela disponibilidade e cooperação no preenchimento de questionários e compartilhamento de dados imprescindíveis para o estudo que, apesar não poderem ser nomeados, são verdadeiros coatores desta dissertação.

Ao Antônio Carlos que, em um momento de festa, deu o “empurrãozinho” que precisava para iniciar o mestrado.

Aos amigos, pela descontração e pela partilha de devaneios, impaciências e conhecimentos, especialmente Érika e Natália.

Aos meus irmãos (Lu, Dani e Ly), sobrinhos (Luizinha, Carlinhos, Thales e Lara) e meus pais, pela torcida sincera e pelas alegrias em família, essenciais para uma trajetória mais leve. À minha mãe, meu eterno agradecimento pelo exemplo de vida, dedicação e amor.

Ao Denio, pelo suporte em todos os momentos, pela cumplicidade na caminhada, pela ajuda na execução deste trabalho e pelo abastecimento infundável de chocolate.

A Deus, pela proteção e pela saúde física e mental em meio aos momentos adversos.

Desconfiai do mais trivial,  
na aparência singelo.  
E examinai, sobretudo, o que parece habitual.  
Suplicamos expressamente:  
não aceiteis o que é de hábito  
como coisa natural,  
pois em tempo de desordem sangrenta,  
de confusão organizada,  
de arbitrariedade consciente,  
de humanidade desumanizada,  
nada deve parecer natural  
nada deve parecer impossível de mudar.  
(BRECHT, 1982)

## RESUMO

O Judiciário brasileiro enfrenta questões críticas, como o excesso de demandas e um sistema extremamente moroso com pouca capacidade de dar vazão ao estoque processual existente. Nesse contexto, o presente estudo trata do acesso à justiça e do uso de soluções tecnológicas em um cenário multiportas. Para tanto, é relevante pensar em outras formas de lidar com as desavenças e sobre as vias possíveis para solucioná-las, que abrangem o uso de ADR (Métodos Adequados de Solução de Conflitos) e de ODR (Resolução On-line de Controvérsias). O objetivo geral do presente estudo é o de analisar os contornos e o contexto do acesso à justiça sob a ótica da adoção de métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, e da implementação de ferramentas tecnológicas no cenário da Justiça Estadual partir de um cenário de múltiplas portas. Destarte, mapearam-se três frentes de execução da política pública judiciária: os CEJUSCs dos Tribunais; o corpo de mediadores e conciliadores; as instituições dedicadas à resolução de conflitos por métodos alternativos, cadastradas como câmaras privadas nos Tribunais. O trabalho justifica-se uma vez que o tema é recente, trata de uma política pública, contribui para a ciência da administração pública e do direito, para a sistematização de informações dispersas e para o aprofundamento de um tema carente de literatura. Metodologicamente, optou-se pelo uso dos métodos qualitativo e quantitativo. A perspectiva quantitativa baseou-se na análise dos dados dos 2.732 mediadores e conciliadores cadastrados na plataforma do CNJ e das respostas obtidas nos dois questionários enviados, sendo um para os CEJUSCs e o outro para as câmaras privadas. Sob a ótica qualitativa, realizou-se a revisão da literatura, contemplando a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental (incluindo o cenário normativo), a participação em seminários e cursos, a realização de nove entrevistas semiestruturadas e o estudo de casos múltiplos de cinco CEJUSCs para aprofundamento do estudo. Constatou-se que o fenômeno observado é heterogêneo no país com relação ao quantitativo e distribuição de CEJUSCs, de câmaras privadas e de profissionais; à oferta de conciliação e/ou mediação nos CEJUSCs; à regulamentação da remuneração dos facilitadores e da gratuidade ou não do atendimento nos CEJUSCs; à natureza jurídica das câmaras privadas e aos métodos por elas utilizados; aos perfis dos profissionais no tocante à titulação, expectativa de remuneração e áreas de atuação. Verificou-se a incorporação de tecnologia tanto nos CEJUSCs quanto nas câmaras privadas, sendo que naqueles os métodos de ADR foram transplantados para o ambiente digital, e nestes observaram-se iniciativas totalmente automatizadas (ODR). Averiguaram-se, ainda, a falta de uniformidade entre os registros de dados e o volume de informações disponíveis para consulta pública sobre a

temática, bem como diferenças entre as sessões pré-processuais e processuais e as sessões de conciliação e de mediação, como o percentual de acordos, e entre número de audiências agendadas e o quantitativo que efetivamente ocorre. Sugere-se aprofundar o estudo dentro de cada frente apresentada, bem como realizar a análise dos acordos celebrados em consonância com características dos participantes e o uso de ODR nas câmaras privadas.

Palavras-chave: Acesso à justiça. Sistema multiportas. Métodos adequados de solução de conflitos (ADR). Mediação e conciliação. Resolução On-line de Controvérsias (ODR).

## ABSTRACT

The Brazilian Court Administration faces critical issues, such as excessive demands and an extremely time-consuming system with little capacity to handle the existing procedural stock. In this context, the present study deals with access to justice and the use of technological solutions in a multi-door scenario. Therefore, it is relevant to think about other ways of dealing with disagreements and about possible ways to resolve them, which include the use of ADR (Appropriate Methods for Dispute Resolution) and ODR (Online Dispute Resolution). This study aims to present the analysis of the contours and the context of access to justice from the perspective of the adoption of self-compositional methods, such as mediation and conciliation, as well as the implementation of technological tools in the scenario of the State Justice from a scenario of multiple ports. Thus, three fronts of execution of the judicial public policy were mapped: the Courts' CEJUSCs; the body of mediators and conciliators; institutions dedicated to resolve conflicts by alternative methods, registered as private chambers in the Courts. The work is justified since the subject is recent, it deals with a public policy, contributes to the science of public administration and law, to the systematization of dispersed information and to the deepening of a topic lacking in literature. Methodologically, we chose to use qualitative and quantitative methods. The quantitative perspective was based on the analysis of data from the 2,732 mediators and conciliators registered on the CNJ platform and the responses obtained in the two questionnaires sent, one for the CEJUSCs and the other for the private chambers. A literature review was carried out, from a qualitative point of view, including bibliographic research, documentary research (including the normative scenario), participation in seminars and courses, nine semi-structured interviews and multiple case studies of five CEJUSCs for further study. The phenomenon observed is heterogeneous in the country in terms of the quantity and distribution of CEJUSCs, private and professional chambers; the offer of conciliation and/or mediation in CEJUSCs; the regulation of the remuneration of facilitators and the free or non-free service at CEJUSCs; the legal nature of private chambers and the methods used by them; the profiles of professionals in terms of qualifications, expectation of remuneration and areas of activity. The incorporation of technology was verified both in CEJUSCs and in the private chambers, in which the ADR methods were transplanted to the digital environment, and in these fully automated initiatives (ODR) were observed. In addition, we also verified the lack of uniformity between the data records and the volume of information available for public consultation on the subject, as well as differences between the pre-procedural and procedural sessions and the conciliation and mediation sessions, such as the

percentage of agreements, and between the number of scheduled hearings and the amount that actually takes place. It is suggested to deepen the study within each presented front, as well as to carry out an analysis of the agreements concluded in line with the characteristics of the participants and the use of ODR in the private chambers.

Key-words: Access to justice. Multiport system. Appropriate methods of conflict resolution (ADR). Mediation and conciliation. Online Dispute Resolution (ODR).

## **LISTA DE FIGURAS**

Figura 1 – Barreiras de acesso à justiça

Figura 2 – A “quarta parte” na ODR

Figura 3 – Procedimentos metodológicos da pesquisa

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Tribunais de Justiça listados de acordo com a quantidade de reuniões realizadas por meio do sistema Cisco Webex, média de duração e quantidade de usuários registrados e regramento sobre a utilização de videoconferência no contexto da pandemia

Quadro 2 – Síntese da caracterização das principais frentes de execução da política pública judiciária identificadas no âmbito da pesquisa, motivação e objetivos da escolha, instrumentos utilizados na coleta de dados e teorias aplicadas – Brasil – 2021.

Quadro 3 – Número de órgãos habilitados segundo critérios estabelecidos para os estudos de casos

Quadro 4 – Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com o quantitativo de CEJUSCs instalados

Quadro 5 – Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com a existência ou não de câmaras privadas cadastradas e o respectivo quantitativo

Quadro 6 – Número de respondentes de acordo com as opções selecionadas para explicação da existência ou não de câmaras privadas cadastradas

Quadro 7 – Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com a existência ou não de soluções tecnológicas para mediação e conciliação de conflitos a distância e o respectivo quantitativo

Quadro 8 – Soluções tecnológicas utilizadas nos CEJUSCs

Quadro 9 – Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com a existência ou não de relatórios consolidados ou dados disponíveis sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs

Quadro 10 – Opções selecionadas pelas câmaras privadas para explicar o motivo do cadastramento junto aos Tribunais de Justiça, quantitativo e percentual

Quadro 11 – Facilitadores e dificultadores do uso de soluções tecnológicas para conciliação e mediação de conflitos na opinião das câmaras privadas

Quadro 12 – Consolidação das análises estatísticas sobre CEJUSCs, portes dos Tribunais, câmaras privadas e atributos dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ

Quadro 13 – Opções de respostas categorizadas de acordo com a temática, número de ocorrência e percentual em relação ao total de 71 e 224 opções selecionadas pelos respondentes nos Questionários 1 e 2

Quadro 14 – Projetos e programas identificados nos portais institucionais do TJMG, TJBA, TJDF, TJMA e TJRN

Quadro 15 – Comparativo sobre o período de abrangência, informações disponíveis nas áreas processual e pré-processual e tipo de demanda dos dados analisados referentes aos CEJUSCs dos Tribunais (TJMG, TJBA, TJDFT, TJMA, TJRN)

Quadro 16 – Requerimento, forma de contato, sistema para registro e ferramenta utilizada nas sessões por videoconferências nos CEJUSCs do TJMG para demandas pré-processuais ou processuais

Quadro 17 – Requisitos para cadastramento de câmaras privadas junto aos NUPEMECs dos Tribunais (TJMG, TJBA, TJDFT e TJMA)

Quadro 18 – Síntese sobre estrutura dos órgãos; conciliação e mediação de conflitos; perfis dos públicos atendidos; soluções tecnológicas e câmaras privadas

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Patamares remuneratórios dos mediadores

Tabela 2 – Número e proporção de questionários enviados e respondidos pelas câmaras privadas cadastradas

Tabela 3 – Categoria dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ

Tabela 4 – Formação acadêmica e capacitação dos conciliadores e mediadores atuantes nas câmaras privadas

Tabela 5 – Valores da média, mediana, moda e desvio padrão sob as dimensões dos CEJUSCs, das câmaras privadas cadastradas e das plataformas digitais incorporadas nos Centros

Tabela 6 – Número de CEJUSCs instalados por Tribunal de 2016 a 2021

Tabela 7 – Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados nas conciliações e mediações processuais e pré-processuais no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs do TJMG

Tabela 8 – Número de alunos de acordo com o tipo de capacitação no TJDFT

Tabela 9 – Expectativa de remuneração dos mediadores do TJBA

Tabela 10 – Escolaridade do público atendido pelos CEJUSCs do TJMA nos anos de 2018 e 2019 – Maranhão

Tabela 11 – Renda do público atendido pelos CEJUSCs do TJMA nos anos de 2018 e 2019 – Maranhão – 2021 - ACRESCENTAR OS PERCENTUAIS

Tabela 12 – Sessões agendadas, concluídas e acordos celebrados nas câmaras privadas cadastradas no NUPEMEC do TJMG de 2017 a 2019

Tabela 13: Sessões agendadas, concluídas e acordos celebrados nos Paces - TJMG de 2017 a 2019

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Quantitativo de CEJUSCs de acordo com o porte do Tribunal

Gráfico 2 – Utilização do Sistema PJe para registro das sessões de conciliação e mediação processuais e pré-processuais nos CEJUSCs

Gráfico 3 – Total de câmaras privadas de acordo com o porte do Tribunal

Gráfico 4 – Quantitativo de mediadores e/ou conciliadores cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ de acordo com o porte do Tribunal

Gráfico 5 – Expectativa de remuneração dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ agrupados de acordo com os patamares de valores

Gráfico 6 – Tempo de atuação das instituições no mercado em anos

Gráfico 7 – Participação humana e grau de automação das atividades de conciliação e mediação desempenhadas nas câmaras privadas

Gráfico 8 – Relação entre o número de CEJUSCs instalados e o número de câmaras privadas cadastradas, com identificação dos portes dos Tribunais de Justiça

Gráfico 9 – Relação entre o número de CEJUSCs instalados e o número de profissionais cadastrados na plataforma do CCMJ do CNJ

Gráfico 10 – Patamares remuneratórios dos profissionais cadastrados no CCMJ, de acordo com os portes dos Tribunais

Gráfico 11 – Relação entre os patamares remuneratórios dos profissionais e o cadastro como mediador, conciliador ou ambos na plataforma CCMJ

Gráficos 12 e 13 – Relação entre o total de temas de atuação dos profissionais e o cadastro como mediador, conciliador ou ambos e entre os portes dos Tribunais

Gráfico 14 – Titulação dos profissionais cadastrados como mediadores, conciliadores ou ambos na plataforma CCMJ

Gráfico 15 – Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs do TJMG

Gráfico 16 – Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 a 2017 nos CEJUSCs do TJBA

Gráfico 17 – Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 ao 1º semestre de 2019 nos CEJUSCs do TJDFT

Gráfico 18 – Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs do TJMA

Gráfico 19 – Razões da não realização de sessões agendadas nos CEJUSCs do TJMA no período de 2015 a 2019

Gráfico 20 – Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2018 e 2019 nos CEJUSCs do TJRN

Gráfico 21 – Expectativa de remuneração dos conciliadores e mediadores cadastrados no CCMJ e habilitados para atuação nos CEJUSCs do TJMG, TJBA, TJDFT, TJMA e TJRN

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs

ADR – *Alternative Dispute Resolution* ou Solução Alternativa de Conflitos

ANAC – Agência Nacional de Aviação Civil

ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CCMJ – Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CEODP – Cadastro Nacional de Expositores das Oficinas de Divórcio e Parentalidade

CIJUC – Cadastro Nacional de Instrutores da Justiça Consensual Brasileira

CJF – Conselho da Justiça Federal

CNFI – Cadastro Nacional de Formadores de Instrutores

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CONIMA – Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem

COVID-19 – *Corona Virus Disease* ou Doença do Coronavírus de 2019

CPC – Código de Processo Civil de 2015

CRF/88 – Constituição da República Federativa do Brasil de 1988

CSAC – Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos

EC – Emenda Constitucional

ENFAM – Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados

e-PROC – Sistema de Transmissão Eletrônica de Atos Processuais

e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão

FAPEMIG – Fundação de Amparo à Pesquisa de Minas Gerais

FJP – Fundação João Pinheiro

IA – Inteligência Artificial

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

NUPEMEC – Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

ODR – *Online Dispute Resolution* ou Resolução On-line de Controvérsias

PJE – Processo Judicial Eletrônico

SAJ – Sistema de Automação da Justiça

SciELO – Scientific Electronic Library Online

SEI – Sistema Eletrônico de Informações

SENACON – Secretaria Nacional do Consumidor

SPELL – Scientific Periodicals Electronic Library

STF – Supremo Tribunal Federal

TCE/MG – Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais

TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação

TJ – Tribunal de Justiça

TRF – Tribunal Regional Federal

TRF5 – Tribunal Regional Federal da 5ª região

## SUMÁRIO

<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>23</b>
<b>2.</b>	<b>PORTAS DE ENTRADA E DE SAÍDA DE ACESSO À JUSTIÇA: PRINCIPAIS ASPECTOS CONCEITUAIS E NORMATIVOS DA REALIDADE BRASILEIRA NA PERSPECTIVA DO SISTEMA MULTIPORTAS .....</b>	<b>34</b>
<b>2.1.</b>	<b>Porta de entrada: acesso à justiça .....</b>	<b>34</b>
<i>2.1.1.</i>	<i>Acesso à justiça no Brasil .....</i>	<i>40</i>
<b>2.2.</b>	<b>Porta de saída: celeridade processual.....</b>	<b>48</b>
<i>2.2.1.</i>	<i>Celeridade processual no Brasil.....</i>	<i>49</i>
<b>3.</b>	<b>SISTEMA MULTIPORTAS NO ACESSO À JUSTIÇA: MECANISMOS DE SOLUÇÕES DE CONTROVÉRSIAS E USO DE FERRAMENAS TECNOLÓGICAS NO CENÁRIO BRASILEIRO .....</b>	<b>63</b>
<b>3.1.</b>	<b>Métodos adequados de solução de conflitos .....</b>	<b>63</b>
<i>3.1.1.</i>	<i>Mediação e conciliação no Brasil.....</i>	<i>65</i>
<b>3.2.</b>	<b>Resolução on-line de controvérsias: incorporação de tecnologia para o deslinde de conflitos.....</b>	<b>80</b>
<i>3.2.1.</i>	<i>Uso de soluções tecnológicas no Brasil.....</i>	<i>85</i>
<b>4.</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>97</b>
<b>4.1.</b>	<b>Revisão da literatura e pesquisa documental.....</b>	<b>101</b>
<b>4.2.</b>	<b>Questionários .....</b>	<b>103</b>
<b>4.3.</b>	<b>Levantamento de dados na plataforma do CNJ .....</b>	<b>109</b>
<b>4.4.</b>	<b>Estudo de casos múltiplos .....</b>	<b>110</b>
<b>4.5.</b>	<b>Entrevistas semiestruturadas .....</b>	<b>112</b>
<b>5.</b>	<b>AUTOCOMPOSIÇÃO E FRENTES DE EXECUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA: PERSPECTIVAS NACIONAIS SOB AS DIMENSÕES DOS CEJUSCS, DOS PROFISSIONAIS CADASTRADOS NO CNJ E DAS CÂMARAS PRIVADAS .....</b>	<b>115</b>
<b>5.1.</b>	<b>CEJUSCs dos Tribunais de Justiça .....</b>	<b>115</b>
<b>5.2.</b>	<b>Profissionais cadastrados na plataforma do CNJ .....</b>	<b>141</b>
<b>5.3.</b>	<b>Câmaras privadas cadastradas nos Tribunais de Justiça .....</b>	<b>152</b>

<b>5.4.</b>	<b>Exame dos resultados .....</b>	<b>167</b>
<b>6.</b>	<b>CEJUSCS: ANÁLISE .....</b>	<b>179</b>
<b>6.1.</b>	<b>Apresentação dos estudos de casos e estrutura dos órgãos .....</b>	<b>179</b>
<b>6.2.</b>	<b>Conciliação e mediação de conflitos.....</b>	<b>191</b>
<b>6.3.</b>	<b>Perfis dos públicos atendidos.....</b>	<b>208</b>
<b>6.4.</b>	<b>Soluções tecnológicas para a autocomposição de conflitos.....</b>	<b>213</b>
<b>6.5.</b>	<b>Câmaras privadas.....</b>	<b>223</b>
<b>7.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>232</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>245</b>
	<b>Anexo A – Regulamentação e forma de pagamento dos mediadores e conciliadores dos Tribunais de Justiça, segundo diagnóstico do CNJ e normativas correspondentes .....</b>	<b>252</b>
	<b>Anexo B – Participação em eventos como cursos, seminários, palestras e conferências sobre o tema pesquisado. ....</b>	<b>255</b>
	<b>Anexo C – Questionário enviado para os CEJUSCs/NUPEMECs .....</b>	<b>258</b>
	<b>Anexo D – Questionário enviado para as câmaras privadas .....</b>	<b>262</b>
	<b>Anexo E - Consolidação dos resultados do Questionário 1.....</b>	<b>271</b>
	<b>Anexo F – Roteiro de entrevista .....</b>	<b>272</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro experimenta um grau de litigiosidade significativo, pois, segundo dados divulgados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), fechou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação – demandas que aguardavam alguma solução definitiva (CNJ, 2020, p. 93). Ademais, “nos últimos oito anos (2011 – 2019), o volume processual cresceu em proporção às despesas” e, assim, as despesas totais do Judiciário contabilizaram R\$ 100,2 bilhões em 2019, o que indica um acréscimo de 2,6% em relação ao ano anterior. Significa dizer que, em 2019, o custo pelo serviço jurisdicional representou, por habitante, o valor de R\$ 479,16 (R\$ 10,70 a mais do que em 2018) e 1,5% do PIB nacional (CNJ, 2020, p.74).

Sobre a duração dos processos, o “tempo médio do acervo [processos pendentes de decisão] do Poder Judiciário foi de 5 anos e 2 meses” em 2019 (CNJ 2020, p. 187). Para “receber uma sentença, o processo leva, desde a data de ingresso, quase o triplo de tempo na fase de execução (4 anos e 3 meses), se comparada à fase de conhecimento (1 ano e 7 meses)” (CNJ, 2020, p. 184), o que significa maiores dificuldades para se concretizar a sentença proferida (fase de execução) do que de se obter uma decisão (fase de conhecimento).

O excesso de demandas na Justiça, combinado com um sistema extremamente moroso, revela a pouca capacidade dos órgãos de dar vazão ao grande estoque processual existente. Essa capacidade pode ser mensurada a partir do número de novos casos em relação ao quantitativo finalizado no ano. Em 2019, tal índice foi de 68,5% e indica o grau de dificuldade dos Tribunais em lidar com o estoque de processos (CNJ, 2020, p. 112).

De acordo com estudo sobre a percepção que o cidadão possui sobre o Judiciário, realizado, em novembro de 2010, pelo Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (IPEA) no âmbito do Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS), restou constatada que a avaliação é abaixo da média e envolve questões que ultrapassam a simples discussão sobre produtividade. É notório que “os entrevistados da pesquisa apresentam uma avaliação geral bastante crítica da justiça” e, de zero a dez, a média é de 4,55 (SÁ E SILVA, 2010, p. 5).

O desdobramento do resultado, em dimensões específicas, revelou que nenhum parâmetro ficou na média ou acima dela (considerando nota de 0 a 4,0), ademais a avaliação é mais desfavorável no que concerne à honestidade dos integrantes da justiça (média 1,17), seguida pela imparcialidade do tratamento aos cidadãos (média 1,18), rapidez nas decisões (média 1,18), custo (média 1,45), facilidade de acesso (média 1,48), “capacidade de produção de boas decisões e de resolução dos conflitos de forma justa” (1,60) (SÁ E SILVA, 2010, p. 6).

Não é demais ressaltar que o expressivo ativo processual citado não indica, por si só, a universalização do acesso à justiça, uma vez que há grandes litigantes e, portanto, a concentração de processos em algumas pessoas jurídicas, notadamente o Poder Público. Há ainda a necessidade de pulverização do acesso à justiça, com o objetivo de democratizá-la. A democratização de tal acesso representa mais do que apenas reduzir o volume de demandas em curso no Judiciário e garantir a razoável duração dos processos (celeridade). O pano de fundo em questão é o pleno exercício da cidadania e o aumento do acesso aos direitos pelos cidadãos, por meio da construção de soluções igualitárias, justas e efetivas.

Cappelletti e Garth (1988) perceberam um cenário em que os indivíduos, notadamente os mais carentes, para serem de fato cidadãos e alcançarem a garantia de direitos, deveriam, antes, superar algumas barreiras de acesso à justiça que são mais constantes em causas menos complexas, envolvendo autores individuais e em situação de pobreza.

Os autores identificaram movimentos renovatórios de acesso à justiça, explicitados por eles por meio de três ondas que representam medidas práticas efetivadas para melhorar o acesso à justiça: a) assistência judiciária para a população vulnerável (primeira onda); b) visão social do direito, com a defesa dos direitos coletivos e difusos (segunda onda); c) efetividade dos direitos mediante a reforma dos procedimentos por meio da simplificação e da adoção de soluções extrajudiciais (terceira onda).

Para o contexto deste estudo, são especialmente relevantes a garantia de assistência judiciária de forma que o acesso à justiça seja efetivado para todos, independentemente de características socioeconômicas, e a promoção de soluções diversas do modelo adversarial oferecido pela Justiça tradicional.

Nesse sentido, o acesso à justiça não se limita ao Poder Judiciário e à representação em juízo e, por essa razão, não está circunscrito a uma decisão adjudicada. Hodiernamente, ele está vinculado à ideia de garantia de acesso equitativo à justiça e alcance de resultados justos tanto na esfera individual quanto na esfera social (CAPPELLETTI e GARTH, 1998, p. 3).

Ademais, uma vez que o modelo tradicional de solução de conflitos demonstra claros sinais de esgotamento, em razão do já mencionado excesso de processos em trâmite na Justiça e do congestionamento existente, bem como da ausência de sinal de inflexão, avulta-se a necessidade de novas alternativas.

Considerando que o conflito é inerente à vida em sociedade e, por essa razão, sempre existirá, é relevante pensar em outras formas de lidar com as desavenças, bem como sobre as vias possíveis para solucioná-las. Para tanto, o Poder Judiciário é apenas uma opção disponível,

o que significa dizer que existem métodos alternativos (adequados) para a resolução de conflitos que oferecem instrumentos diversos dos tradicionais. Por óbvio, se o cidadão optar pela via estatal para o deslinde de um conflito, deve ser a ele garantido acesso às portas de entrada e de saída, ou seja, condições de acessibilidade alinhadas à brevidade processual e ao banimento do tempo patológico, o que conduzirá a um ambiente mais favorável para a solução dos conflitos (SADEK, 2014, p. 57).

Nesse cenário, a partir da Constituição da República de 1988 e da Resolução 125 de 29 de outubro de 2010 do CNJ, consagrou-se, em 2015, um microssistema normativo responsável pelo fomento dos métodos adequados de solução de conflitos. Importantes modificações foram implementadas e abrangeram um novo desenho estrutural e procedimental do Poder Judiciário, bem como a adoção de novos procedimentos e de formas alternativas de solução de litígios, com destaque para a adoção de mecanismos autocompositivos e/ou extrajudiciais.

Na esfera do Judiciário, foi instaurada a política pública de tratamento adequado de conflitos, Política Judiciária Nacional, na qual o CNJ é o responsável pela regulamentação de âmbito geral e nacional.

Na seara estadual, há os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e as unidades de execução da política, que são os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), responsáveis pelo desempenho das atividades de conciliação e mediação de conflitos.

A Política Judiciária Nacional possui como meta o fomento dos métodos autocompositivos de solução de conflitos, bem como a busca pelo engajamento, tanto dos profissionais do direito quanto do cidadão, na promoção de iniciativas consensuais, mediante a transição da cultura do litígio para a cultura da pacificação. Concretamente, a política de conciliação foi iniciada pelo CNJ, em 2006, com o Movimento pela Conciliação e a promoção das Semanas Nacionais pela Conciliação.

Em que pese o uso de métodos autocompositivos ser alvo da mencionada Política Pública e ser marco central do CPC, ao recomendar expressamente que os órgãos do Poder Judiciário disponibilizem outras formas de soluções de conflitos antes da decisão judicial, o percentual de conciliação ainda é baixo e apresentou queda.

Segundo o CNJ, em 2019, o índice de conciliação “aponta para redução pelo terceiro ano consecutivo”. Tal índice é obtido pela relação entre o percentual de sentenças e decisões homologatórias (acordos homologados pelos magistrados) e o total de decisões judiciais terminativas proferidas (CNJ, 2020, p.171). Em 2015, o índice total de acordo foi de 11,1%;

em 2016, de 13,6%; em 2017, reduziu para 13,5%, em 2018, para 12,7% e, em 2019, para 12,5% (CNJ, 2020, p.172).

A conciliação e a mediação (usada para casos que envolvem relações interpessoais complexas e continuadas) perpassam pelo uso de ferramentas específicas para a resolução de conflitos de forma consensual, em que a decisão não é imposta por um terceiro (juiz ou árbitro como ocorre na heterocomposição), o que diminui as chances de não cumprimento, com redução do tempo investido em relação a uma decisão proferida pelo juiz.

Os métodos consensuais prezam pela informalidade, oralidade, flexibilidade, simplicidade e pela disseminação da comunicação como importante ferramenta para a solução de controvérsias pelos próprios envolvidos, que assumem o protagonismo da tomada de decisão.

Ademais, enquanto o processo judicial está adstrito às questões técnico-jurídicas, os métodos autocompositivos alcançam assuntos periféricos e sistêmicos, de forma a compreender o fenômeno de forma ampla e possibilitar o desenlace de um conflito, não apenas de uma demanda processual específica. Isso repercute no Judiciário tanto na redução do ajuizamento de novas ações quanto na solução das demandas em curso.

Nesse cenário, outro fator que não pode ser ignorado é o uso de ferramentas tecnológicas, em razão do potencial que possuem para melhorar a prática do direito e a administração da justiça (SUSSKIND, 2020, p. 368). O uso de TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) possui diversas aplicabilidades e ultrapassa a mera virtualização do papel e a identificação de um novo canal eletrônico de comunicação. As TICs são aplicadas em diferentes contextos, tanto na esfera judicial quanto na extrajudicial, para solução de conflitos. Todavia, é preciso avaliar até que ponto a tecnologia é utilizada como um meio neutro ou como parte importante do processo decisório no sentido de direcionamento das partes rumo à tomada de decisão.

Nesse sentido, em decorrência das disputas surgidas no ambiente virtual, a Resolução On-line de Controvérsias (ODR) ganhou espaço, notadamente, em matérias de direito do consumidor em razão do comércio eletrônico. Trata-se do uso de soluções tecnológicas aplicadas para o deslinde de conflitos, de forma a constituir uma nova formatação, na qual os ambientes e procedimentos são alterados e a resolução ocorre de forma total ou parcialmente automatizada.

Tal fato ocorre em razão do uso de TICs, ora para dar suporte e auxiliar a atuação do terceiro imparcial, ora para substituí-lo. É possível que a solução do conflito ocorra guiada pelo

software por meio do uso de algoritmos, dados parametrizados e inteligência artificial, de modo a alcançar uma decisão para o caso concreto. As TICs representam “uma alternativa adicional para a resolução de controvérsias – uma porta a mais –, não apenas um caminho novo para se chegar a uma porta já existente” (ARBIX, 2017, p.59), pois a figura da tecnologia ganha relevo e é considerada uma quarta parte (KATSH; RIFKIN, 2001, p. 94), em razão da interação que promove com os envolvidos ao fomentar a comunicação e disponibilizar informações para direcionar as tratativas e amparar a tomada de decisões (ARBIX, 2017, p. 59).

É inegável que a incorporação de tecnologia contribui positivamente para a automatização de diversas tarefas, principalmente as repetitivas, desempenhando papel fundamental no tocante à celeridade. Ela também pode favorecer a solução de conflitos e contribuir para a ampliação do acesso à justiça. Todavia, o uso de tecnologia por si só, logicamente, não solucionará todos os problemas existentes. Ademais, a incorporação de ferramentas tecnológicas não é uma questão simples, pois, além de pressupor infraestrutura das organizações, pode operacionalizar a segregação do acesso à justiça por parte do cidadão.

Segundo dados do estudo TIC Domicílios – Pesquisa Sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros – de 2019, 20 milhões de domicílios brasileiros não possuem acesso à Internet (28% do total), sendo que, nas classes D/E, 50% dos domicílios não estão conectados (13 milhões). A análise por indivíduo apurou a existência de 47 milhões de não usuários de Internet, o que corresponde a um a cada quatro brasileiros, sendo que 40 milhões deles cursaram até o nível fundamental de ensino e 45 milhões integram as classes C e D/E. Por fim, o principal dispositivo apontado como meio para acessar a Internet foi o telefone celular, representando 99% dos usuários, sendo que 58% utilizam exclusivamente este meio. Assim, o acesso à Internet, em 2019, demonstrou estar relacionado a fatores sociodemográficos (CETIC, 2019, p. 23 - 24).

Além do mais, o acesso à Internet é díspar entre os cidadãos, pois alguns possuem um acesso substancial que permite de fato navegar na rede, enquanto outros acessam via dispositivo móvel obsoleto, com limites de tráfego de dados e memória insuficiente para instalação de aplicativos. Tal heterogeneidade pode determinar ou reduzir as oportunidades de acesso e de um desfecho favorável com relação à solução de conflitos via incorporação de TICs, podendo ser um vetor para criar ou ampliar restrições e hierarquias de acesso à justiça.

Além de mudanças no contexto do Judiciário, com a previsão de diferentes métodos e mecanismos, despontam opções na esfera extrajudicial, as quais se referem a organizações dedicadas à utilização de métodos alternativos para a solução de conflitos, que podem ser desde

instituições de ensino voltadas para a prática jurídica dos estudantes a instituições empresariais. O ambiente regulatório pátrio permite que o Judiciário atue em parceria com essas organizações no desempenho de atividades de mediação e conciliação. Para tanto, o Tribunal deve realizar o cadastramento dos interessados de modo que eles se qualifiquem como câmaras privadas. Assim, eles podem receber e dar andamento a reclamações pré-processuais e processuais encaminhadas pelos CEJUSCs<sup>1</sup>, além da possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados, contribuindo para o acesso à justiça e redução da sobrecarga de demandas no Judiciário.

Outros aliados do Judiciário são os conciliadores e os mediadores, profissionais cadastrados no CNJ para atuação junto aos Tribunais ou nas câmaras privadas cadastradas. Como os serviços de conciliação e de mediação são executados por profissionais e organizações especializados, em muitas das vezes mediante contraprestação financeira, resta compreender em quais condições são instituídas as parcerias com os Tribunais.

Nesse sentido, importa apreender sobre os métodos e os meios empregados para a solução de conflitos, sobre as formas de remuneração e o ônus de pagamento, bem como sobre a distribuição geográfica dos profissionais e das câmaras no país. Então, a compreensão sobre o contexto da autocomposição nos CEJUSCs da Justiça estadual pressupõe a perscrutação sobre o ambiente de parcerias no qual as atividades podem se desenvolver, especialmente sobre a acessibilidade de tais iniciativas.

A exposição da perspectiva do acesso à justiça por diferentes frentes de execução da política judiciária contribui para melhor compreender o objeto em estudo, principalmente em razão da complementação de dados e de informações sobre o fenômeno. O pressuposto é que o levantamento de informações sobre os CEJUSCs dos Tribunais, seus parceiros e os profissionais que desempenham as atividades autocompositivas possa contribuir para a avaliação se o acesso aos métodos autocompositivos está inserido em um contexto mais amplo de acesso à justiça ou vinculado a fatores relacionados aos perfis dos públicos atendidos, como sexo, renda, escolaridade.

A escolha dos Tribunais de Justiça se justifica em razão da abrangência e da distribuição no território brasileiro. Por serem órgãos da Justiça Estadual, possuem jurisdição em todos os estados do país e atuam de forma desconcentrada. Isso significa dizer que cada estado do território brasileiro possui seu próprio Tribunal de Justiça e que, no interior dos estados, o

---

<sup>1</sup> O termo Tribunal, nesta dissertação, quando desacompanhado de qualquer complemento, se refere aos Tribunais de Justiça Estaduais e do Distrito Federal.

atendimento é pulverizado nas comarcas de forma a alcançar os municípios. Logo, a Justiça Estadual possui maior capilaridade em relação aos demais ramos da justiça, seja de competência estadual (Justiça Militar) ou federal (Justiça do Trabalho, Justiça Federal, Justiça Eleitoral).

Por sua vez, a escolha dos CEJUSCs para o estudo guarda relação com o fato de os órgãos oferecerem para o cidadão atendimento e oportunidade de resolução de conflitos, independentemente da existência de processo em curso, com a absorção de demandas pré-processuais. Acrescente-se o fato de que os órgãos foram criados para fomentar a resolução de litígios por meio do uso de métodos adequados de solução de conflitos. Assim, o objetivo dos CEJUSCs perpassa pela autocomposição como alternativa viável para dar respostas aos conflitos, utilizando-se de métodos como a mediação e a conciliação.

Diante do exposto, verificou-se a importância de se efetuar o mapeamento da temática no cenário nacional sob as três frentes de execução da política pública, o que demandou a utilização de ferramentas diversas para alcançar tal mister. Tais frentes configuram-se em: a) os CEJUSCs dos Tribunais de Justiça estaduais e do Distrito Federal; b) o corpo de mediadores e/ou conciliadores judiciais cadastrados na plataforma do CNJ; c) as instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial, notadamente as cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça.

A significância das referidas frentes advém – além da mencionada multidimensionalidade e da complexidade do fenômeno estudado – das lentes teóricas adotadas para o embasamento da pesquisa. No quesito acesso à justiça, Cappelletti e Garth (1988) externalizaram, em sua obra, a necessidade de se garantir assistência judiciária para os pobres, o que está atrelado à primeira onda. Em consonância, é relevante o levantamento de informações disponíveis sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs, pelas câmaras privadas e pelos mediadores e/ou conciliadores cadastrados na plataforma do CNJ. De igual modo, questões sobre a expectativa de remuneração dos profissionais, sobre a distribuição no território nacional dos mediadores e dos conciliadores, bem como das câmaras privadas somam informações pertinentes para o escopo da pesquisa. Portanto, são dados que acrescentam na análise sobre acessibilidade e democratização da justiça.

Para tangenciar a terceira onda delineada pelos referidos autores, é necessário verificar a utilização de métodos autocompositivos como uma alternativa ao processo tradicional de competência do Poder Judiciário. No tocante à ODR, é importante o levantamento de informações sobre a incorporação de tecnologia para a solução de conflitos, nos moldes defendidos por Katsh e Rifkin (2001) e Arbix (2017). À vista disso, mostra-se essencial o

rastreamento de informações especialmente sobre mediação e conciliação, bem como sobre o uso e o grau de incorporação de soluções tecnológicas nos referidos métodos. De igual modo, os fenômenos podem ser investigados nas diferentes frentes de execução da política pública judiciária – junto aos CEJUSCs, junto aos profissionais cadastrados no CNJ, bem como junto às instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas, especificamente as cadastradas como câmaras privadas nos Tribunais de Justiça.

Frise-se que o tema é recente e os Tribunais adotaram comportamentos distintos sobre a questão. Enquanto, em alguns, as parcerias são incipientes; em outros, o processo já é de consolidação das iniciativas. Ademais, o mapeamento do cenário nacional sobre as diferentes frentes de atuação – no campo da Justiça estadual, das câmaras privadas e dos profissionais – inseridas na perspectiva de acesso à justiça via soluções autocompositivas – ganha relevância diante da não localização de relatórios consolidados e da existência de poucos dados disponíveis para consulta pública. Acrescente-se a lacuna de produção acadêmica existente no momento da dissertação, pois foram localizados poucos estudos sobre o contexto proposto, até mesmo em virtude da atualidade da criação dos CEJUSCs, das parcerias e das normativas correspondentes.

É intenção do presente trabalho contribuir para a sistematização de informações dispersas e para o aprofundamento do estudo em tema carente de literatura, bem como para a ciência da administração pública e do direito, ao tratar de uma política pública judiciária (política pública de tratamento adequado de conflitos).

Em razão do exposto, esta pesquisa destina-se a responder a seguinte pergunta: Como a adoção de métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação e o uso de soluções tecnológicas, tangencia o acesso à justiça e a solução de conflitos em um contexto de múltiplas portas que permeia a Justiça estadual?

A partir dessa questão norteadora é objetivo geral do presente estudo analisar os contornos e o contexto do acesso à justiça sob a ótica da adoção de métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, e da implementação de ferramentas tecnológicas no cenário da Justiça estadual – CEJUSCs e relações estabelecidas com parceiros – a partir de um cenário de múltiplas portas.

Os objetivos específicos compreendem:

a) Descrever e mapear o cenário de acesso à justiça por meio de métodos autocompositivos sob a perspectiva das três frentes de execução envolvidas na política pública de solução adequada de conflitos atrelados à Justiça estadual;

b) Identificar e caracterizar a atuação dos CEJUSCs dos Tribunais de Justiça estaduais com relação à acessibilidade e ao desempenho de atividades autocompositivas, como a mediação e a conciliação, ao cadastramento de câmaras privadas, à habilitação de profissionais mediadores e conciliadores e ao uso de ferramentas tecnológicas pelos órgãos;

c) Identificar e caracterizar o perfil dos mediadores e conciliadores judiciais cadastrados na plataforma do CNJ e habilitados para atuação nos Tribunais estaduais, especialmente no quesito expectativa de remuneração e locais de atuação, a fim de verificar o grau de acessibilidade e a distribuição dos profissionais nos CEJUSCs estaduais;

d) Identificar e caracterizar as instituições que têm por finalidade desempenhar atividades autocompositivas para a solução de conflitos cadastradas como câmaras privadas nos Tribunais estaduais, notadamente sobre as condições de acessibilidade e ferramentas e métodos utilizados;

c) Investigar os principais fatores facilitadores e/ou dificultadores do uso de métodos autocompositivos e de soluções tecnológicas para o desenlace de conflitos e os reflexos no acesso à justiça.

Para aprofundar a discussão proposta, o presente estudo organiza-se em sete capítulos, sendo o primeiro esta introdução, destinada à apresentação e à contextualização, bem como à indicação do problema de pesquisa, objetivos e justificativa.

No capítulo 2, abordam-se o acesso à justiça e a celeridade processual e permite-se a contextualização necessária para a análise pretendida, bem como a compreensão do cenário do Judiciário estadual brasileiro.

O capítulo 3 se destina à apresentação dos métodos adequados de solução de conflitos, notadamente a conciliação e a mediação, e do uso de soluções tecnológicas aplicadas para a solução de conflitos. Nele, retrata-se ainda o contexto pátrio sobre a adoção de métodos autocompositivos e sobre a incorporação de tecnologia para a resolução de desavenças. Com isso, almeja-se prover conceitos e ferramentas analíticas para o estudo.

O capítulo 4 destina-se à exposição do percurso metodológico traçado para a concretização do trabalho, além de indicar os critérios definidos para a seleção dos órgãos que compuseram o estudo de caso. Metodologicamente, optou-se pelo uso dos métodos qualitativo e quantitativo.

A abordagem quantitativa contemplou a elaboração de dois questionários distintos, um direcionado para os NUPEMECs/CEJUSCs dos Tribunais de Justiça (Questionário 1) e o outro para as instituições dedicadas à resolução de conflitos por métodos alternativos ao processo

tradicional (Questionário 2), cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça. Com o envio dos questionários, pretendeu-se a obtenção de informações necessárias e atualizadas para traçar os panoramas nacionais dos temas abordados.

Nos dois casos, a elaboração e o encaminhamento dos questionários são essenciais para o levantamento e a homogeneização de informações a fim de mapear o referido cenário nacional. A colheita de dados via questionário está em consonância com os objetivos do presente estudo e permite uma análise mais acurada do assunto ao contribuir para a caracterização das instituições, a verificação de questões relacionadas com acesso à justiça, o atendimento de demandas de forma extrajudicial, os métodos autocompositivos utilizados, a parceria e o cadastramento junto aos Tribunais, bem como a incorporação de soluções tecnológicas como plataforma digitais.

Ainda na perspectiva quantitativa, foram realizados o levantamento e a análise dos dados dos 2.732 mediadores e/ou conciliadores cadastrados na plataforma do CNJ. O que se pretendeu foi verificar os perfis dos mediadores e/ou conciliadores, especialmente no tocante aos locais de atuação (distribuição no país) e à expectativa de remuneração, o que permitiria visualizar o público-alvo dos profissionais e os usuários em potencial dos métodos consensuais. Tal decisão alicerçou-se na busca contínua de evidências necessárias para responder à pergunta norteadora do estudo e para alcançar os objetivos propostos.

No tocante ao aspecto qualitativo, abrangeu-se a revisão da literatura, contemplando a pesquisa bibliográfica; a pesquisa documental (com levantamento do cenário normativo vigente); a participação em eventos como seminários e cursos com anotações de campo (carga horária de 193 horas, além do Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores, com carga horária de 100 horas); a observação não participante de sessões de mediação, de conciliação e de oficina de pais; a realização de nove entrevistas semiestruturadas e os estudos de casos múltiplos, abrangendo pesquisa mais detalhada de cinco órgãos do Judiciário selecionados a partir das respostas obtidas por meio do Questionário 1.

As entrevistas semiestruturadas contemplaram sete atores do Judiciário e dois de câmaras privadas e foram realizadas com o objetivo de compreender as percepções, opiniões e perspectivas dos entrevistados sobre a temática em estudo, bem como de complementar as informações obtidas nos questionários, aclarar alguma questão oriunda da pesquisa documental, conseguir informações não documentadas e mais precisas com relação ao estudo proposto, coligir experiências e conhecimento tácito.

No capítulo 5, por sua vez, apresenta-se o mapeamento do cenário de acesso à justiça sob as perspectivas das três frentes de execução da política pública judiciária envolvidas e, para isso, estrutura-se em quatro seções: a) CEJUSCs, que são braços de atuação do poder judiciário estadual; b) profissionais cadastrados na plataforma do CNJ como mediadores e conciliadores; c) organizações dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça; d) análise estatística dos dados e consolidação dos resultados obtidos.

O capítulo 6 é dedicado ao estudo de caso e contempla cinco órgãos que foram identificados após triagem sobre o preenchimento concomitantemente de critérios preestabelecidos, quais sejam uso do PJe nos CEJUSCs, existência de câmaras privadas cadastradas e de plataforma digital para a realização de sessões de conciliação e mediação a distância. Assim, serão apresentados os dados logrados referentes ao contexto dos CEJUSCs do TJBA, TJDFT, TJMA, TJMG e TJRN. São, portanto, três Tribunais de médio, um de grande e um de pequeno porte, respectivamente. Ademais, três órgãos são representantes da região Nordeste, um da Sudeste e um da Centro-Oeste.

O estudo de caso tem por objetivo verificar a execução empírica da política pública e compreender o fenômeno pesquisado de forma mais profunda, com análise mais detalhada de dados e realização de entrevistas. A exposição dos resultados foi apresentada em cinco categorias temáticas: a) apresentação dos estudos de caso e estrutura dos órgãos; b) conciliação e mediação de conflitos; c) perfis dos públicos atendidos; d) soluções tecnológicas para a autocomposição de conflitos; e) câmaras privadas. Ao final do referido estudo de caso, exibe-se um quadro sintético para a consolidação da análise e os principais resultados obtidos à luz das teorias adotadas no presente estudo.

Por último, o capítulo 7 indica as conclusões, os desafios para a execução desta dissertação, as sugestões de trabalhos futuros e as limitações do estudo, consolidados nas considerações finais.

## **2. PORTAS DE ENTRADA E DE SAÍDA DE ACESSO À JUSTIÇA: PRINCIPAIS ASPECTOS CONCEITUAIS E NORMATIVOS DA REALIDADE BRASILEIRA NA PERSPECTIVA DO SISTEMA MULTIPORTAS**

### **2.1. Porta de entrada: acesso à justiça**

O acesso efetivo à justiça é uma garantia que ultrapassa os limites territoriais pátrios, pois relaciona-se com a consolidação de uma sociedade mais igualitária e com a construção de um Estado Democrático. Segundo Boaventura Santos (1999), o acesso à justiça é um direito primordial, pois sua denegação acarretaria a de todos os outros, uma vez que nenhum dos demais é concretizado na sua ausência (SANTOS, 1999, p. 146).

Até mesmo na Grécia antiga e em Roma, existiam regras para assegurar o acesso aos tribunais por parte dos indivíduos menos favorecidos. Antes de ser previsto no bojo constitucional ou processual, o acesso à justiça já encontrava guarida, por exemplo, na Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948. Tal Declaração dispõe que “todo ser humano tem direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei” (ONU, 1948).

Contudo, definir o conceito e abrangência da expressão – acesso à justiça – é uma atividade complexa. Segundo Cappelletti e Garth (1988), a definição dessa expressão ou conceito “serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico (...), primeiro deve ser realmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos” (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 3).

Nesse sentido, o acesso à justiça deve ser garantido de forma igualitária a todos, independentemente da condição econômica e social do indivíduo e sem distinções de sexo, cor, origem, idade, etc. De outro lado, o acesso à justiça deve gozar de efetividade, tanto no plano individual quanto no social. Deve ser, portanto, capaz de ultrapassar as amarras da igualdade formal para promover a igualdade material. A igualdade formal é a igualdade jurídica, ou seja, a igualdade de todos perante a lei que, por sua vez, trata a todos de forma idêntica, desconsiderando as peculiaridades individuais. Já a igualdade material ou aristotélica considera as desigualdades fáticas para a promoção da igualdade real ou substancial.

É inegável que ocorreram mudanças importantes na compreensão da expressão “acesso à justiça” que, inicialmente, era vista como um direito natural do indivíduo que não carecia de uma ação estatal para garantir a sua efetividade. Nos séculos XVIII e XIX, o pensamento liberal,

alicerçado em uma filosofia individualista, entendia o direito como natural e preexistente à criação da figura do Estado. Nessa época, o que se pregava era uma igualdade formal, uma vez que inexistia a prestação positiva do Estado para proteger tais direitos. Na sociedade moderna, entretanto, os direitos passaram a ser entendidos sob um aspecto mais coletivo e o Estado assumiu papel ativo como garantidor dos direitos.

Para Cappelletti e Garth (1988), a expressão acesso à justiça abrange uma “ruptura da crença tradicional na confiabilidade de nossas instituições jurídicas” embasada “no desejo de tornar efetivos – e não meramente simbólicos – os direitos do cidadão comum, ela exige reformas de mais amplo alcance e uma nova criatividade”. Destarte, eles posicionam-se, de forma clara, no sentido de não “aceitar como imutáveis quaisquer dos procedimentos e instituições que caracterizam nossa engrenagem de justiça.” (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 3).

Face ao exposto, o acesso à justiça não pode se limitar ao uso do Judiciário como única opção possível para solução de conflitos sociais, pois significa um “horizonte muito mais vasto, a vislumbrar uma sociedade mais justa e igualitária” (MARONA, 2013, p. 352). Nesse sentido, a consolidação do sistema de justiça perpassa por garantir não apenas a declaração da existência de um direito, mas a sua implementação concreta.

Cappelletti e Garth (1988) perceberam um cenário em que os indivíduos, notadamente os mais carentes, para serem de fato cidadãos e alcançarem a garantia de direitos (a igualdade não apenas formal e o acesso à justiça), deveriam, antes, superar algumas barreiras de acesso que são dificuldades mais constantes em causas menos complexas, envolvendo autores individuais e em situação de pobreza, diferentemente do que ocorre, em média, com os litigantes habituais<sup>2</sup>.

Nos países ocidentais, os autores identificaram o surgimento, a partir de 1965 e com certa sequência cronológica, de movimentos renovatórios de acesso à justiça. Tais movimentos são explicitados por eles por meio de três ondas, detalhadas a seguir, que representam medidas práticas efetivadas para melhorar o acesso à justiça.

A primeira onda se manifesta na garantia de assistência judiciária para os pobres e revela os esforços dos países para promover os serviços jurídicos para a população carente, a qual, muitas vezes, não tem consciência da existência de determinado direito. Nesse cenário, mudanças são necessárias, de modo que essa população tenha conhecimento da existência do

---

<sup>2</sup> Litigante habitual ou organizacional compreende a pessoa jurídica envolvida como parte em muitos processos judiciais (litígios) e, portanto, com maiores expertise e recursos econômicos e humanos, o que permite uma análise mais estratégica dos procedimentos, utilizando-os a seu favor.

direito, da possibilidade de demandá-lo judicialmente, bem como de saber pleiteá-lo perante o Judiciário, com compreensão da linguagem técnica jurídica. Há, portanto, o fortalecimento dos sistemas de assistência judiciária.

A segunda onda, por sua vez, abarca a ampliação da extensão do acesso à justiça, com a mudança do foco do direito individual (e dos pobres) para o alcance de direitos transindividuais, que é a justiça do interesse público. Por meio dessa ampliação, almeja-se que o Judiciário alcance um viés coletivo e social, de modo a ser demandado para solução de questões envolvendo direitos de grupos, de determinados segmentos e os direitos difusos, principalmente nas esferas de proteção ambiental e do consumidor.

Já a terceira onda abarca o enfoque de acesso à justiça, de forma mais articulada e com a simplificação dos passos procedimentais, para alcance da tutela jurisdicional e solução de litígios. Além disso, a terceira onda absorve os produtos positivos das duas ondas anteriores, como a tentativa de representação efetiva dos interesses da população pobre e dos interesses difusos, interesses esses que ou não eram representados ou o eram, mas de forma precária.

Conhecida como abordagem de acesso à justiça, a terceira onda busca a informalização e a simplificação das leis e dos procedimentos existentes nos processos judiciais e o incentivo à adoção de meios de solução extrajudicial de litígios, com o repasse de competência para sistemas informais, o que almeja a redução dos crescentes gastos gerados no sistema jurídico formal.

Segundo Cappelletti e Garth (1988), o surgimento e a ampliação dos direitos “exigem novos mecanismos procedimentais que os tornem exequíveis”. Nessa direção, a terceira onda “encoraja a exploração de uma ampla variedade de reformas, incluindo alterações nas formas de procedimentos e na estrutura dos tribunais e até mesmo a criação de novos tribunais”. Ademais, defende-se a incorporação do “uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto juízes como defensores, modificações no direito substantivo, destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução, e a utilização de mecanismos privados ou informais na solução dos litígios”. Desse modo, a terceira onda “não receia inovações radicais e compreensivas, que vão muito além da esfera de representação judicial” (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 26).

A terceira onda relaciona-se a uma concepção de acesso à justiça mais ampla e abrangente, por ultrapassar os limites do Judiciário, ao defender a inclusão da justiça informal e a simplificação da legislação. Nesse sentido, despontam caminhos alternativos como opções viáveis para a resolução de conflitos, seja na via da autocomposição ou na heterocomposição, na esfera judicial ou no âmbito extrajudicial. Tal fato implica transformações legislativas e

procedimentais que alcançam a organização judicial, os ritos processuais, a desburocratização, a especialização e a modernização do aparato judiciário como um todo.

A tridimensionalidade da questão do acesso à justiça é analisada por Economides (1999), que reflete sobre a simultaneidade da natureza: da demanda jurídica; da oferta desses serviços e do problema jurídico. Nesse cenário, o autor expõe que a questão do acesso efetivo à justiça é algo complexo que não pode se limitar a discussões acerca do desconhecimento do direito e da ausência de recursos econômicos (pobreza) como fatores cruciais para o acionamento ou não do Judiciário. Em congruência, há que se ressaltar a existência de outros obstáculos que impedem ou dificultam a utilização do serviço jurídico, bem como a possibilidade de os ricos solucionarem seus problemas de forma privada e informal, sem acionar, necessariamente, o Poder Judiciário.

Segundo o autor, “surgiu uma maior sofisticação metodológica, à medida que os pesquisadores começaram a entender e contemplar a relevância de determinadas barreiras para o acesso à justiça, principalmente as barreiras de caráter psicológico”, em que se destaca “o medo que as pessoas sentem em relação aos advogados e ao sistema judiciário” (ECONOMIDES, 1999, p. 66).

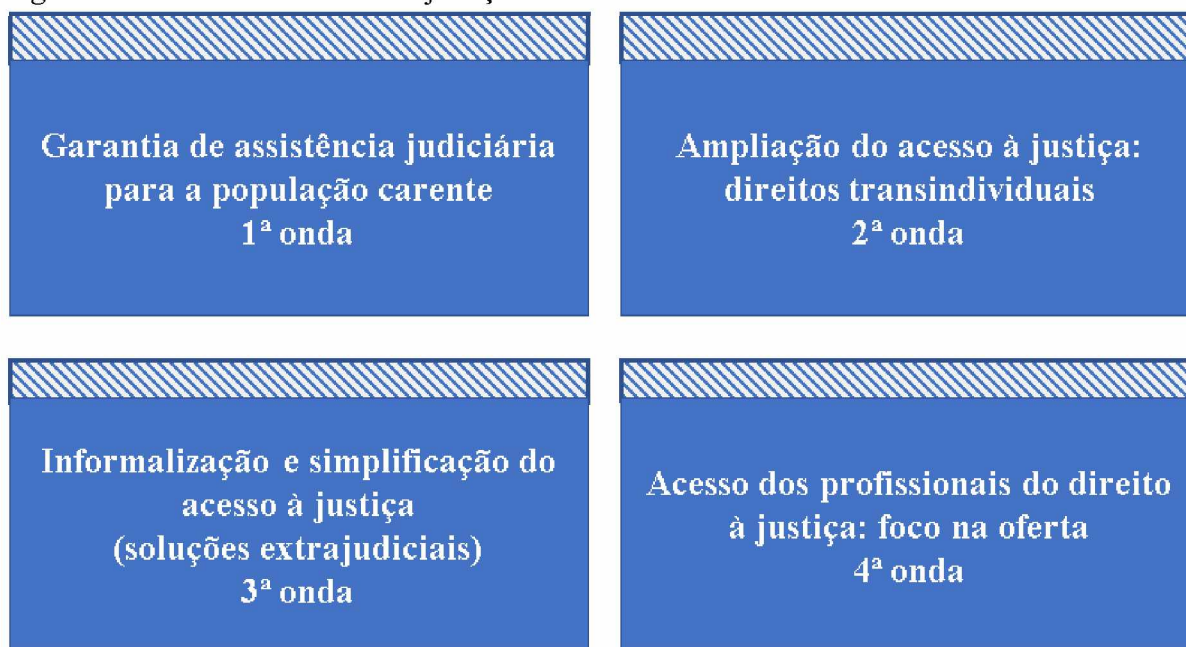
No tocante à demanda de acesso à justiça, foram delineados novos empecilhos que, por sua vez, transcendem os aspectos econômicos. Com relação à oferta do serviço jurídico, é fundamental a compreensão da atividade desempenhada pelo advogado, como a natureza e o estilo do serviço prestado, bem como o alcance que as diferentes classes sociais possuem na contratação ou não de um procurador particular. O autor, expõe, ainda com relação ao tipo de problema jurídico, que o “processo de julgamento individualiza artificialmente conflitos que, na realidade, se referem a grupos ou interesses mais amplos” (ECONOMIDES, 1999, p. 68).

Com isso, Economides (1999) propõe a existência de uma quarta onda e, para tanto, analisa o acesso à justiça centrado na própria justiça, por meio do acesso dos profissionais do direito à justiça, conforme ilustrado na Figura 1. O autor defende uma mudança de foco, com o afastamento de questões envolvendo a demanda de acesso à justiça para focalizar o lado da oferta, uma vez que ele percebe a existência de um hiato no que se refere à humanização dos profissionais do direito.

Nesse sentido, dois pontos são analisados. O primeiro diz respeito ao acesso do indivíduo à educação jurídica, ao ensino do direito e ao ingresso nas carreiras jurídicas. O segundo, por sua vez, está relacionado com o acesso à justiça por parte dos advogados e juizes, os quais são os operadores do direito e os profissionais que já estão inseridos na carreira.

O cerne da questão é que os atores do meio jurídico devem possuir conhecimentos técnicos, mas o ensino acadêmico do direito precisa ir além. As instituições de ensino devem valorizar o ensino dos direitos humanos para formar agentes dotados de pensamento crítico; de comprometimento ético; de capacidade de interpretação das leis e de leitura da realidade econômica, social e cultural na qual estão inseridos. A formação humana dos profissionais pode colaborar positivamente para a mitigação de barreiras de ordem psicológica que, de alguma forma, prejudicam que o cidadão recorra aos serviços dos expertos.

**Figura 1** – Barreiras de acesso à justiça – Brasil – 2021



**Fonte:** elaborado pela autora

No contexto da terceira onda, a formação dos profissionais do direito deve estar atenta ao contexto de informalização e simplificação do acesso à justiça, que propõe outras alternativas para soluções de conflitos além das fronteiras da justiça tradicional (Justiça Comum). Assim, o ensino jurídico não pode ser direcionado exclusivamente para o combate ou para a justiça adversarial. Daí a importância da inclusão de disciplinas sobre soluções consensuais de conflitos, como a mediação e a conciliação, nas grades curriculares das instituições de ensino.

Além disso, Cappelletti e Garth (1988) entendem que muitas barreiras de acesso à justiça estão inter-relacionadas, de modo que a tentativa de pôr fim a um obstáculo pode avivar outros problemas. Então,

[...] uma tentativa de reduzir custos é simplesmente eliminar a representação por advogado em certos procedimentos. Com certeza, no entanto, uma vez que litigantes de baixo nível econômico e educacional provavelmente não terão a capacidade de

apresentar seus próprios casos, de modo eficiente, eles serão mais prejudicados que beneficiados por tal “reforma”. Sem alguns fatores de compensação, tais como um juiz muito ativo ou outras formas de assistência jurídica, os autores indigentes poderiam agora intentar uma demanda, mas lhes faltaria uma espécie de auxílio que lhes pode ser essencial para que sejam bem sucedidos. Um estudo sério do acesso à Justiça não pode negligenciar o inter-relacionamento entre as barreiras existentes (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 11)

Economides (1999), por sua vez, descortina a possibilidade e o risco de serem ofertadas aos indivíduos “soluções pacíficas, possivelmente até soluções com as quais possam ficar extremamente contentes e felizes, que, no entanto, permanecem aquém do resultado passível de ser obtido caso os direitos legais fossem exercidos por intermédio do sistema judiciário formal” (p. 71-72).

O acesso à justiça não pode ter como mote a legitimação política (na prestação da tutela jurisdicional) e profissional, e as reformas de acesso não podem se limitar a uma tentativa de reduzir os custos da disponibilização dos serviços jurídicos em detrimento de um desejo verdadeiro de valorizar a cidadania. Desse modo, Economides (1999) indica que as tendências são a revisão dos procedimentos tradicionais, o melhor gerenciamento e financiamento dos litígios, com a adoção de serviços jurídicos alternativos e a solução alternativa de conflitos (ECONOMIDES, 1999, p. 70).

Vale ressaltar a necessidade de avaliar o papel dos obstáculos existentes, de forma a desenvolver instituições adequadas e efetivas para a solução e para a redução dos empecilhos, pois as barreiras de acesso se diferenciam de acordo com a natureza da demanda e, portanto, a solução mais eficiente varia de acordo com o caso concreto. Assim, algumas causas são menos complexas, possuem valores menos expressivos ou, ainda, demandam solução mais célere.

Nesse contexto, há espaço para a criação dos Juizados Especiais e para a adoção de medidas conciliatórias como forma de solução dos litígios; de mecanismos que priorizem a mediação ou a interferência de terceiros de forma apaziguadora entre as partes; de arbitragem; além do uso de soluções tecnológicas para intermediar a resolução dos conflitos quando as partes estiverem localizadas em estados ou países diversos, por exemplo.

Contudo, “[...] a pressão sobre o sistema judiciário, no sentido de reduzir a sua carga e encontrar procedimentos ainda mais baratos, cresce dramaticamente. Não se pode permitir que essa pressão, que já é sentida, venha a subverter os fundamentos de um processo justo” (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 58). Os autores apontam que:

[...] mesmo quando destinadas a promover o acesso dos cidadãos, mas não a simplesmente cortar despesas, têm sofrido severas críticas ultimamente. Primeiro, muitos tribunais de pequenas causas tornaram-se quase tão complexos, dispendiosos

e lentos quanto os juízos regulares (devido, particularmente, à presença dos advogados e à resistência dos juízes em abandonar seu estilo de comportamento tradicional, formal e reservado). Em segundo lugar, onde os tribunais de pequenas causas se tornaram mais eficientes, eles têm servido mais frequentemente para os credores cobrarem dívidas do que para os indivíduos comuns reivindicarem direitos. (...) Pequenas causas, afinal, não são necessariamente simples ou desimportantes; elas podem envolver leis complexas em casos de vital importância para litigantes de nível econômico baixo ou médio. A questão, portanto, é saber por que elas devem ser apreciadas através de procedimentos supostamente de segunda classe (...) O desafio é criar foros que sejam atraentes para os indivíduos, não apenas do ponto de vista econômico, mas também físico e psicológico, de modo que eles se sintam à vontade e confiantes para utilizá-los, apesar dos recursos de que disponham aqueles a quem se opõem” (CAPPELLETTI e GATH, 1988, p. 35-36).

Assim, tais modificações, como a criação dos Juizados Especiais ou de Centros de Conciliação e de Mediação, representam uma tentativa de reestruturação e ampliação do sistema judiciário, ao promover a simplificação, a redução do custo e da duração do processo; mas não devem olvidar o cidadão da preservação dos seus direitos.

### *2.1.1. Acesso à justiça no Brasil*

No contexto pátrio, o acesso à justiça também se apresenta como uma questão complexa e multifacetada. Na década de 70, Cappelletti e Garth (1988) identificaram, em diversos países, quais eram as ondas que impediam ou dificultavam o acesso à justiça, perpassando pelas mencionadas questões de ordem econômica e social, por direitos transindividuais e por novas formas de resolução de conflitos. Ocorre que, no Brasil, tais ondas aconteceram de forma quase concomitante após a promulgação da Constituição Federal da República em 1988 (CRF/88), crucial para a democratização do acesso à justiça.

Em consonância com a realidade brasileira, pesquisas internacionais apontam que, comparativamente, em sociedades com significativa desigualdade econômica e social, existe alta probabilidade de desconhecimento de direitos por amplas camadas da população, notadamente por parte dos que estão em situação de vulnerabilidade (SADEK, 2014, p. 58). Tal contexto se apresenta como um obstáculo para a democratização do acesso à justiça no país, que é marcado pela desigualdade social e pela concentração de renda nas mãos de uma seleta minoria.

No Brasil, uma parcela significativa da população encontra-se em um ciclo de restrições, sem acesso a políticas públicas favoráveis, com qualidade insuficiente do serviço público e com limitações no acesso aos sistemas de saúde, de moradia e de educação. Sem a integração dos indivíduos que estão em situação marginalizada e que, muitas vezes, desconhecem os direitos que lhes são proclamados, a justiça se mostra incapaz de fomentar a inclusão, de gerar bem-

estar social e desenvolvimento da cidadania. Nesse sentido, Boaventura Santos (1999) aponta as discrepâncias existentes entre a justiça civil e a justiça social, ao explicar que

Estudos revelam que a distância dos cidadãos em relação à administração da justiça é tanto maior quanto mais baixo é o estrato social a que pertencem e que essa distância tem como causas próximas não apenas fatores econômicos, mas também fatores sociais e culturais. (...) Em primeiro lugar, os cidadãos de menores recursos tendem a conhecer pior os seus direitos e, portanto, a ter mais dificuldades em reconhecer um problema que os afeta como sendo problema jurídico. (...) Em segundo lugar, mesmo reconhecendo o problema como jurídico, como violação de um direito, é necessário que a pessoa se disponha a interpor a ação. Os dados mostram que os indivíduos das classes baixas hesitam muito mais que os outros em recorrer aos tribunais, mesmo quando reconhecem estar perante um problema legal. (...) Em terceiro e último lugar, (...) quanto mais baixo é o estrato socioeconômico do cidadão menos provável é que saiba onde, como e quando pode contactar o advogado. (SANTOS, 1999, p. 148 -149)

Por razões como essas, emerge a necessidade de mudanças. Fatores de ordem econômica, social e cultural não deveriam interferir negativamente na acessibilidade à justiça por parte do cidadão. Nesse sentido, há um longo caminho rumo à modernização e à desburocratização dos procedimentos e do sistema processual, de modo a tornar mais simples o acesso à justiça e a efetivação das decisões, sem olvidar características como a qualidade, a efetividade e a presteza jurisdicional. Tais ocorrências colaborariam para o alcance de uma justiça mais acessível e até mesmo com contornos mais amigáveis, no sentido de ser mais próxima do cidadão.

A CRF/88 é um verdadeiro marco rumo a esse caminho de mudanças normativas no país. A Carta Magna e as emendas posteriores são de suma importância, pois há o nítido compromisso de assegurar, além do direito de acionar o Judiciário, as garantias, os direitos e os princípios constitucionais de prestação da tutela jurisdicional de forma efetiva e célere.

Já no preâmbulo da CRF/88, é possível constatar a importância da solução pacífica dos conflitos para a construção de um estado democrático de direito e, conseqüentemente, para a concretização de uma sociedade que, ao mesmo tempo em que é plural, preza pela igualdade e pela defesa de direitos, sem preconceitos. Assim, o Estado é “destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça” que, por sua vez, são considerados “valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias” (BRASIL, 1988)<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> A título de ilustração, a Constituição mineira de 21 de setembro de 1989 caminhou no mesmo sentido da CRF/88 e fez constar em seu preâmbulo a preocupação com a consolidação dos princípios estabelecidos na CRF/88. Externalizou, ainda, a garantia do direito de todos à cidadania plena em uma sociedade fraterna, pluralista e sem

Ademais, a CRF/88, em seu artigo 1º, traz a cidadania e a dignidade da pessoa humana como fundamento da República (incisos II e III). Tratam-se de pressupostos sem os quais não é possível pensar em acesso à justiça de forma igualitária e plena. Nesse cenário, a solução pacífica de conflitos é prevista expressamente entre os princípios que regem as relações internacionais, conforme artigo 4º, VII, CRF/88, bem como a defesa da paz (VI) e a cooperação entre os povos (IX). Por óbvio, tais princípios deverão reger, de igual forma, as relações internas no país, bem como da administração com o administrado. Assim, o Estado deve se pautar por uma atuação colaborativa e cooperativa, de forma a prezar pela negociação e pela busca de consenso nas relações por ele estabelecidas.

Nesse contexto, a Emenda Constitucional nº 45, de 2004, conhecida como a Reforma do Judiciário, é a mais recente alteração constitucional a respeito da ampliação do acesso à justiça. A Emenda é responsável pela criação do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), além de promover o empoderamento de instituições necessárias à promoção da justiça, como a Defensoria Pública e o Ministério Público. As alterações consagradas são importantes, pois a previsão normativa de um direito não significa a sua concretização no campo prático, de modo que não basta garantir o acesso à justiça se o resultado não gozar de efetividade e não for alcançado em prazo razoável.

A criação do CNJ gerou grande repercussão quando da elaboração da Proposta de Emenda à Constituição – PEC nº 96/1992 que foi posteriormente (mais de dez anos depois) transformada na citada Emenda. Em discordância com a previsão, a Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB) propôs a Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 3.367-1/DF sob a alegação de ofensa ao princípio da separação e independência dos Poderes, bem como do pacto federativo. A Ação foi julgada improcedente pelo Supremo Tribunal Federal (STF), o que culminou com a instalação do CNJ em 14 de junho de 2005.

O CNJ é um órgão interno de natureza administrativa, uma vez que integra a estrutura do Poder Judiciário e possui competência para executar o controle administrativo, financeiro e disciplinar da magistratura. Ele possui incumbência de controlar tanto o Judiciário, no que concerne à atuação administrativa e financeira, quanto os seus membros, (juízes) sobre a observância e cumprimento dos deveres funcionais (artigo 103-B, § 4º, CRF/88). Nesse sentido,

---

preconceitos e que preza pela justiça social. Dessa forma, além do alinhamento entre os entes políticos na garantia de direitos, da cidadania e de uma sociedade fraterna que almeja solucionar pacificamente os seus conflitos, a existência de tais previsões nos preâmbulos das constituições são significativos, uma vez que os preâmbulos sintetizam a verdadeira intenção do legislador.

o órgão representa papel importante no desenvolvimento e concretização das políticas públicas do Judiciário, inclusive as políticas de tratamento adequado de conflitos.

Os demais órgãos citados – Defensoria e Ministério Público – possuem atuação alinhada com os pressupostos expostos para o acesso à justiça e são importantes para a efetivação dos direitos proclamados na legislação constitucional e infraconstitucional. Para isso, é fundamental a existência de um Poder Judiciário competente, imparcial e independente, que respeite os princípios processuais e constitucionais, mas isso não basta. A Defensoria e o Ministério Público são instituições permanentes e desempenham papel essencial à função jurisdicional do Estado. O Ministério Público é competente para a “a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis,” nos termos do artigo 127, CRF/88. À Defensoria, incumbe, “como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados”, conforme previsto no artigo 134, CRF/88.

Nesse cenário, em que pese a existência da Defensoria Pública, intimamente relacionada à primeira onda delineada por Cappelletti e Garth (1988), ainda há no país um déficit de assistência jurídica, o que contribui para a dificuldade ou até para o impedimento de acesso ao Judiciário, notadamente por parte dos indivíduos que experimentam alguma exclusão social (desempregados, pobres, aposentados, homossexuais, negros, presos e outros). Segundo Marona (2013), o atendimento da Defensoria Pública abrange os grupos que são “historicamente marginalizados”, não sendo destinado somente aos necessitados. (MARONA, 2013, p. 352). A Defensoria exerce, portanto, um papel importante no Estado Democrático de Direito e na ampliação do acesso à justiça, por meio de orientação e assistência jurídica integral.

Marona (2013) ressalta ainda que a assistência jurídica “transcende o juízo” para ser prestada “onde estiver o direito” e de forma integral, visando “coordenar os diversos grupos sociais” e, portanto, atuar também em defesa dos direitos coletivos (MARONA, 2013, p. 352).

Para além dos tribunais, a atuação da Defensoria é importante instrumento de emancipação popular e propulsor do alcance da cidadania. Contudo, o órgão possui características (estruturais, orçamentárias, de pessoal, etc.) muito heterogêneas no país. O atendimento prestado representa “menos da metade das comarcas no Brasil, metade delas em unidades da federação pertencentes às classes com IDHs baixo e médio baixo” (MARONA, 2013, p. 365), de modo que ainda existem regiões que não contam com sequer um representante da instituição.

Por sua vez, o Ministério Público também possui atuação funcional relevante, como protagonista da defesa da sociedade e importante instituição de acesso à justiça, com atuação em juízo e fora dele, principalmente para a defesa de direitos metaindividuais de qualquer classe social, marginalizada ou não. Sua atuação está relacionada à segunda onda de Cappelletti e Garth (1988), por ser órgão legitimado para defender os interesses sociais e individuais indisponíveis, bem como para promover a ação civil pública, proteger o patrimônio público e social, o meio ambiente e outros interesses difusos e coletivos.

Em ambos os casos, da Defensoria Pública e do Ministério Público, a atuação deve ser realizada de forma pulverizada, com esforços prioritários no sentido de prevenção de disputas e solução alternativa de litígios, em consonância com as previsões da terceira onda proposta por Cappelletti e Garth (1988).

Assim, a celeridade processual caminha ao lado do acesso à justiça, ao se considerar a necessidade de prestação de uma tutela judicial efetiva, eficaz e útil, sem dilações indevidas e sem violação de outras garantias, como o contraditório, a ampla defesa, o devido processo legal e a segurança jurídica. A expressão celeridade processual pode ser entendida como o exercício das “atribuições com rapidez, presteza e segurança, sem tecnicismos exagerados, ou demoras injustificáveis, viabilizando, a curto prazo a solução dos conflitos.” (BULOS, 2018, p. 334).

Nas palavras de Sadek (2014), “o direito de acesso à justiça implica que se considerem ao menos três etapas distintas e interligadas: o ingresso, visando à obtenção de um direito; os caminhos posteriores à entrada e, finalmente, a saída”. Assim, a tutela jurisdicional deve ser prestada, no tempo e modo adequados, de forma que alcance a sua efetividade. A referida autora conclui que, nesse “sentido, o direito de acesso à justiça só se efetiva quando a porta de entrada permite que se vislumbre e se alcance a porta de saída em um período de tempo razoável” (SADEK, 2014, p. 57).

A questão da celeridade, na esfera do Poder Judiciário brasileiro, remete para a criação dos Juizados Especiais. Vinculada à terceira onda de Cappelletti e Garth (1988), a criação dos referidos órgãos está nitidamente relacionada às questões sociais de acessibilidade à justiça, sendo fruto de uma tentativa de ampliá-la e de prover uma prestação jurisdicional mais célere.

Segundo Boaventura Santos (1999), 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” (SANTOS, 1999, p.146). Assim, os Juizados Especiais surgem como um contraponto à formalidade e à solenidade da Justiça Comum, como

uma resposta para reduzir a morosidade processual, aplicável apenas para os casos de menor complexidade.

Em diversos países, Cappelletti e Garth (1988) identificaram quatro características que ilustram os procedimentos especiais para as chamadas pequenas causas, que são demandas de menor complexidade atendidas via Juizados: a) promoção de acessibilidade geral: por meio da gratuidade e inexistência de custas processuais, facultatividade de advogado, atendimento noturno, entre outros; b) a equalização das partes: com postura mais ativa e informal do juiz, instrução e preparação das partes para o julgamento, entre outros; c) alteração no estilo de tomada de decisão, com ênfase à conciliação prévia; d) simplificação do direito aplicado, por meio de decisões embasadas no sentimento de justiça (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 36).

Algumas das citadas características já se encontram consagradas nos Juizados, como a gratuidade, a informalidade, a não obrigatoriedade de advogado e a utilização de métodos conciliatórios para a solução de conflitos. Esta última característica, além de promover a redução do tempo processual, gera participação direta das partes envolvidas no deslinde da lide. A conciliação promove o empoderamento e o protagonismo dos indivíduos que buscam, de forma conjunta e por meio do diálogo, resolver o conflito, o que pode repercutir para além da solução de uma demanda processual específica.

Tais características podem ser encontradas em maior ou menor grau nos Juizados Especiais no Brasil. A unanimidade repousa na tentativa inovadora de reestruturação e ampliação do sistema judiciário, com a redução do custo e da duração do processo. Entretanto, as garantias fundamentais processuais, como a do contraditório e da ampla defesa e a do julgamento por um juiz imparcial, continuam prevalecendo, pois a finalidade não é fazer uma justiça “mais pobre”, mas torná-la acessível a todos, “inclusive aos pobres”, na tentativa de ultrapassar os empecilhos do modelo tradicional de tutela jurisdicional (CAPPELLETTI e GARTH, 1988, p. 59).

Nesse contexto, a CRF/88 prevê que a União, o Distrito Federal e os Estados instituirão os Juizados Especiais, compostos por juízes togados (aprovados via concurso público para cargos vitalícios) ou togados e leigos (escolhidos por seleção pública, para serem auxiliares da justiça), com competência para conciliar, julgar e executar demandas de matérias cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo (artigo 98, I, CRF/88).

Os Juizados Especiais Cíveis e Criminais foram disciplinados pela Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, e são competentes para, resumidamente, atuar em demandas cíveis cujo

valor não ultrapasse 40 salários mínimos (artigo 3º) e em contravenções e crimes cuja pena máxima prevista na lei não seja superior a dois anos, acumulada ou não com multa (artigo 61).

Mais de 14 anos depois, por meio da Lei nº 12.153, de 22 de dezembro de 2009, foram regulamentados os Juizados Especiais da Fazenda Pública (entidades da administração direta e indireta de direito público), com competência para atuação nas causas cíveis cujo valor não ultrapasse 60 salários mínimos e que sejam de interesse dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios (artigo 2º).

No Brasil, o objetivo da criação dos Juizados Especiais relaciona-se com a promessa de entregar, para a sociedade, uma justiça mais célere, simples, acessível e efetiva. Para cumprir tal objetivo, foram necessárias a reestruturação e a modernização da forma tradicional de se acionar o Judiciário. A questão financeira, por exemplo, representava para a população pobre um obstáculo para o acesso à justiça comum, em razão da necessidade de pagamento de custas e de taxas judiciais, bem como o pagamento de honorários advocatícios e sucumbenciais. Tais gastos podem representar um valor superior ao resultado final do processo, de forma a não ser viável que o jurisdicionado suporte tais custos.

Como forma de viabilizar a reestruturação e a modernização do Judiciário, criou-se um novo arranjo, o qual possibilitou os Juizados com previsão de não obrigatoriedade de advogado, de gratuidade em primeiro grau de jurisdição (pagamento ocorrerá apenas em caso de recurso), da valorização da conciliação, da previsão de existência de conciliadores e de juízes leigos, bem como da adoção de princípios como o da oralidade, da simplicidade, da celeridade, da economia processual e da informalidade. Tais características, de forma geral, destoam da Justiça Comum.

Tais ferramentas visam à ampliação do acesso à justiça, ao viabilizar, para todos, a propositura de ações judiciais, inclusive para os pertencentes às classes econômicas menos favorecidas e aos grupos marginalizados. Isso é possível, notadamente, em virtude de a distribuição de processos ser gratuita e ocorrer independente da presença de advogado<sup>4</sup>. Assim, a combinação de fatores como a informalidade, a simplicidade, a oralidade, a instrumentalidade das formas (processo visto como um meio para se atingir a um fim) e a celeridade que decorrem da criação dos Juizados Especiais podem contribuir para a redução da barreira psicológica, com a aproximação entre o cidadão e o Judiciário.

É importante ressaltar que, mesmo nos Juizados, é possível que o jurisdicionado necessite de advogado e, caso preencha os requisitos para tal (como renda familiar e existência

---

4 Para tanto, existem setores que reduzem a termo (atermação) o pedido realizado de forma oral pelo jurisdicionado.

do órgão na comarca), pode ser atendido pela Defensoria Pública, uma vez que o órgão é responsável pela assistência judicial e extrajudicial dos hipossuficientes. No que se refere ao 2º Grau (fase recursal), a presença do advogado é fundamental e existe a possibilidade de nomeação de advogado dativo.

O advogado dativo pode ser nomeado pelo juiz quando a parte não possuir advogado constituído, ou seja, quando não contratar procurador. O defensor dativo pode ser um membro da Defensoria Pública ou, excepcionalmente, um advogado indicado pelo juiz para exercer a função de um defensor público, apesar de não pertencer à Defensoria. Segundo entendimento<sup>5</sup> do Supremo Tribunal Federal (STF), a última hipótese só é possível quando a Defensoria Pública não possuir estrutura necessária (quadro insuficiente) ou quando não existirem defensores atuando na comarca.

Outros pilares do Juizado Especial são o tratamento isonômico das partes, a busca por uma justiça mais efetiva e o desestímulo de práticas inadequadas, como a defesa abusiva e protelatória, o que, inegavelmente, contribui para uma jurisdição mais célere. Em comparação com a Justiça tradicional, o tempo médio de duração do processo é reduzido, principalmente nos casos de execução<sup>6</sup>. Assim, nos Juizados Especiais, o andamento processual é mais ágil e a proibição dos atores recorrentes no polo ativo processual contribui para tal resultado, bem como indica “padrões de litigação mais horizontalizados” (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 192). Segundo Avritzer, Marona e Gomes (2014), se “forem criados freios que evitem abusos do poder econômico e estatal nas arenas de litigação, há um potencial para a ampliação do acesso à justiça para o conjunto da população brasileira” (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 192).

Em seu bojo, o Juizado Especial traz o incentivo à conciliação entre as partes e a resolução das demandas por meio de conciliação e de acordo, consideradas maneiras cidadãs de resolução de desavenças e redução dos conflitos. Como resultado, obtém-se uma maior efetividade da tutela jurisdicional. A conciliação é também uma importante ferramenta contra a morosidade judicial. Se o sistema processual não é eficiente, o ordenamento jurídico como

---

5 “As condições da Defensoria são variadas em cada Estado da Federação. Por vezes, não estão adequadamente estruturadas, com centenas de assistidos para poucos defensores, e, em especial, sem condições de acompanhar a prática de atos em locais distantes da sede do Juízo. Expedida precatória para localidade na qual existe Defensoria Pública estruturada, deve a instituição ser intimada da audiência designada para nela comparecer e defender o acusado necessitado. Não se justifica a nomeação de defensor dativo, quando há instituição criada e habilitada à defesa do hipossuficiente”. (STF. 1ª Turma. RHC 106394/MG, rel. Min. Rosa Weber, 30/10/2012)

6 Segundo o Relatório Justiça em Números 2020, referente ao ano de 2019, o tempo médio de tramitação do processo de execução baixado na Justiça Comum é de sete anos e nove meses, enquanto, nos Juizados Especiais, é de um ano e seis meses (CNJ, 2020, p.47). Ademais, o “indicador do tempo de baixa apura o tempo efetivamente despendido entre o início do processo [de execução] e o primeiro movimento de baixa” (CNJ, 2020, p. 187).

um todo é carente de efetividade real. Nesse contexto, o processo judicial tem de ser capaz de significar uma garantia honesta de sua correspondente efetivação no mundo real e os Juizados Especiais oferecem importante contribuição para o alcance desse objetivo. Contudo, ainda não é o bastante.

Ocorre que os Juizados Especiais possuem competência definida por lei e, conforme exposto anteriormente, não abarcam qualquer causa suscitada pela parte. É importante ressaltar que muitas das demandas do Juizado envolvem direitos coletivos e difusos (como o direito do consumidor), que, contudo, são temas afetos à ação civil pública, da alçada do Ministério Público, conforme previsão Constitucional, o que, novamente, ultrapassa a competência dos Juizados.

Dessa forma, urge a necessidade de se pensar sobre as formas e ferramentas disponíveis para a solução de controvérsias, bem como sobre alternativas que ultrapassem as esferas de atuação dos Juizados Especiais e do próprio Poder Judiciário. Nesse sentido, novos métodos, mecanismos e âmbitos de atuação se descortinam.

Na seara do Poder Judiciário, foram criados, por exemplo, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) com o objetivo de promover a solução de conflitos via autocomposição (mediação e conciliação). Para além das fronteiras do Judiciário, emergem instituições que atuam no campo de soluções autocompositivas de demandas. Tais cenários serão mais detidamente abordados e desenvolvidos no próximo capítulo.

Para viabilizar tais possibilidades, importantes alterações e inovações legislativas foram promovidas, especialmente no ano de 2015, com a criação de um microsistema de métodos adequados de solução de conflitos, o que inclui o Código de Processo Civil (CPC), a Lei de Mediação e a Lei de Arbitragem. Tais normativas repercutem na Justiça de modo geral, uma vez que contribuem para a entrega de uma tutela jurisdicional mais célere, independentemente dos valores financeiros e da complexidade das demandas.

## **2.2. Porta de saída: celeridade processual**

Expostas as questões que permeiam a porta de acesso ao Poder Judiciário, resta investigar a porta de saída do órgão, concretizada na busca por celeridade processual. Sarlet, Marinoni e Mitidiero defendem que a celeridade processual é um “direito que reflete o sentimento comum das pessoas no sentido de que a justiça lenta é a justiça negada (sonoramente recolhido na expressão *justice delayed is justice denied*, da tradição anglo-saxônica)” (SARLET, MARINONI e MITIDIERO, 2018, p. 859).

É claro que a morosidade na tramitação processual, associada à complexa legislação, “retarda a solução de litígios e muitas vezes é utilizada como aplicação financeira, já que normalmente é mais lucrativo protelar o pagamento de uma dívida, ingressando na justiça, do que saldá-la no prazo devido” (ARRUDA, 2007, p. 776). Contudo, tal postura é mais provável de ser vislumbrada por parte dos litigantes organizacionais do que pelo litigante individual.

Nesse contexto, um Judiciário mais célere pode gerar efeitos positivos para o exercício profissional dos magistrados, dos servidores, dos advogados, dos defensores públicos e dos procuradores. A celeridade também proporciona uma justiça mais atrativa para o cidadão, pois a decisão proferida, ainda que favorável, após longo prazo, pode ser inútil ou ineficaz.

Segundo Tavares, trata-se de uma previsão expressa não apenas na legislação pátria, mas também no campo internacional, em legislações diversas, como na Convenção Europeia pela Salvaguarda dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais, de 1959 (artigo 6º, 1), na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, de 2000 (artigo 47, parágrafo), na Constituição Europeia (artigo II-107), na Constituição Espanhola (artigo 24, segunda parte), na Constituição Portuguesa (artigo 20, terceira parte) e na Constituição Italiana (artigo 111, segunda parte). (TAVARES, 2018, p. 615).

### *2.2.1. Celeridade processual no Brasil*

Nessa seara, Lenza ressalta que “muito se fala na busca da efetividade do processo em prol de sua missão social de eliminar conflitos e fazer justiça,” bem como indica que a celeridade processual é um direito fundamental do ser humano que vigora na legislação brasileira desde a Convenção Americana sobre Direitos Humanos, o Pacto de São José da Costa Rica, artigos 8º, 1º e 25, 1º. (LENZA, 2019, p. 1280-1281).

Com o objetivo de conferir maior celeridade na tramitação processual, foram implementadas diversas mudanças normativas. Reformas na legislação constitucional e infraconstitucional foram realizadas, como a mencionada Reforma do Poder Judiciário, implementada pela Emenda Constitucional nº 45/2004, bem como a promulgação do Novo Código de Processo Civil em 2015. A referida Emenda é responsável por diversas inovações, inclusive pela inserção expressa da celeridade processual no artigo 5º, inciso LXXVIII, da CRF/88. Trata-se da única emenda constitucional que recaiu sobre tal artigo e prescreve que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 2004).

Um outro passo rumo à celeridade processual foi dado com a celebração, em 2004, do Pacto de Estado em Favor de um Judiciário Mais Rápido e Republicano que identificou onze pontos que promoveriam a modernização institucional. São eles: a) a implementação da Reforma Constitucional do Judiciário; b) a reforma do sistema recursal e dos procedimentos, incluindo a legislação processual civil, penal e trabalhista; c) o aparelhamento da Defensoria Pública e a melhoria do acesso à justiça; d) a ampliação do acesso ao Judiciário com os Juizados Especiais e a Justiça Itinerante, com a utilização de procedimentos mais céleres; e) a agilização do trâmite dos processos de execução fiscal, com a cobrança dos sonegadores e dos inadimplentes; f) a apresentação de solução para a quitação dos precatórios<sup>7</sup> vencidos e não quitados; g) a adoção de medidas para solucionar as graves violações contra direitos humanos, com a criação de um banco de dados único; h) a informatização, com utilização das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs); i) a produção de dados e indicadores estatísticos sobre a atuação do Poder Judiciário para reflexão e debate, visando à consolidação de cultura de planejamento estratégico; j) a coerência entre a atuação administrativa e as orientações jurisprudências já pacificadas, reduzindo o volume de processos na justiça; l) o incentivo à aplicação das penas alternativas como medida de reinserção social (BRASIL, 2004).

É importante ressaltar que a CRF/88 disponibilizou outras ferramentas para viabilizar a efetivação da celeridade processual, como: a) a vedação de férias coletivas, nos juízos e tribunais de 2º Grau e a atividade jurisdicional ininterrupta, com juízes de plantão permanente e funcionamento nos dias em que não houver expediente forense normal (artigo 93, inciso XII); b) a relação entre o número de juízes na unidade jurisdicional proporcional à efetiva demanda judicial e à respectiva população (artigo 93, inciso XIII); c) a delegação, aos servidores do judiciário, para a prática de atos de administração e atos de mero expediente, sem caráter decisório (artigo 93, inciso XIV); d) a distribuição imediata dos processos, em todos os graus de jurisdição (artigo 93, inciso XV); e) o dever do recorrente de demonstrar, nos recursos extraordinários, a repercussão geral das questões constitucionais discutidas no caso (artigo 102, inciso III, § 3º); f) as súmulas vinculantes<sup>8</sup> proferidas pelo STF, (artigo 103-A) e a determinação de instalação da justiça itinerante (artigo 125, inciso § 7º) (BRASIL, 1988).

---

7 Segundo o CNJ, “precatórios são requisições de pagamento expedidas pelo Judiciário para cobrar de municípios, estados ou da União, assim como de autarquias e de fundações, valores devidos após condenação judicial definitiva”. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/precatorios/>

8 “O Supremo Tribunal Federal poderá, de ofício ou por provocação, mediante decisão de dois terços dos seus membros, após reiteradas decisões sobre matéria constitucional, aprovar súmula que, a partir de sua publicação na imprensa oficial, terá efeito vinculante em relação aos demais órgãos do Poder Judiciário e à administração pública direta e indireta, nas esferas federal, estadual e municipal, bem como proceder à sua revisão ou cancelamento, na forma estabelecida em lei” (artigo 103-A, CRF/88).

Além da celeridade, outros princípios buscam proporcionar um ambiente favorável para que os acessos às portas de entrada e de saída sejam efetivados. Assim, a razoável duração dos processos não desrespeita os demais direitos assegurados aos indivíduos na legislação constitucional, como o devido processo legal, a ampla defesa, o contraditório e a segurança jurídica.

Em breve síntese, o devido processo legal, previsto no artigo 5º, inciso LIV, da CRF/88, garante que ninguém será privado da liberdade ou de seus bens sem tal proteção. Moraes explica que “configura dupla proteção ao indivíduo, atuando tanto no âmbito material de proteção ao direito de liberdade, quanto no âmbito formal, ao assegurar-lhe paridade total de condições com o Estado-persecutor e plenitude de defesa.” (MORAES, 2018, p. 118). Portanto, o devido processo legal é o alicerce sobre o qual os demais direitos fundamentais se sustentam e deve ser compreendido à luz de outros princípios e garantias decorrentes, ambas consagradas na Constituição e a seguir arrolados.

a) o princípio da igualdade (artigo 5º, *caput* e inciso I, CRF/88) reconhece que todos são iguais perante a lei em direitos e obrigações, sem distinções de qualquer natureza. Mais do que a igualdade formal prevista na letra da lei, o que se busca é a igualdade material. No mesmo sentido, há que ser assegurada a isonomia processual com a aplicação da legislação sem distinções.

b) a inafastabilidade de jurisdição (artigo 5º, inciso XXXV, CRF/88) ou direito de ação ou princípio do livre acesso ao Judiciário preceitua que lesões ou ameaças a qualquer direito (direitos privados e individuais a direitos coletivos e difusos) não serão excluídas da apreciação do Poder Judiciário, podendo ser executado de forma preventiva ou repressiva.

c) princípio do juiz natural (artigo 5º, incisos XXXVII e LIII, CRF/88) ou do juiz legal proclama a proibição de um juízo ou de um tribunal de exceção, indicado ou criado para processar e julgar casos específicos, ou seja, exige-se que a condução do processo e a lavratura da sentença sejam efetuadas por autoridade competente e previamente determinada.

d) a publicidade dos atos e dos processos (artigo 5º, inciso LX e artigo 93, inciso IX, CRF/88) prega que a publicidade é a regra tanto dos atos processuais quanto dos julgamentos dos órgãos do Poder Judiciário. Excepcionalmente são admitidas ressalvas à publicidade (casos de defesa da intimidade ou do interesse social ou segredo de justiça, observado o interesse público à informação).

e) a motivação das decisões (artigo 93, incisos IX e X, CRF/88), de modo que todas as decisões judiciais e administrativas devem ser fundamentadas, sob pena de nulidade o que,

segundo Lenza, é mais um “dentre vários outros instrumentos garantidores da imparcialidade do juiz” (LENZA, 2019, p. 1275),

f) a inadmissibilidade de prova ilícita (artigo 5º, inciso LVI, CRF/88) veda a utilização nos processos de provas e obtidas por meios ilícitos e as que delas derivarem.

g) o direito à defesa técnica e assistência jurídica integral e gratuita (artigo 5º, LXXIV, CRF/88) assegura o direito de ser assistido por advogado (notadamente nos processos criminais) e a prestação de assistência jurídica integral e gratuita pelo Estado, concretizada via Defensoria Pública, para as pessoas que comprovadamente não possuem recursos suficientes para arcar com as despesas processuais e custeio de advogado sem o comprometimento do próprio sustento.

h) a presunção de inocência (artigo 5º, inciso LVII, CRF/88) prevê que a não culpabilidade é presumida até que se prove o contrário mediante sentença judicial condenatória transitada em julgado (definitiva), como consequência ninguém será preso ou mantido preso se a lei permitir liberdade provisória (artigo 5º, LXVI, CRF/88).

h) o direito de petição (artigo 5º, XXXIV, CRF/88) garante a todos, independentemente do pagamento de taxas, o direito de peticionar, ou seja, solicitar a manifestação do poder público sobre um direito, ilegalidade ou abuso de poder. Segundo Lenza, “o objetivo do direito de petição nada mais é que, em nítido exercício das prerrogativas democráticas, levar ao conhecimento do Poder Público a informação ou notícia de um ato ou fato ilegal, abusivo ou contra direitos, para que este tome as medidas necessárias” (LENZA, 2019, p. 1234).

O devido processo legal também está alinhado com o direito ao duplo grau de jurisdição, que é o direito de recorrer (2º Grau de Jurisdição na Justiça Estadual, por exemplo); com a segurança jurídica<sup>9</sup> e a garantia de preservação do direito adquirido, do ato jurídico perfeito (ato já consumado) e da coisa julgada (decisão definitiva); com a razoabilidade e a proporcionalidade, de forma a criar um ambiente que garanta o pleno exercício da cidadania e da dignidade da pessoa humana.

São, ainda, consectários do devido processo legal o contraditório e a ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes, garantidos no artigo 5º, inciso LV da CRF/88. A ampla defesa é entendida como a garantia dos litigantes e dos acusados em geral de se valer de todos os meios lícitos disponíveis, carreando ao processo todos os dados e informações tendentes a

---

9 Conforme Decreto-Lei nº 4.657, de 4 de setembro de 1942 – Lei de Introdução às normas do Direito Brasileiro (LINDB) – artigo 6º, “§ 1º Reputa-se ato jurídico perfeito o já consumado segundo a lei vigente ao tempo em que se efetuou. § 2º Consideram-se adquiridos assim os direitos que o seu titular, ou alguém por ele, possa exercer, como aqueles cujo começo do exercício tenha termo pré-fixado, ou condição pré-estabelecida inalterável, a arbitrio de outrem. § 3º Chama-se coisa julgada ou caso julgado a decisão judicial de que já não caiba recurso”.

esclarecer a veracidade dos fatos alegados, bem como o direito de omitir-se ou calar-se para defesa de interesse legítimo. O contraditório, por sua vez, é a exteriorização da ampla defesa, por meio da garantia de que a parte contrária será ouvida e terá voz. Nesse sentido, antes de decidir, as autoridades judicial e administrativa deverão garantir igual oportunidade para os litigantes se manifestarem, fazendo alegações e produzindo provas que julgarem pertinentes.

Nesse contexto, retrata Mendes e Branco (2018) que, em que pese a sua implementação ser complexa, a celeridade processual pode produzir efeitos imediatos sobre situações individuais, como nas hipóteses de legitimação da utilização de medidas antecipatórias, de relaxamento da prisão cautelar que ultrapassou o prazo e, ainda, o reconhecimento, baseado na segurança jurídica, da consolidação de situação específica. Destaca-se, também, o empenho do CNJ que, desde o ano de 2009, estipula metas voltadas aos juízes e tribunais, com o objetivo de desafogar o Judiciário, colocando fim aos processos mais antigos, com a adoção de atitudes concretas para identificação e julgamento, com proferimento de decisão final. (MENDES e BRANCO, 2018, p. 419 e 421).

Lado outro, a citada Emenda Constitucional nº 45/04, com relação à tramitação processual, disponibiliza poucos mecanismos processuais para garantir a celeridade processual. Desta feita, é fundamental a participação da legislação infraconstitucional para simplificar a tramitação dos processos, garantindo uma duração razoável do feito, sem violar as demais garantias e princípios constitucionais mencionados. Assim, o CPC – Lei nº 13.105/2015 – fomentou importantes ferramentas de celeridade e avanços processuais, tornando mais palpável a razoável duração do processo na esfera judicial e trazendo expressamente, em seu bojo, diversos princípios constitucionais de natureza processual.

No mesmo sentido da norma constitucional, o artigo 4º do CPC/2015 prevê o direito das partes de obter, em prazo razoável, a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa, que é a previsão da celeridade processual. Para que os processos, notadamente os da Justiça comum, saiam da marcha lenta, importantes inovações na legislação processual foram previstas, de forma a propiciar uma maior agilidade processual.

Tais inovações abrangem: a) a citação e a intimação realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico (art. 246, V e § 1º e art. 270 e parágrafo, CPC); b) o princípio da cooperação (art. 6º, CPC), em que o magistrado deve colaborar com as partes e vice-versa (boa-fé), com a determinação de que a emenda da inicial não pode ser genérica; c) o estímulo à conciliação (casos em que há inexistência de vínculo anterior entre as partes) e mediação (hipóteses em que há vínculo anterior entre os envolvidos), buscando a autocomposição e a solução pacífica dos

conflitos (art. 3º, §3º e art. 165, §§ 2º e 3º, CPC); d) a unicidade de procedimentos, ou seja, a permanência apenas do procedimento único comum, com abolição do sumário; e) a instauração do incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR) quando existir, simultaneamente, a repetição de processos que contenham controvérsia sobre a mesma questão unicamente de direito e a possibilidade de ofensa à isonomia e à segurança jurídica (art. 976, CPC), assim a decisão proferida no IRDR será aplicada em todo o território nacional e a todos os processos que versarem sobre a mesma questão de direito, com redução da propositura de ações acerca de matéria idêntica; entre outras.

Tais alterações contribuem para a promoção da celeridade processual, abrangendo também os processos da alçada da Justiça comum, mas ultrapassam tal fato, por representarem novos desenhos para a tutela de direitos e transbordarem para além da agilidade processual. A adoção de medidas de conciliação e de mediação, por exemplo, encontram relação com a terceira onda de Cappelletti e Garth (1988), pois são consideradas, mais do que métodos alternativos, métodos adequados de solução de litígios nos quais as partes envolvidas são protagonistas da decisão judicial.

Dessarte, é inegável que a CRF/88 e o CPC deram um importante passo ao garantir expressamente a razoável duração do processo, pois, conforme já delineado, trata-se de um princípio primordial para a consolidação dos demais direitos, pois, além de ser visto como direito fundamental, é diretriz estrutural do Poder Judiciário. Segundo Canotilho, Sarlet, Streck e Mendes (2018), tal importância deve ser enfatizada, uma vez que significa um passo além, ou “(...) a consolidação de uma nova etapa: uma fase em que o constituinte, já havendo assegurado o acesso à justiça, preocupa-se em garantir a qualidade do cumprimento dessa missão estatal” (CANOTILHO; SARLET; STRECK e MENDES, 2018, p. 541).

Em que pesem tais iniciativas, a ausência de brevidade processual é uma questão complexa, que encontra explicação na combinação de diversos fatores, com contornos históricos, legais, administrativos e culturais. Nesse contexto, diversos problemas podem ser citados, como a ainda existente complexidade da legislação pátria, que prevê a possibilidade de diversos recursos e, conseqüentemente, vários prazos, bem como a participação considerável de outros Poderes de Estado nas demandas judiciais.

Segundo Arruda, essa participação adquire contornos significativos, pois, conforme relatório final da consultoria realizada pela DATAUnB, em 2006, “a União em sentido lato teve participação relativa em 42,7% de todas as ações ingressadas” (ARRUDA, 2007, p. 777) e, em

2013, segundo o CNJ, o percentual passa para 51% do total das demandas em tramitação no país (Brasil, 2012, p.15).

Segundo pesquisa da AMB, “O Uso da Justiça e o Litígio no Brasil”, realizada em 2015, o poder público municipal, estadual e federal foi responsável pela maior parte das ações iniciadas no 1º Grau de jurisdição em oito de 11 estados pesquisados. Restou apurado que a Fazenda, no polo ativo, representou 71% dos processos ajuizados no TJDFT, enquanto os municípios no TJRS corresponderam a 67%. De igual modo, no TJBA, o setor público (representado por três atores no polo ativo) foi responsável por 50% dos processos distribuídos no período de 2010 a 2013 (AMB, 2015, p. 18)

Em consonância, o Relatório Supremo em Ação, de 2018, constatou que a União e o INSS foram os dois maiores litigantes tanto no polo ativo quanto no passivo. Tal participação significou para o polo ativo, respectivamente, 6,2% e 3,8% dos novos casos de 2017, e no polo passivo, 5,8% e 6,8% (CNJ, 2018, p. 45).

Dessa forma, o que se percebe é que os processos não estão pulverizados na sociedade como um todo, mas que há uma concentração de feitos em alguns poucos litigantes, notadamente na Fazenda Pública. (SADEK, 2014, p. 59-60). Segundo Sadek (2014), o volume processual existente e a propensão de manutenção do crescimento do número de ações ajuizadas no país apontam para um excessivo grau de litigiosidade, sem precedentes nas democracias ocidentais.

Avritzer, Marona e Gomes (2014) ao analisarem os dados da Justiça comum, em especial as ações de execução fiscal, relacionados ao valor da causa, na comarca de Belo Horizonte, em 2009, constataram que, quando o poder público é o autor do processo, o maior volume de demandas ajuizadas é relacionado à execução de dívida ativa, com valor de até dez mil reais. O que indica que “o baixo valor dessas ações revela a falta de razoabilidade dessa jurisdicionalização da cobrança da dívida ativa, pois muitas vezes o processo custa mais para o Estado do que o crédito que irá receber ao final da ação” (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 187).

Assim, a contradição existente na “utilização de um recurso dispendioso que é o processo jurisdicional para resolução de conflitos de baixo valor econômico, ou seja, mesmo em termos utilitários, o demandismo do Estado não se mostra adequado ao alcance do bem comum.” Constatando que o “baixo valor das ações em que o Estado se envolve pode ser um indicativo da necessidade de se utilizarem mecanismos não jurisdicionais para a resolução dos conflitos” (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 186).

Já ao analisarem as hipóteses em que Estado figura como réu e o autor é uma pessoa física, foi verificado que, na maioria dos casos, os valores permanecem baixos e são relacionados com “reajustes de remuneração, proventos e pensão” e “servidores inativos” (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 187). Desse modo, o Poder Público ocupa posição de destaque na multiplicação do quantitativo de processos no Judiciário, uma vez que, por intermédio dos sindicatos e associações de classe, diversos servidores que estão na mesma situação jurídica pleiteiam, perante a Justiça, os direitos que lhes foram negados na esfera administrativa.

Ao final, concluem os autores que, nos processos em tramitação nas Varas da Fazenda Pública e de Feitos Tributários, “grande parte diz respeito ao indivíduo, o qual estaria buscando a efetividade dos seus direitos, mais especificamente de seu direito a uma vida digna, a uma remuneração ou aposentadoria, como servidor público ativo ou inativo”, ou seja, a possibilidade do “exercício dos demais direitos constitucionais, como o lazer, a educação, a moradia, a alimentação, a saúde etc.” (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 187). Dessa forma,

até mesmo nas Varas da Fazenda Pública e dos Feitos Tributários da Comarca de Belo Horizonte, encontramos um número expressivo de demandas de cidadania, o qual é até mesmo significativamente superior à atuação do Poder Público em juízo para a cobrança de dívidas (...). Isso demonstra uma alteração na própria relação entre a Administração Pública e o administrado, pois este cada dia mais questiona qualquer postura ilegal ou ilegítima por parte do Poder Público, mostrando-nos que no Estado Democrático de Direito não há mais lugar para atos de império injustificáveis ou irresponsabilidades do Estado, devendo este responder por suas ações e omissões. Assim, a rígida separação e hierarquização entre o público e o privado são substituídas por uma relação menos vertical e menos arbitrária, centrada na supremacia dos direitos fundamentais do indivíduo, os quais devem ser objeto de proteção pelo próprio Estado (AVRITZER; MARONA; GOMES, 2014, p. 189).

Assim, o expressivo montante de processos em tramitação no Poder Judiciário contribui para a redução da efetividade da tutela jurisdicional e compromete o atendimento das demandas no tempo e modo esperados em razão do inchaço provocado no Sistema de Justiça. Segundo o CNJ, o Judiciário encerrou o ano de 2019 com 77,1 milhões de processos em tramitação, que aguardavam alguma solução definitiva (CNJ, 2020, p. 93). Ademais a “taxa de congestionamento<sup>10</sup> do Poder Judiciário oscilou entre 70,6%, no ano de 2009, e 73,4%, em 2016. A partir deste ano, a taxa cai gradativamente até atingir o menor índice da série histórica

---

10 “Taxa de congestionamento mede o percentual de processos que ficaram represados sem solução, comparativamente ao total tramitado no período de um ano. Quanto maior o índice, maior a dificuldade do tribunal em lidar com seu estoque de processos” (CNJ, 2020, p.112). Em outras palavras, a diferença significativa entre o volume de novos casos e o volume de demandas finalizadas indica o quantitativo processual pendente de decisão (taxa de congestionamento).

no ano de 2019, com taxa de 68,5%,” assim, a redução da taxa de 2,7 pontos percentuais é um “fato bastante positivo e, até então, nunca observado. Ao longo de dez anos, a maior variação na taxa de congestionamento havia ocorrido entre os anos de 2009 e 2010, com aumento em 1,4 ponto percentual” (CNJ, 2020, p. 112).

Apesar da queda constatada no referido índice, o estoque processual ainda é considerável. Ademais, a extrema litigiosidade do Poder Público combinada com o modelo tradicional de solução de conflitos favorecem a multiplicação de demandas e, conseqüentemente, o agigantamento do Judiciário. Nesses termos, o Estado permanece servindo ao próprio Estado e, paulatinamente, afasta-se do atendimento das demandas sociais. Dessa forma, para além de mudanças de cunho normativos, são necessárias alterações de posturas de forma a contribuir para uma real transição entre uma justiça preponderantemente adversarial e beligerante para uma justiça consensual e pacificadora.

Especificamente sobre o Estado, é importante ressaltar o momento de flexibilização que envolve o Direito Público do século XXI. Em um primeiro momento, a concepção do Estado de Direito é relacionada com a observância do princípio da legalidade, conforme consagrado no *caput* do artigo 37, da CRF/8811. Com a constitucionalização do Direito Administrativo, pretendeu-se uma atuação eficiente do Poder Público e, ao mesmo tempo, comprometido com o sistema democrático, sobretudo com vistas a proteger e a promover os direitos fundamentais dos indivíduos.

Já em um segundo momento, a Administração se vê diante de um novo contexto no qual urge a superação de concepções meramente burocráticas, da legalidade da letra da lei, para a adoção de um modelo menos rígido, haja vista o Direito Provisório<sup>12</sup> implementado em razão da pandemia da COVID-19 (Corona Virus Disease ou Doença do Coronavírus de 2019).

---

11 Nos termos do artigo 37, *caput*, a “administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência” (CRF/88). Resumidamente, o princípio da legalidade determina que a vontade do Poder Público é apenas a que decorre da lei, ou seja, a atuação está adstrita à lei; o da impessoalidade se relaciona com a finalidade pública da atuação estatal, bem como com o fato de a atividade desempenhada pelo agente ser imputada à Administração, haja vista que a atividade não é pessoal; o da moralidade diz respeito à observação das regras da boa administração, probidade, honestidade e bons costumes; o da publicidade prevê a ampla divulgação dos atos praticados, ressalvados os casos de sigilo; o da eficiência exige que atuação da administração ocorra com presteza, perfeição e rendimento (DI PIETRO, 2013. p. 65, 68, 72, 79 e 84).

12 O Direito Provisório representa um conjunto de normativas que estipularam mudanças no direito público e trabalhista, contudo, com prazo de vigência restrito, ou seja, enquanto perdurar a situação de Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) da pandemia da COVID-19 (situação de excepcionalidade, portanto). São normativas, por exemplo, sobre contratações públicas extraordinárias e emergenciais, com dispensa temporária de licitação ou pregão especial. Em consonância, mas no direito privado, Lei nº 14.010, de 10 de junho de 2020, disciplina sobre o Regime Jurídico Emergencial e Transitório das relações jurídicas de Direito Privado (RJET).

Percebe-se, portanto, a superação das amarras rígidas do princípio da legalidade no Estado Democrático de Direito rumo à adoção do princípio da legitimidade e da juridicidade. Estes se alinham ao princípio da legalidade no seu sentido axiológico (sentido de valor), prezando pela conjugação das leis com o ordenamento jurídico como um todo.

Tal cenário favorece a ampliação do canal de comunicação entre a Administração e os administrados, a efetividade da atuação pública e o alcance dos resultados (finalidade pública). No mundo contemporâneo, surgem diversos empecilhos e desafios em um novo contexto social marcado pelo aprofundamento da diversidade, do dinamismo e da complexidade nas relações. Nessa seara, agiganta-se um clamor por ampliar a transparência e a eficiência dos serviços prestados e das relações estabelecidas pelo Poder Público. Em consonância, observa-se maior participação dos cidadãos, seja na avaliação dos serviços prestados pelo Poder Público, na tomada de decisão ou no processo legislativo que, em síntese, estreitam o diálogo entre a sociedade e o Estado, o que coaduna com o uso de ferramentas consensuais para atuação do Estado e para solução de conflitos.

Há também um olhar diferente para o Direito Público e para as pedras de toque do direito administrativo<sup>13</sup>, pois nem sempre o interesse público é necessariamente um direito indisponível e, mesmo quando o for, ainda assim é possível a transação, conforme artigo 3º, § 2º, da Lei da Mediação. Nesse sentido, a Advocacia Geral da União (AGU) conta, por exemplo, com a Câmara de Conciliação e Arbitragem da Administração Federal (CCAF), voltada para a solução consensual de conflitos.

Nesse ambiente de consensualismo, abre-se espaço para o direito administrativo concertado, ou seja, baseado no consensualismo e celebração de acordos. A concertação, “nesse sentido de busca de consensos sobre questões econômicas e sociais, é tributária do princípio democrático, na medida em que, não desconhecendo os conflitos inerentes a uma sociedade plural, substitui decisões unilaterais de gabinete por processos de discussão e persuasão, o que significa dizer a “substituição de uma atuação impositiva por uma atuação negocial e consensual (...), sob o pálio da transparência, da igualdade, da imparcialidade e das demais imposições da juridicidade” (NETO, 2017, p.193).

Assim, a Administração concertada enfoca uma atuação do Poder Público voltada para a participação, a negociação e o consensualismo, ou seja, na adoção de procedimentos conciliatórios a fim de se alcançar efetividade, eficácia e eficiência nas relações estatais. Ela

---

<sup>13</sup> Expressão cunhada pelo autor Celso Antônio Bandeira de Melo que se refere aos princípios básicos e que fundamentam o regime jurídico administrativo que são os princípios da supremacia do interesse público sobre o particular e da indisponibilidade do interesse público

pode ser aplicada, portanto, entre órgãos, entre entidades e entre Estado e administrados. Em consonância, cite-se a previsão do controle interno realizado de forma integrada pelos Poderes com o objetivo de “comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial”, bem como “da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado” (artigo 74, II, da CRF/88). Ou o artigo 71, IX, da CRF/88, que prevê que compete ao Tribunal de Contas da União (TCU) a fixação de prazo para que o órgão ou entidade adote as providências para suprir irregularidades visualizadas e, dessa forma, tome as medidas necessárias para o cumprimento integral da lei. O dispositivo consagra, portanto, hipótese de o próprio jurisdicionado solucionar a questão, evitando a judicialização de uma nova demanda. É possível, ainda, o termo de ajustamento de conduta ou de ajustamento de gestão que são acordos firmados com o objetivo de substituir os procedimentos punitivos.

Foi o que ocorreu quando o TCU se posicionou com relação às instalações olímpicas e à necessidade de identificação de um plano de legado definitivo mediante acordo entre as entidades envolvidas, formalizado no TC 015.072/2017-7, lavrado pelo relator Ministro Augusto Nardes. Restou consignado no citado relatório que “a proposta de metodologia consistiu em métodos consensuais de solução de questões (mediação e conciliação), mitigando a decisão unilateral dos órgãos de controle, refletindo uma preocupação no sentido de melhor solucionar o problema”, ou seja, na busca de “soluções ajustadas e calibradas pelos próprios responsáveis por sua implementação.” Em conclusão, em vez da atuação sancionatória, o TCU sugeriu um termo de aditamento de gestão de forma que a sociedade pudesse usufruir de um retorno positivo e útil com relação às arenas construídas.

Ademais, a LINDB, alterada pela Lei nº 13.655, de 25 de abril de 2018, prevê que as decisões das áreas administrativa, controladora e judicial devem ser tomadas pelo gestor público de acordo com o caso concreto, ou seja, o julgamento não deve ser baseado em “valores jurídicos abstratos sem que sejam consideradas as consequências práticas da decisão” (artigo 20). Tal previsão, por sua vez, casa com a busca de ampliação do diálogo e da comunicação voltada para apurar os dois lados da questão controvertida, em contraposição à atuação meramente punitiva (administração pública impositiva).

Diversas normativas<sup>14</sup> estão no esteio da Administração concertada, enfocando a comunicação e o alinhamento de condutas para solucionar questões em contraposição às

---

14 De igual modo, o estado de Minas Gerais e o município de Belo Horizonte possuem normativas que estão de acordo com os paradigmas da administração concertada. No âmbito estadual há, por exemplo, o Decreto nº 47.066, de 20 de outubro de 2016, que prevê, em seu artigo 1º, que o “procedimento de elaboração de ato normativo da administração pública do Poder Executivo estadual que envolva assunto de interesse geral poderá ser precedido de consulta pública para manifestação dos cidadãos e interessados”, o que representa instrumento de participação

medidas punitivas. A título de contextualização, é possível citar alguns exemplos como: a) termo de compromisso previsto no artigo 11, § 5º, da Lei nº 6.385 de 7 de dezembro de 1976 – Comissão de Valores Mobiliários; b) Termo de Ajustamento de Condutas (TAC) previsto artigo 5º, § 6º, da Lei nº 7.347 de 24 de julho 1985 – Lei da Ação Civil Pública; c) termo do compromisso de cessação de prática sob investigação ou de seus efeitos lesivos e programa de leniência (acordo administrativo celebrado entre Estado e infratores), previstos nos artigos 85 a 87 da Lei nº 12.529, de 30 de novembro de 2011 – Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência.

Especificamente sobre serviços públicos, existem normativas que, além de prever ampliação do papel do cidadão, estipulam outras formas de atuação do Poder Público diante de irregularidades. Nesse sentido, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, disciplina a participação e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, especialmente no que concerne ao acompanhamento concomitante à prestação e à avaliação quanto à adequação do serviço público, conforme artigos 6º, I; artigo 18, II e V; artigo 23, I. Já com relação às concessionárias, há diversos mecanismos previstos em normativas como: a) indicação no contrato de concessão de telefonia do foro e do modo para solução extrajudicial das divergências contratuais, conforme artigo 93, XV, da Lei nº 9.472, de julho de 1997; b) regras sobre solução de controvérsias, relacionadas com o contrato de concessão de petróleo e energia elétrica e sua execução, inclusive com previsão de conciliação e arbitragem internacional, nos termos do artigo 43, X, da Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997; c) suspensão do processo administrativo e celebração de termo de compromisso de ajuste de conduta nos contratos de concessão de saúde, conforme artigo 29 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998.

Paralelamente às normativas, existem decisões judiciais em consonância com essa nova perspectiva do direito público conciliador, que permitem visualizar concretamente as vantagens advindas de uma Administração Pública concertada. A ministra Ellen Gracie, no Recurso Extraordinário nº 253.855-0, consignou a validade da transação celebrada entre o Município de Santa Rita do Sapucaí e as servidoras públicas municipais. Na ocasião, a Municipalidade

---

do cidadão que poderá encaminhar análise e sugestões. A Lei nº 12.999, de 31 de julho de 1998, que criou a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Minas Gerais – ARSEMG, e previu mecanismos alternativos de solução de controvérsias, valendo-se de mediação e da conciliação para buscar uma composição voluntária e até de instituição termo de compromisso arbitral nos casos em que a solução voluntária seja inviável ou não recomendável. Dessa forma, a instauração de processo administrativo será realizada apenas se não alcançado sucesso em tais métodos (artigos 24 e 25). Já na esfera municipal, a Lei nº 9.310, de 12 de janeiro de 2007, prevê a possibilidade de não ser instaurado um processo disciplinar contra o servidor público, mas a sua suspensão mediante o preenchimento de alguns requisitos (artigo 225-A), o que indica a existência de outras possibilidades de solução de questões envolvendo infrações disciplinares.

pleiteava o desfazimento do acordo sob a alegação de não haver previsão legal autorizativa da celebração da transação, o que, portanto, contrariava o princípio da legalidade. Contudo, na Justiça, houve a manutenção da transação e, para tanto, foi considerada a necessidade de atenuação do princípio da legalidade, tendo em vista que o acordo preservou o interesse público de forma mais rápida, efetiva e menos onerosa para o município (inexistência de ônus de sucumbência).

EMENTA: Poder Público. Transação. Validade. Em regra, os bens e o interesse público são indisponíveis, porque pertencem à coletividade. É, por isso, que o Administrador, mero gestor da coisa pública, não tem disponibilidade sobre os interesses confiados à sua guarda e realização. Todavia, há casos em que o princípio da indisponibilidade do interesse público deve ser atenuado, mormente quando se tem em vista que a solução adotada pela Administração é a que melhor atenderá à ultimateção deste interesse. (Recurso Extraordinário nº 253.855-0 – Minas Gerais, de relatoria da ministra Ellen Gracie, datado de 4 de junho de 2002)

Ademais, restou consignado que o acordo transacionado, após quase três anos do ajuizamento da ação, “nada mais fez do que antecipar a justiça (...), apenas tentou minimizar os desastrosos efeitos ocasionados às autoras”. Assim, além de menos oneroso para o Poder Público, o acordo possibilitou uma resolução mais célere do conflito.

Ainda focado na atuação do Poder Judiciário, pode-se tomar como exemplo os dois grandes desastres relacionados com mineradoras e rompimento de barragens ocorridos em Minas Gerais. Ambos apresentaram soluções viabilizadas pela Justiça e formalizadas por acordos que consignaram valores históricos. De igual forma, o desastre foi responsável por um dano humanitário e ambiental igualmente significativo<sup>15</sup>. De acordo com a CRF/88, “todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações”, de modo que as “condutas e atividades consideradas lesivas ao meio ambiente sujeitarão os infratores, pessoas físicas ou jurídicas, a sanções penais e administrativas, independentemente da obrigação de reparar os danos causados” (artigo 225, *caput* e § 3º, CRF/88). Assim, o uso de métodos consensuais, além de estarem em consonância com os dispositivos constitucionais, viabilizam uma solução pacífica,

---

<sup>15</sup> Os acordos celebrados em razão de rompimento de barragens promoveram ganhos inegáveis na celeridade na resolução dos conflitos. Contudo, tais acordos não estão isentos de críticas. Citem-se, por exemplo, pontos de insatisfação relacionados com a alegação de não participação efetiva dos atingidos e de instituições legitimadas nas tratativas. Outros pontos dizem respeito à definição prévia de limite de gastos para fins de indenizações antes do término do mapeamento total dos danos gerados com os desastres e, ainda, à inexistência de um aparato para gerenciar individualmente as indenizações ou para identificar os projetos demandados pelos cidadãos, o que gera dificuldades na execução desses acordos.

efetiva e célere de conflitos, além de proporcionarem uma repercussão financeira para o Poder Público com menores riscos de insolvência, o que é mais provável após uma demorada celeuma na justiça.

Adams; Batista Jr; Pavan; Vieira (2019) analisaram no cenário da administração concertada o desastre de Mariana ocasionado pelo rompimento da barragem de Fundão, em 5 de novembro de 2015, e apresentaram como foi concretizada a celebração de acordo com uma multiplicidade de atores envolvidos (o que dificulta o alcance de consenso) após 116 dias do ocorrido. Os autores demonstraram que o acordo celebrado com a Fundação Renova possibilitou um retorno para a sociedade de forma célere, com restauração das áreas atingidas e projetos de interesse público.

Da mesma forma, com relação ao rompimento da barragem da mina Córrego do Feijão, em Brumadinho, em 25 de janeiro de 2019, que causou a morte de mais de 250 pessoas, foi celebrado um acordo viabilizado pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos (CEJUSC) de 2º Grau do TJMG para a reparação dos danos. Foi o “maior acordo da história do Brasil em termos de fixação de compensação e reparação socioambiental,” conforme noticiado no portal institucional do órgão<sup>16</sup>. Trata-se de um “acordo histórico e com repercussão mundial, no valor de R\$ 37.726.363.136,47” celebrado entre a Vale S.A, o Estado e as instituições públicas. Para tanto, foram realizadas sete audiências de conciliação e de mediação (22 de outubro, 17 de novembro, 9 e 17 de dezembro de 2020, 21 e 29 de janeiro e 1º de fevereiro), além de reuniões preparatórias, entre a Vale S.A., o Estado de Minas Gerais e as partes interessadas.

Desse modo, os métodos extrajudiciais e consensuais de solução de conflitos ampliam os canais de comunicação entre as partes, sejam elas privadas ou de direito público, pessoas físicas ou jurídicas. Ao proporcionar maior abertura para o diálogo, há valorização da cidadania e empoderamento dos cidadãos. Os métodos supracitados serão apresentados com maiores detalhes na próxima seção.

---

16 <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/presidente-do-tjmg-anuncia-acordo-historico-entre-a-vale-e-as-instituicoes-publicas-8A80BCE676728EAA01776D32461E7848.htm#.YO4jmuhKiUk>

### **3. SISTEMA MULTIPORTAS NO ACESSO À JUSTIÇA: MECANISMOS DE SOLUÇÕES DE CONTROVÉRSIAS E USO DE FERRAMENAS TECNOLÓGICAS NO CENÁRIO BRASILEIRO**

#### **3.1. Métodos adequados de solução de conflitos**

O conflito é inerente à vida em sociedade e inafastável do convívio humano, de modo que não é possível exterminá-lo. É definido como fruto da incompatibilidade entre os objetivos de dois atores que pode ser percebido por eles ou apenas observável na realidade (CALVO SOLER, 2014). Em situações conflituosas, os envolvidos podem reagir com violência, mas a violência não é inerente aos conflitos, apesar de ser uma reação possível (CALVO SOLER, 2014). Nesse sentido, a violência deve ser combatida, uma vez que o conflito pode ser positivo (construtivo) e contribuir para o desenvolvimento social, inclusive ao dar voz e compreensão aos conflitos invisibilizados, pertencentes à grupos ou minorias sociais.

Nesse viés, Nader (1994) denuncia uma “intolerância pelo conflito” que “impregnou a cultura para evitar não as causas da discórdia, mas sua manifestação e, a qualquer preço, criar consenso, homogeneidade, concórdia” (NADER, 1994, p.3). Tal intolerância ao conflito, por compreendê-lo como algo que deve ser combatido por ser negativo e disfuncional, pode se desvirtuar dos propósitos consensuais para se tornar algo imposto, nas palavras da referida autora, uma “harmonia coercitiva.”

A partir do pressuposto de que é natural e necessário conviver com a existência de desavenças, o que se deve buscar é uma melhor compreensão das questões que envolvem os conflitos e os meios adequados para solucioná-los. Ao longo da história da humanidade, a pacificação de conflitos nem sempre foi imputada ao Estado, e os conflitos eram resolvidos pelos próprios envolvidos mediante o uso de força física ou por meio de terceiros como pajés, sacerdotes e anciãos. O Estado como responsável pela prestação jurisdicional, por meio da figura do Judiciário, representa um ganho para o desenvolvimento da civilização. Não obstante, formas autocompositivas de solução de conflitos continuaram existindo, embora em menor escala.

Os métodos chamados alternativos ou adequados de resolução de conflitos compreendem as hipóteses nas quais a decisão não é proferida pelo juiz (modelo da Justiça tradicional), mas mediante a utilização de técnicas e métodos que abrangem a conciliação, a

negociação, a mediação e a arbitragem para solucionar as demandas<sup>17</sup>. O acrônimo ADR (*Alternative Dispute Resolution*) surgiu nos Estados Unidos e, com o mesmo sentido, foram adotados outros termos, como *Modes Alternatifs de Règlement des Conflits* (MARC), na França, e *Resoluciones Alternativas de Disputas* (RAD), na América Latina. No Brasil, a literatura utiliza ADR (Solução Alternativa de Conflitos) e, em menor incidência, Meios Alternativos de Resolução de Conflitos (MASC), Meios Extrajudiciais de Resolução de Controvérsias (MESC) e Resolução Apropriada de Disputas (RAD).

O objetivo dos métodos de ADRs não é eliminar ou se opor ao Judiciário, mas complementá-lo, por isso, o uso do termo alternativo é criticado por alguns doutrinadores que defendem, em contraposição, o uso da palavra adequado. Conflitos envolvem um conjunto de questões e peculiaridades que devem ser avaliadas e, de acordo com tais características, identificadas a melhor forma de tratamento, as ferramentas apropriadas e a porta de acesso à justiça mais adequada (Menkel-Meadow, 1999, p. 23).

Nesse sentido, Calvo Soler (2014) destacou a importância de se mapear o conflito, ou seja, de realizar um levantamento sistemático de informações do contexto e dos interesses em questão, uma vez que o maior conhecimento representa para o facilitador maior possibilidade de avaliar as linhas de soluções. Todavia, o objetivo primordial do mapeamento do conflito é prover maior compreensão do fenômeno em sua complexidade (questões controvertidas, sentimentos, reais interesses, etc), mas também possibilita uma melhor atuação do facilitador e o direcionamento da questão para o método mais adequado de acesso à justiça.

De toda forma, os mecanismos de ADRs estão em consonância com as ondas renovatórias expostas no capítulo anterior, notadamente a terceira onda de Cappelletti e Garth (1988), por buscarem mais flexibilidade, criatividade e simplicidade para a solução de conflitos. Cumpre esclarecer que existem dois métodos para a solução de controvérsias, quais sejam o autocompositivo e o heterocompositivo. A principal distinção entre tais modelos é fundada em como ocorre a decisão, se mediante consenso ou adjudicação. No método heterocompositivo, há intervenção de um terceiro imparcial que imporá a sua decisão às partes, é o que ocorre na Justiça tradicional<sup>18</sup> e na arbitragem nos quais o julgamento compete ao juiz e ao árbitro, respectivamente. Ademais, os métodos heterocompositivos são mais formais (procedimentos

---

<sup>17</sup> Existe a possibilidade de adoção de mais de um método, como o heterocompositivo e o autocompositivo, o que é chamado de processo híbrido.

<sup>18</sup> As formas tradicionais de solução de conflitos no Poder Judiciário envolvem uma relação triangular em que há duas partes com interesses opostos – autor e réu – e a presença de um terceiro imparcial, responsável pela solução da controvérsia – o juiz. Trata-se de um modelo de resolução de controvérsias no qual o decisor é imposto aos jurisdicionados, representado pela figura do Estado-juiz.

estipulados previamente), notadamente nas hipóteses de judicialização do conflito. Os participantes são chamados de partes e o que se discute é basicamente a existência de direito e de qual lado ele está (autor ou réu).

Por sua vez, nos métodos autocompositivos, os participantes são diretamente responsáveis pela solução do conflito, como na negociação, na mediação e na conciliação e, ainda que haja a colaboração de um terceiro, não lhe cabe decidir a questão suscitada. São informais (pode existir uma estruturação do procedimento em etapas, mas não em uma sequência rígida) e flexíveis, e os envolvidos são chamados de participantes ou interessados. Nos métodos autocompositivos, especificamente, na mediação, é possível trabalhar questões subjetivas subjacentes que integram o conflito (questões sociais e jurídicas). Em suma, os métodos autocompositivo e heterocompositivo não se confundem e podem ser concretizados via diversos mecanismos, que, por sua vez, possuem múltiplas ferramentas e técnicas à disposição dos juízes, árbitros, mediadores e conciliadores.

A arbitragem representa o uso do método heterocompositivo extrajudicial (artigo 3º § 1º, CPC), pois o responsável pelo julgamento é o árbitro que, por sua vez, é escolhido pelas partes (método de julgamento privado). No Brasil, a decisão prolatada é indiscutível e imutável e, no caso de não cumprimento voluntário pela parte, pode ser executada no Judiciário. O mecanismo é voluntário e as partes podem livremente pactuar sobre a legislação aplicável e procedimentos. Importantes alterações foram implementadas na Lei de Arbitragem (Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996), em 2015, inclusive para permitir que a Administração Pública utilize tal método para dirimir conflitos.

Na negociação, as pessoas envolvidas buscam, por meio da comunicação, transacionar de forma a alcançar um consenso sobre a questão. Tal método não pressupõe a existência de um facilitador e os interessados podem contar com a participação de negociadores e advogados para representá-las. Por sua vez, na conciliação e na mediação, há a presença de um facilitador que busca promover o diálogo entre os participantes mediante o uso de técnicas adequadas e a criação de um ambiente favorável de modo que o conflito possa ser solucionado dentro das expectativas e dos anseios dos envolvidos.

### *3.1.1. Mediação e conciliação no Brasil*

No cenário brasileiro, o CNJ desempenhou um papel fundamental de fomento e aperfeiçoamento dos métodos consensuais de solução de conflitos, com destaque para a conciliação e a mediação, por meio da criação de uma política pública, consagrada na Resolução

nº 125, de 29 de outubro de 2010 (e alterações posteriores). Trata-se de uma política pública permanente de tratamento adequado de conflitos de interesses, Política Judiciária Nacional, na qual o CNJ é o responsável pela regulamentação de âmbito geral e nacional, com a definição das diretrizes norteadoras. A política foi criada a partir de práticas já adotadas em alguns órgãos do Judiciário e buscou a sistematização das iniciativas no âmbito da Justiça como um todo, de modo a “evitar disparidades de orientação e práticas” (CNJ, 2010).

A política contemplou múltiplos aspectos, como: a) desenvolvimento de uma estrutura judiciária, com a criação de órgãos para viabilizar e uniformizar o uso dos métodos consensuais nos diversos Tribunais; b) fixação de diretrizes para a capacitação (módulos teórico e prático) e treinamento contínuo dos facilitadores, com indicação de conteúdo programático mínimo, carga horária e exigência de estágio para certificação; c) normatização sobre questões éticas relacionadas aos facilitadores (código de ética); d) pesquisa de satisfação mediante participação facultativa do público atendido na avaliação das câmaras, conciliadores e mediadores; e) criação e manutenção de banco de dados estatísticos sobre os CEJUSCs (os parâmetros inicialmente fixados na Resolução nº 125 que abrangiam registros sobre a estrutura e os setores dos Centros foram revogados em 2013); f) estímulo à consolidação de parcerias com instituições públicas e privadas para a formação dos facilitadores e para a realização de mediação e conciliação; g) criação pelo CNJ de um portal próprio para a divulgação da conciliação e da mediação e do Departamento de Pesquisas Judiciárias para fins de consolidação dos dados e informações sobre a temática.

A Política Judiciária Nacional possui como meta a busca pelo engajamento tanto dos profissionais do direito quanto dos cidadãos na promoção de iniciativas consensuais, mediante a transição da cultura do litígio para a cultura da pacificação, por meio da interlocução com diversos atores como advogados (via OAB); estudantes (com inclusão de disciplinas na grade curricular); procuradores; defensores públicos; membros do Ministério Público e instituições diversas, como as agências reguladoras e os grandes litigantes públicos e privados. Concretamente, a política de conciliação foi iniciada pelo CNJ em 2006 com o Movimento pela Conciliação e a promoção das Semanas Nacionais pela Conciliação.

Na seara estadual, coube aos Tribunais a capacitação e o treinamento dos facilitadores, bem como a criação e a disponibilização da infraestrutura necessária para a implementação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) e das unidades de execução da política que são os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs).

Ao NUPEMEC, compete o desenvolvimento e a implementação da política no Tribunal (planejar, aperfeiçoar e implementar as ações necessárias para tal mister); a instalação dos CEJUSCs e a regulamentação da remuneração dos facilitadores, se for o caso, uma vez que é admitido o trabalho voluntário, entre outros (artigo 7º, Resolução nº 125/2010, CNJ). Já a criação dos CEJUSCs é inspirada no Tribunal Multiportas (*Multidoor Courthouse*), criado nos Estados Unidos, na década de 70, para oferecer ao cidadão outros métodos de solução de conflitos além do modelo tradicional.

O CEJUSC é uma unidade do Poder Judiciário direcionada para a solução consensual de conflitos, o atendimento e a orientação do cidadão. O atendimento é realizado tanto para demandas processuais (ou incidentais) quanto para pré-processuais (quando não existe processo judicial em tramitação), de forma que “cada unidade dos centros deverá obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania” (artigo 10, Resolução nº 125/2010, CNJ). O setor de orientação é responsável por esclarecer sobre os métodos utilizados nos Centros, ou seja, sobre a conciliação e a mediação. As sessões de mediação e conciliação na área pré-processual e na processual, em regra, são realizadas nos Centros (excepcionalmente, poderão ser realizadas nos juízos, juizados ou varas), bem como os programas voltados para orientação e fomento de práticas autocompositivas.

A Resolução nº 125/2010 do CNJ determinou a criação de CEJUSCs pelos Tribunais no prazo de quatro meses, para as comarcas de maior movimento forense, e de 12 meses, para as demais. Ou seja, em 2010, começaria o processo de criação dos Centros. Contudo, a Resolução nº 125 foi alterada em 2020 e passou a remeter ao prazo de entrada em vigor do CPC, 16 de março de 2016 (artigo 165, CPC). Ademais, a primeira publicação do Justiça em Números do CNJ, que explora sobre a conciliação, é de 2015. Com isso, a implementação dos Centros foi realizada de forma gradual pelos Tribunais.

Nesse cenário, a partir da Constituição da República de 1988 e da Resolução nº 125 do CNJ de 2010, consagrou-se, em 2015, um microssistema normativo responsável pelo fomento dos métodos adequados de solução de conflitos, com destaque para o CPC (Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015) e para a Lei de Mediação (Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015) que constituem as principais normativas sobre a matéria consensual no país.

O CPC, de 2015, incorporou a visão trazida pela Resolução nº 125/2010 do CNJ e consolidou, na legislação pátria, uma mudança paradigmática mediante a inclusão da solução consensual de conflitos como núcleo central do processo civil. A alteração ideológica do

sistema processual pode ser verificada na previsão de que o Estado, e não apenas os particulares, promoverão, sempre que possível, a solução de conflitos pela via autocompositiva (artigo 3º, § 2º, CPC), e até mesmo quando se compara quantas menções expressas foram feitas aos termos conciliação e mediação no CPC de 2015 e no anterior, de 1973. No CPC, de 2015, o termo conciliação aparece 37 vezes, enquanto, no anterior, constam originalmente três menções e, após alterações legislativas a partir de 1994, dez vezes; já o termo mediação aparece 38 vezes, todavia, no CPC anterior, não há menção ao termo.

Ademais, as modificações implementadas abrangeram um novo desenho estrutural e procedimental do Poder Judiciário, no qual a lógica da condução do processo pelo juiz foi alterada, pois, antes da solução adjudicada mediante sentença, devem ser oferecidos outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial a mediação e a conciliação (artigo 308 do CPC). Assim, após a distribuição do processo, o primeiro passo será a designação de audiência de conciliação ou de mediação e, apenas após a realização desta, na hipótese de não ser consolidado um acordo, terá início a contagem de prazo para apresentação de contestação (defesa da parte ré). Isso significa uma pausa na litigiosidade para buscar uma solução consensual, possibilitar uma melhor compreensão do conflito e a produção das peças processuais em sintonia com a realidade (adequação dos pedidos e defesas realizadas pelos advogados).

Apenas não ocorrerá a audiência de conciliação, no início do processo, se ambas as partes, expressamente, informarem o desinteresse na composição consensual e nos casos em que não for admitido autocomposição (artigo 354, CPC). Na audiência, é possível que o participante seja representado, desde que haja procuração específica com poderes para transigir, sendo que “as partes devem estar acompanhadas por seus advogados ou defensores públicos (§ 9º, artigo 354, CPC), e o não comparecimento injustificado é ato atentatório à dignidade da justiça, com previsão de sanção com multa de até dois por cento do valor da causa ou da vantagem econômica pleiteada, que será revertida para a União ou o Estado.

A autocomposição é possível no início e no decorrer do processo, inclusive na fase recursal. Independentemente de tentativas anteriores de solução consensual, instalada a audiência de instrução e julgamento, o juiz tentará conciliar as partes (artigo 359, CPC). Percebe-se, portanto, que o CPC regulamenta, em especial, a mediação e a conciliação incidentais, ou seja, quando existe um processo em tramitação<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Frise-se que tanto a mediação quanto a conciliação podem ocorrer judicialmente ou extrajudicialmente, na esfera processual e pré-processual.

Por sua vez, a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/2015) estabeleceu os princípios e os pressupostos da mediação de forma ampla (judicial e, especialmente, extrajudicial) e contém dispositivos que são, de forma geral, congruentes com o CPC. A normatização da mediação foi um passo importante para a divulgação do método e contribuiu para a consolidação da política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses no cenário nacional.

A partir das normativas, paulatinamente, sobrevieram alterações em diplomas legais a fim de permitir expressamente o uso de conciliação e mediação, tanto na seara privada como pública. São exemplos relevantes: a) acordo de leniência<sup>20</sup> previsto nos artigos 16 e 17 da Lei nº 12.846, de 1º de agosto 2013 – Lei Anticorrupção; b) permissão para celebrar acordo (transação) nas ações de improbidade administrativa, alteração realizada no artigo 17, § 1º, da Lei nº 8.429 de 2 de junho de 1992 – Lei de Improbidade Administrativa (LIA); c) modificação na normativa de desapropriação e inclusão da possibilidade de “opção pela mediação ou pela via arbitral para a definição dos valores de indenização” nas desapropriações por utilidade pública, artigo 10-B, Decreto-Lei nº 3.365, de 21 de junho de 1941 – Lei de Desapropriação; d) acréscimo da possibilidade de mediação e conciliação pré-processual e processual nos casos de recuperação judicial, artigo 20-B da Lei nº 11.101, de 9 de fevereiro de 2005 – Lei de Recuperação Judicial e Falência; e) inclusão da possibilidade de extinção do contrato de forma consensual (artigo 138) e resolução de conflitos via conciliação, mediação e arbitragem (artigos 151 e seguintes) na Lei nº 14.133, de 1º de abril 2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Após a contextualização normativa dos métodos autocompositivos, resta abordar as diferenças entre a conciliação e a mediação, especialmente as constantes no artigo 165 do CPC. A conciliação é preferível nos casos em que não existe vínculo precedente entre os envolvidos, ou seja, quando o contato é pontual e as questões são objetivas e superficiais. A conciliação também é mais breve, o que significa um menor número de encontros para as tratativas, uma vez que as audiências são focadas na construção do acordo e tratam apenas de questões jurídicas (solução da desavença específica que foi suscitada). Ademais, o conciliador poderá realizar sugestões e propostas voltadas para solucionar a questão. Assim, o conciliador assume uma posição neutra no conflito e, ao mesmo tempo, uma postura mais ativa do que a do mediador, que apenas facilita a comunicação entre os envolvidos.

---

<sup>20</sup> Os acordos de leniência não são isentos de críticas como, por exemplo, a proporcionalidade do instrumento para o alcance dos objetivos esperados e o potencial desrespeito aos direitos individuais.

A mediação, por sua vez, é indicada para as hipóteses multidimensionais e complexas nas quais preexistam vínculos entre os participantes (relações continuadas no tempo ou perenes). O método é focado na melhoria ou no reestabelecimento da comunicação, de forma a identificar os reais interesses dos envolvidos por meio do levantamento de elementos subjetivos que interferem na situação objetiva em questão. Por essa razão, são trabalhadas questões sociais e jurídicas para a pacificação do conflito, o que acarreta, muitas das vezes, a necessidade de mais de uma sessão (com possibilidade de sessões individuais e conjuntas para mapeamento das narrativas) e maior flexibilidade no número total de encontros. O mediador não apresenta soluções, mas auxilia e viabiliza que os envolvidos compreendam o conflito e identifiquem, por si mesmos, as opções possíveis que gerem benefícios mútuos (colaborativa ou ganha-ganha). Por serem autores da decisão, fala-se em protagonismo e em empoderamento dos envolvidos, que não terceirizam o papel de decidir, com observância para o caráter preventivo e pedagógico do método.

Existem várias ferramentas e técnicas que podem ser incorporadas à conciliação e à mediação, como, por exemplo, a constelação sistêmica<sup>21</sup> (técnica para trabalhar questões psicológicas), a justiça restaurativa (para desenvolver o diálogo entre a vítima e o agressor a fim de tratar ou reparar o dano causado) e a oficina de parentalidade. Ademais, devem ser observados os princípios que, além de nortear as condutas dos facilitadores e dos participantes, otimizam a aplicação das regras no caso concreto.

Os princípios estão elencados no CPC (artigo 166, caput), na Lei de Mediação (artigo 2º) e no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais (artigo 1º), dos quais destacam-se: a) imparcialidade (facilitadores devem tratar os participantes de forma igual, conferindo a todos as mesmas oportunidades de participação, sem discriminações ou favoritismos); b) autonomia da vontade (voluntariedade, ou seja, vontade livre dos envolvidos para início e continuidade das sessões, bem como do facilitador de atuar de forma livre e sem pressões); c) confidencialidade (sigilo e não divulgação das informações compartilhadas nas sessões, de modo que os debates e propostas não servirão de provas processuais, bem como o facilitador não poderá testemunhar sobre o ocorrido nas audiências); d) informalidade (inexistência de forma previamente estabelecida para os procedimentos e possibilidade de flexibilização das etapas e das sequências de acordo com o caso concreto); e) oralidade (as

---

<sup>21</sup> A constelação familiar é um método psicoterapêutico que foi adotado por alguns órgãos do Judiciário como uma terapia fenomenológica com o objetivo de auxiliar na resolução de conflitos. Contudo, muito se discute sobre a comprovação científica do seu uso, resultado e eficácia, bem como sobre a segurança dos participantes em razão da possibilidade de potencializar vulnerabilidades, gerar riscos psicológicos e revitimização.

declarações dos participantes não serão reduzidas a termo – digitadas ou redigidas – e constará no termo final apenas a indicação dos compromissos firmados no acordo ou a sua não celebração); f) empoderamento (participantes são protagonistas e coautores da decisão); g) decisão informada (envolvidos devem ser informados sobre os fatos e sobre os direitos que possuem de forma clara e suficiente de modo que a tomada da decisão seja consciente, caso em que a existência de profissional qualificado é fundamental); h) competência (facilitador deve possuir a qualificação e a certificação exigidas para atuação); i) boa-fé (cooperação e respeito mútuo de forma que os compromissos assumidos sejam baseados na confiança, ética e bons costumes).

O Código de Ética dos mediadores e conciliadores traz a ausência de obrigação de resultado e a desvinculação da profissão de origem como regras que regem o procedimento (artigo 2º). A primeira diz respeito ao fato de que os participantes não devem ser coagidos a tomar alguma decisão e nem pressionados a celebrar acordos. Segundo orientação do CNJ, os conciliadores, “quando muito”, podem “criar opções, que podem ou não ser acolhidas” pelos participantes, todavia a recomendação é para que os conciliadores não apresentem avaliações sobre o pedido ou sugestões de acordo. A segunda significa que os facilitadores devem deixar claro que atuam desvinculados de sua formação e profissão de origem, de modo que, para aconselhamentos ou orientações, o participante deverá recorrer ao profissional competente.

Ademais, as normativas ressaltam a importância de um ambiente favorável, com o estabelecimento de um espaço seguro (confidencialidade), confiável e colaborativo. Os participantes devem possuir informações plenas e precedentes dos objetivos das sessões, das condições de operacionalização e das regras existentes no procedimento, do papel dos facilitadores, da validade do acordo porventura celebrado, entre outros. Por fim, deve ser incentivada a comunicação não violenta, teoria criada por Rosenberg (2015), que significa a reformulação do modo de se expressar e de ouvir os outros a partir da consciência do “papel crucial da linguagem e do uso das palavras”, pois podem criar “mágoa e dor, seja para os outros ou para nós mesmos,” agravando os conflitos (ROSENBERG, 2015). Assim é importante uma comunicação com empatia e respeito e que os participantes tenham intenção de resolver o conflito de forma consensual ou estejam abertos para tal possibilidade.

Quanto à capacitação e ao treinamento dos facilitadores, ambos devem possuir certificação nos moldes definidos na Resolução nº 125/2010, do CNJ. Para o conciliador, é exigido que seja estudante de qualquer nível superior a partir do 5º período, enquanto o mediador precisa ser graduado em qualquer nível superior há mais de dois anos. À luz do CPC,

ambos são considerados auxiliares da justiça e possuem atribuições fixadas pelas normativas de organização judiciária.

Os mediadores e conciliadores podem ser livremente escolhidos pelas partes, mas, se forem designados pelo Tribunal, deverão ser cadastrados previamente no respectivo órgão e no cadastro nacional do CNJ. Para tanto, os Tribunais deverão manter uma lista dos facilitadores habilitados de forma que a distribuição de processos ocorra de forma alternada, aleatória e igualitária entre os profissionais de uma mesma área. Há, ainda, previsão de que os órgãos mantenham e publiquem, pelo menos anualmente, registros estatísticos da atuação dos profissionais com o quantitativo de processos, a celebração ou não de acordo, a matéria pertinente e outros dados que forem considerados relevantes.

As atividades desempenhadas pelos mediadores e conciliadores são remuneradas, salvo a hipótese de o Tribunal contar com quadro próprio de profissionais, preenchido mediante concurso público ou, ainda, que as atividades sejam desempenhadas mediante trabalho voluntário de acordo com os regramentos definidos pelos órgãos (artigo 167, § 6º e artigo 169 do CPC, no artigo 13 da Lei de Mediação e no artigo 12, § 5º da Resolução nº 125/2010, CNJ). Nesse contexto, o CNJ estipulou, na Resolução nº 271, de 11 de dezembro de 2018, os parâmetros remuneratórios dos mediadores e conciliadores judiciais. Restou consignado que o profissional deverá autoatribuir a expectativa de remuneração de acordo com a sua autoavaliação e expertise, bem como indicar em qual parâmetro remuneratório se encaixa dentro dos cinco patamares existentes.

As cinco faixas compreendem três níveis de remuneração e são agrupadas da seguinte maneira: a) voluntário; b) básico (nível de remuneração 1); c) intermediário (nível de remuneração 2); d) avançado (nível de remuneração 3); e) extraordinário. Na Tabela 1, constam os patamares, bem como a previsão de reajustes anuais (artigo 8º). Os valores das remunerações dos mediadores levam em consideração o valor estimado da causa, exceto o voluntário e o patamar extraordinário. O patamar extraordinário compreende os casos em que o valor da hora será negociado diretamente com o mediador, independentemente do valor atribuído à causa.

É importante destacar duas observações pertinentes aos valores estabelecidos. A primeira é que se trata de uma sugestão e os Tribunais podem realizar as adaptações e estabelecer valores distintos para maior ou menor, de acordo com as peculiaridades locais (artigo 2º, § 3º, da Resolução nº 271/2018, e do artigo 13, da Lei de Mediação). A segunda é que a regra de remuneração dos conciliadores é distinta, pois receberão pela atuação, quando houver necessidade, e de acordo com o nível 1 de remuneração, ou seja, apenas se aplica o

patamar básico, podendo ser fixados valores diferenciados de acordo com a conveniência do Tribunal (artigo 7º da Resolução nº 271/2018)

**Tabela 1:** Patamares remuneratórios dos mediadores – Brasil – 2021

Valor estimado da causa (R\$)	Patamar básico (R\$)	Patamar intermediário (R\$)	Patamar avançado (R\$)	Pagamento de no mínimo (horas)
Até 50.000,00	60,00	180,00	350,00	5
50.000,01 a 100.000,00	80,00	275,00	400,00	5
100.000,01 a 250.000,00	120,00	330,00	450,00	5
250.000,01 a 500.000,00	220,00	450,00	550,00	5
500.000,01 a 1.000.000,00	330,00	550,00	675,00	20
1.000.000,01 a 2.000.000,00	440,00	800,00	900,00	20
2.000.000,01 a 10.000.000,00	550,00	900,00	1.000,00	20
Acima de 10.000.000,00	700,00	1.000,00	1.250,00	20

Fonte: elaborado pela autora a partir dos dados da Resolução nº 271/2018.

Na primeira sessão, o profissional deverá explicar os procedimentos da mediação, o termo de confidencialidade e a estimativa de quantas horas de trabalho serão necessárias. Esse primeiro encontro não será cobrado, mas, para os demais, o pagamento deverá ser realizado preferencialmente de forma proporcional pelos participantes e antecipada na conta indicada pelo profissional (artigo 2º, § 6º da Resolução nº 271/2018 c/c o artigo 14 da Lei de Mediação). À vista disso, o pagamento só será devido se as partes optarem por prosseguir com a mediação, após a primeira sessão explanatória, e assinarem o Termo de Mediação.

É assegurado aos mediadores o recebimento de um valor mínimo referente às horas de atuação. Para processos com valor estimado da causa inferior a R\$500.000,00 o pagamento mínimo contempla cinco horas de mediação. Nesses casos, as partes deverão efetuar o pagamento correspondente a dez horas de atuação, sendo asseguradas tanto a restituição quanto a complementação de valores. Já para os casos acima de R\$500.000,00, é garantido o mínimo de 20 horas de atuação, ressalvada a possibilidade de complementação se exceder o total de horas antecipadamente previsto.

Para ter direito ao recebimento das horas mínimas, o mediador precisa realizar uma sessão após a apresentação inicial. Caso haja desistência após a apresentação do procedimento, mas antes da primeira sessão, o valor depositado deverá ser integralmente restituído pelo mediador (artigo 3º § 4º e artigo 4º da Resolução nº 271/2018). O profissional é responsável por encaminhar para os participantes o recibo dos serviços prestados, local, data e as horas de atuação e, para o CEJUSC, o informativo mensal das horas trabalhadas, conforme artigo 3º, § 5º combinado com artigo 5º da Resolução nº 271/2018.

Com exceção dos profissionais voluntários, é exigida, como contrapartida ao cadastramento, a atuação a título não oneroso (*pro bono*) em 10% dos casos encaminhados pelo

Judiciário. Cabe ao CEJUSC ou à NUPEMEC a identificação desses processos de forma a contemplar os casos de gratuidade deferidas pelos juizes e a observância do alinhamento entre a complexidade da demanda e a categoria do profissional, nos termos do artigo 2º, §8º, Resolução nº 271/2018.

Contudo, é importante salientar que, como a expectativa de remuneração sugerida pelo CNJ não vincula os Tribunais, que podem dispor de forma diversa no quesito remuneratório, a questão encontra-se formatada de maneiras distintas na Justiça estadual. Nesse cenário, em 2020, o CNJ fez um levantamento sobre a regulamentação da questão junto aos órgãos, o que culminou na elaboração de um estudo técnico intitulado Diagnóstico – Remuneração dos Mediadores e dos Conciliadores Judiciais.

Para a construção da pesquisa, o CNJ enviou ofícios contendo duas perguntas para os Tribunais estaduais e federais no dia 13 de maio de 2020. Conforme nota metodológica, todos os órgãos se pronunciaram sobre as seguintes questões: “a) dispõe de regulamentação sobre a remuneração de mediadores/conciliadores, com definição de seus parâmetros?; b) em caso afirmativo, como e por quem é feito o pagamento?” (CNJ, 2020, p. 9).

Os resultados divulgados no diagnóstico com as respostas dos órgãos participantes, bem como as normativas dos Tribunais, constituem o Anexo A e indicam a existência de três cenários, quais sejam a atuação dos profissionais de forma voluntária, a atuação mediante remuneração proveniente das partes envolvidas ou mediante remuneração proveniente dos tribunais. Por oportuno, serão apresentados apenas os dados referentes à Justiça Estadual por estarem alinhados com os objetivos do presente estudo.

No diagnóstico, foi registrado que “houve algumas inconsistências nas informações prestadas pelos tribunais”, pois “apesar de muitos informarem que não possuem regulamentação sobre a atuação dos mediadores/conciliadores, também comunicaram que estes atuam de forma voluntária” (CNJ, 2020, p.12). Foi ressaltado, ainda, que “alguns tribunais informaram que, apesar de não possuírem mediadores, lançam mão da utilização de mediadores voluntários ou de servidores efetivos para realizarem as sessões de mediação/conciliação, o que impede de apurar os dados de forma mais precisa, bem como se as pessoas que estão atuando como mediador/conciliador são devidamente capacitadas” (CNJ, 2020, p. 12).

Segundo o relatório do CNJ, não há regulamentação sobre a atuação e a remuneração dos mediadores e conciliadores em 55,55% dos órgãos, o que corresponde a 15 tribunais (TJAC, TJAL, TJAP, TJAM, TJBA, TJDFT, TJES, TJMA, TJMG, TJPA, TJPB, TJPR, TJPE, TJRO,

TJSE), sendo dois de grande, seis de médio e sete de pequeno porte. Estão localizados em todas as regiões brasileiras, sendo que 11 estão nas regiões Norte e Nordeste do país.

Restou divulgado, ainda, que, em quatro desses Tribunais, há regulamentação apenas para as atividades de conciliação (TJAC, TJAL, TJBA e TJSE) e que, na maioria dos casos, as atividades são desempenhadas de forma gratuita (53,33%). Assim, em um Tribunal, os mediadores são voluntários (TJBA) e, em oito órgãos, tanto a mediação quanto a conciliação são desempenhadas de forma voluntária (TJAM, TJAP, TJDFT, TJES, TJMG, TJPA, TJPB, TJPR). Por outro lado, em dois órgãos (TJMA e TJRO), a mediação e a conciliação são desempenhadas por servidores efetivos e, em um (TJSE), os conciliadores são assessores de juiz, sendo, portanto, remunerados pelos cargos.

Nesse cenário, é importante destacar a inexistência de mediadores em quatro Tribunais, TJAC, TJAL, TJPE e TJSE, o que representa 14,81% da Justiça estadual. Em contrapartida, há conciliadores em todos os 27 Tribunais de Justiça. Sob outra perspectiva, o diagnóstico do CNJ apontou que a questão já se encontra regulamentada em 44,45% dos órgãos, ou seja, em 12 tribunais (TJCE, TJGO, TJMT, TJMS, TJPI, TJRS, TJRN, TJRJ, TJRR, TJSC, TJSP, TJTO), sendo três de grande, quatro de médio e cinco de pequeno porte. São tribunais pertencentes a todas as regiões brasileiras, mas 1/3 está localizado na região Sul e Sudeste.

Contudo, a regulamentação é distinta nos órgãos e se apresenta sob três configurações, quais sejam de trabalho voluntário (encontrado apenas na Justiça federal), remunerado pelas partes e remunerado pelo Tribunal. Na Justiça estadual, a conciliação e a mediação são remuneradas pelas partes em cinco Tribunais (TJGO, TJMT, TJSC, TJSP e TJRS) e, em sete casos (TJCE, TJMS, TJPI, TJRJ, TJRN, TJRR e TJTO), pelos Tribunais (CNJ, 2020, p. 10).

Os profissionais, quando remunerados pelos envolvidos, recebem por meio de depósito em conta judicial ou diretamente na sessão ou por meio de depósito em conta. Já quando o pagamento é por verba do Tribunal, há diferença se o profissional é credenciado ou se é servidor integrante do quadro do órgão, pois a remuneração poderá ser realizada:

- a) por meio de um pedido de compras com emissão de nota fiscal no valor a ser pago;
  - b) pela Diretoria Financeira do Tribunal com recursos do Fundo Especial de Modernização e Aprimoramento do Poder Judiciário (Funjuris);
  - c) com depósito em conta com verba oriunda das custas cartorárias;
  - d) por meio de custas destinadas exclusivamente à prática dos atos de mediação e conciliação; ou
  - e) por meio da folha de pagamento (remuneração do cargo ou remuneração do cargo + função gratificada).
- (CNJ, 2020, p. 11)

Ainda sobre a remuneração, em consulta às normativas, constatou-se que os valores percebidos pelos profissionais oscilam nos Tribunais, que alguns pagam por sessão (TJGO e

TJRR, por exemplo) e outros por hora de atuação (TJSC e TJSP, por exemplo). Os patamares sugeridos pelo CNJ, na Resolução nº 271/2018, foram adotados no TJSP, no TJCE (existência apenas do patamar básico) e no TJSC com adaptações nos valores. Ressalte-se que, em alguns Tribunais, os profissionais apenas recebem se houver acordo homologado pelo juiz, como no TJRJ e no TJRS. Já em outros casos, como no TJSP, a remuneração ocorrerá ainda que não seja celebrado acordo pelas partes.

No diagnóstico, restou apurado que “além de haver discrepância na forma de regulamentação levada a efeito pelos tribunais, algumas Cortes ainda não regulamentaram ou definiram a forma de pagamento dos referidos auxiliares da justiça”, de modo que o relatório foi elaborado “a fim de aperfeiçoar a respectiva Política Judiciária” (BRASIL, 2020, p.8). Na ocasião, o conselheiro Henrique Ávila, presidente da Comissão responsável pela elaboração do documento, ressaltou que a regulamentação da remuneração dos profissionais é um “tema de fundamental importância para o desenvolvimento da política nacional” e que, no estudo, foi constatado “que muitos tribunais ainda precisam se empenhar mais em relação ao assunto.”<sup>22</sup> Nesse sentido, o oferecimento de remuneração compatível aos mediadores poderá proporcionar maior valorização do trabalho prestado, incentivar a formação de maior número de facilitadores e a captação de bons profissionais para atuação na área.

Os conciliadores e mediadores podem ser vinculados ao Tribunal (servidores e estagiários, por exemplo), às instituições públicas ou privadas e podem, ainda, atuar de forma independente (autônoma). Assim, despontam opções na esfera extrajudicial de organizações dedicadas à utilização de métodos alternativos para a solução de conflitos (centros especializados), que podem ser desde instituições de ensino voltadas para a prática jurídica dos estudantes a instituições empresariais. O ambiente regulatório pátrio permite que o Judiciário atue em parceria com essas organizações no desempenho de atividades de mediação e conciliação. Para tanto, as instituições que possuem interesse devem pleitear o cadastramento junto ao NUPEMEC do respectivo do Tribunal. Após verificação dos requisitos legais exigidos, aquelas que os preencherem serão credenciadas e se qualificam como câmaras privadas. Assim, podem receber e dar andamento a reclamações pré-processuais e processuais encaminhadas pelos CEJUSCs, além da possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados.

Então, para que a câmara privada realize sessões de mediação ou conciliação, incidentes a processos judiciais, devem ser cadastradas no Tribunal no qual pretende atuar. Nesse caso,

---

<sup>22</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/estudo-apresenta-formas-como-tribunais-remuneram-conciliadores-e-mediadores/> Acesso em: 27 fev. 2021.

todos os facilitadores deverão ser inscritos no cadastro de mediadores e conciliadores, bem como possuir a capacitação e a certificação nos moldes definidos pelo CNJ. Contudo, para atuação apenas na esfera pré-processual, o cadastramento não é obrigatório.

Ademais, para atender os processos de gratuidade de justiça, o CPC determina, em seu artigo 169, § 2º, que as câmaras privadas deverão arcar com um percentual de audiências não remuneradas estipuladas pelos Tribunais como contrapartida ao cadastramento. Por sua vez, a Resolução nº 271/2018 prevê especificamente o percentual de 20% dos casos encaminhados pelo Judiciário de forma não onerosa (artigo 2º, § 7º c/c artigo 12-D da Resolução CNJ nº 125/2010). Para os demais casos, cabe às partes arcarem com os valores devidos a título de remuneração das câmaras.

Para fins estatísticos, de avaliação e de transparência, o Tribunal efetuará a classificação sistematicamente e a publicação, pelo menos anual, do “número de processos de que participou [câmara e facilitador], o sucesso ou insucesso da atividade, a matéria sobre a qual versou a controvérsia, bem como outros dados que julgar relevantes” (artigo 167, § 3º do CPC). Tais dados podem auxiliar o cidadão, pois as câmaras privadas podem ser livremente escolhidas por eles (artigo 168, CPC). Para evitar confusões, é proibido o uso de brasão e demais signos da República pelas câmaras e pelos facilitadores, bem como a utilização do termo tribunal ou semelhante pela câmara ou juiz e equivalente para os conciliadores e mediadores (artigo 12-F, Resolução nº 125/2010).

Face ao exposto, as comparações entre os métodos de ADRs e a justiça tradicional envolvem análise de “custos, necessidade de conhecimento especializado, velocidade e flexibilidade” (ARBIX, 2017, p.14). Segundo diagnóstico do Banco Mundial, concretizado no Relatório nº 3019 de 1996, sobre o Judiciário na América Latina e no Caribe, o uso dos ADRs pode proporcionar vantagens, como a redução do volume processual e maior celeridade. Consta no referido documento que o uso dos ADRs

podem proporcionar diversas vantagens. Os mediadores e árbitros bem treinados podem assegurar conhecimentos específicos e decisões mais previsíveis do que o sistema formal das Cortes, onde os magistrados talvez não estejam familiarizados com a matéria. Os MARC também apresentam vantagens adicionais como: a) os MARC são particularmente benéficos se as partes pretendem manter uma relação futura, quando o processo judicial formal pode extenuar essa relação; b) as partes preferem ter um papel ativo na solução de suas disputas; c) os litigantes estão mais disponíveis em se comunicar diretamente em um ambiente com os MARC (...). A decisão das partes em utilizar os MARC ou o Judiciário formal vai depender da rapidez do sistema, capacidade de escolher o árbitro ou mediador ou, ainda, a percepção da possibilidade de uma derrota processual no sistema formal (BANCO MUNDIAL, 1996, p. 39)

Ganham destaque, como pontos favoráveis à incorporação da conciliação e da mediação, argumentos sobre: a) celeridade, pois não há prazos previamente estipulados, não cabe produção de provas e o acordo celebrado é reduzido a termo na própria sessão; b) efetividade com maiores chances de cumprimento dos acordos, pois foram definidos pelos próprios participantes (maior compromisso) dentro suas possibilidades reais; d) prevenção de conflitos futuros e efeito pedagógico, notadamente na mediação, preservando os relacionamentos; e) desafogamento do Judiciário com a redução da “excessiva judicialização dos conflitos de interesses, da quantidade de recursos e de execução de sentenças” (exposição de motivos da Resolução nº 125/2010 do CNJ); f) contribuição para a consolidação da política pública de pacificação social.

Não obstante, a utilização massiva dos ADRs, principalmente nos Estados Unidos, despertou críticas. Fiss (2004) defende que “não acredito que esse acordo como uma prática genérica é preferível ao julgamento ou deve ser institucionalizada de forma indiscriminada,” pois a decisão judicial pode ser mais legítima do que o acordo nas demandas envolvendo uma parte vulnerável, ou seja, quando existe desequilíbrio de forças econômicas e de habilidade negocial (FISS, 2004, p. 1075). Para o autor, a qualidade do consentimento para a celebração de acordos, nesses casos de desequilíbrio de poder, é comprometida, pois

As disparidades de recursos entre as partes podem influenciar o acordo de três maneiras. Em primeiro lugar, a parte mais pobre pode ser menos capaz de acumular e analisar as informações necessárias para prever o resultado do litígio e, portanto, ficar em desvantagem no processo de negociação. Em segundo lugar, pode precisar do recurso financeiro pleiteado imediatamente e, portanto, ser induzido ao acordo como forma de acelerar o recebimento, mesmo sabendo que receberia menos agora do que se esperasse o julgamento. (...) Terceiro, a parte mais pobre pode ser forçada a resolver porque não tem os recursos para financiar o litígio, para cobrir suas próprias despesas projetadas, como o tempo de seu advogado, ou as despesas que seu oponente pode impor por meio da manipulação de mecanismos procedimentais. (FISS, 2004, p.1076)

Em resumo, devem ser pontuadas questões sobre assimetria informacional, sobre pressões financeiras que o participante pobre pode sofrer a respeito da necessidade de recebimento de valores a curto prazo e da carência de recursos para financiar o procedimento. Sobre o último ponto, a existência de assistência jurídica gratuita para os necessitados pode mitigar tal argumento no Brasil, bem como o fato de que, em alguns CEJUSCs, o atendimento é realizado gratuitamente. Entretanto, ainda restam as despesas com advogado e, na atual conjuntura, não há notícia de que a Defensoria Pública preste assistência para os participantes das sessões pré-processuais nos CEJUSCs e, menos ainda, nas câmaras privadas.

Ainda sobre os mecanismos de ADRs e a propagada ideia de modernização da justiça, "criando hoje o tribunal de amanhã," Nader (1994) aponta para os perigos de uma harmonia coercitiva, ou seja, imposta pelo Estado e mais focada na pacificação e na celebração de acordos do que nas causas do conflito em si (desigualdades e injustiças). A autora demonstra que o desenvolvimento dos modelos de ADRs, nos Estados Unidos, ocorreu paralelamente ao fortalecimento dos direitos civis, na década de 60, e como uma resposta para ceifar as lutas encabeçadas pelos cidadãos. Dessa forma, a política de pacificação, concretizada por meio da propagação de ADRs, serviu a um determinado papel:

Dramatizou-se uma forma de pensar (sobre as relações sociais, sobre os problemas estruturais da desigualdade, sobre as soluções desses problemas através de meios culturais). Veio à tona uma preocupação central com a harmonia através da reforma dos procedimentos. Era uma mudança na maneira de pensar sobre direitos e justiça, um estilo menos confrontador, mais "suave", menos preocupado com a justiça e com as causas básicas e muito voltado para a harmonia. A produção de harmonia, a rebelião contra a lei e contra os advogados (vinda muitas vezes dos próprios advogados), o movimento contra o contencioso, foi um movimento para controlar aqueles que foram privados dos direitos civis (NADER, 1994, p.1)

A autora destaca ainda a relação dos ADRs com a visão dos cidadãos como pacientes "que necessitam de tratamento - um projeto de pacificação," enquanto as "massas (...) precisam de ajuda, a política pública é inventada para o bem do paciente" (NADER, 1994, p.4), bem como com a "marcante "privatização" da justiça" nos Estados Unidos (NADER, 1994, p.6). Em suma, as "relações, e não as causas básicas, e a capacidade de resolver conflitos interpessoais, e não as desigualdades de poder ou a injustiça, foram e são o ponto nodal do movimento ADR." (NADER, 1994, p.6).

Assim como os críticos das premissas da ADR, os críticos da ADR, na prática, mencionam consequências e perigos. Nessas críticas, a mediação obrigatória é descrita como controle - na definição "do problema", no controle do discurso e da expressão - dificilmente uma alternativa para um sistema antagônico que faz o mesmo. Os mesmos críticos descrevem a mediação/negociação como algo destruidor de direitos ao limitar a discussão do passado, proibir a ira e forçar o compromisso. Em suma, a mediação obrigatória limita a liberdade porque frequentemente é externa à lei, elimina opções de procedimentos, remove a proteção igual diante de uma lei antagônica e em geral não se dá publicamente. (Grillo, 1991) Os casos não costumam ser registrados; a regulamentação é limitada e quase não há prestação de contas. (NADER, 1994, p. 5)

Assim, as críticas sobre o uso de mecanismos de ADRs abarcam a industrialização dos procedimentos, com a criação de um nicho empresarial de ADRs e a oferta de uma justiça de *fast-food* com massificação do atendimento nem sempre realizado por agentes preparados; a vulnerabilizarão dos conflitos dos vulneráveis e a celebração de acordos sob pressão; a

dificuldade de identificação de questões sociais atreladas às demandas pleiteadas individualmente, até mesmo em razão das limitações de publicidade, o que mascara irregularidades sistêmicas.

### **3.2. Resolução on-line de controvérsias: incorporação de tecnologia para o deslinde de conflitos**

Em que pese os posicionamentos divergentes, o uso de ADRs ganhou espaço e investimento, sob o enfoque de que “acima de tudo, precisamos mudar a atitude do público em relação a mais formas construtivas de resolução de disputas” (SANDER, 2000, p. 9). Explica Arbix (2007) que, a partir da década de 90, com o crescimento do comércio eletrônico, houve grande incentivo à pesquisa e ao desenvolvimento de ferramentas de ADR em decorrência dos conflitos surgidos no ambiente digital (ARBIX, 2007, p.65). Nesse cenário, surgiram as ferramentas de ODR que expressam a combinação de métodos de ADR – conciliação, negociação, mediação e arbitragem – com novas soluções tecnológicas. O acrônimo ODR significa *On-line Dispute Resolution* ou Resolução On-line de Controvérsias.

A origem da Internet data de 1969, mas, preliminarmente, seu uso estava restrito ao meio acadêmico e militar, com menor número de usuários e grupo mais homogêneo. A resolução de conflitos on-line foi iniciada apenas em 94, em decorrência da ampliação do uso da Internet e do surgimento de novas demandas relacionadas às interações on-line (como propagação de vírus, uso indevido de dados, *spam*, *download* de música e filmes, ataques cibernéticos, *e-commerce*, etc) (WING; KATSH; RULE; 2021, p. 50-51).

Atento à relação entre a tecnologia e o sistema de justiça, bem como aos impactos decorrentes de tal interação, Susskind (2020) defende “*justice as a service*,” ou seja, que a jurisdição deve ser entendida como um serviço e não um lugar. Com isso, o serviço de justiça pode ser prestado independente de espaço físico e, inclusive, por meio de tribunais on-line, uma vez que o que interessa para os participantes é o resultado, a solução do conflito (SUSSKIND, 2020, p.27 e 2017, p.99).

Contudo, em um primeiro momento, os mecanismos de ODR representaram uma ferramenta para a realização da ADR por meio da incorporação de TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação). Para tanto, foram realizadas automatizações de procedimentos e de atos, com tratativas via telefone, *chats*, mensagens eletrônicas e videoconferência, por exemplo. Assim, a tecnologia foi utilizada, ao mesmo tempo, como um meio neutro e como

uma nova ferramenta para viabilizar a comunicação a distância, contudo nos moldes tradicionais de solução de conflitos (ADR).

Com a ampliação dos conflitos oriundos do contexto virtual e a junção crescente dos ambientes físico e eletrônico, paralelamente ao aprimoramento de *softwares* e inteligência artificial (IA), o uso de ODR também se desenvolveu. Com o desempenho de tarefas mais sofisticadas, o uso de tecnologia e de ODR se expandiu para além de encurtar distâncias entre os envolvidos. Segundo Amorim e Rodrigues (2019), “é preciso reconhecer que a aproximação inicial entre a ODR e a ADR não equivale a caracterizar, no contexto atual, a ODR como uma mera ADR virtual” (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 174 – 175).

Assim, a ODR não se limita a transplantar as técnicas autocompositivas existentes do ambiente analógico para o digital, como se fosse uma e-ADR (Amorim; Rodrigues: 2019; Arbix: 2017). Embora, “inicialmente, o desenvolvimento da ODR tenha emulado o processo tradicional de resolução de conflitos, logo percebeu-se a necessidade de sua adequação ao ambiente virtual” (AMORIM; RODRIGUES, 2019, p. 174 – 175).

Nesse sentido, a ODR é caracterizada não apenas pelo uso de tecnologia, mas pelo surgimento de uma “quarta parte” na relação, capaz de fornecer o subsídio necessário para que a decisão seja proferida pelo terceiro imparcial e, até mesmo, para substituí-lo (KATSH; RIFKIN, 2001, p. 94). A expressão quarta parte foi elaborada por Katsh e Rifkin (2001), vanguardistas no estudo e na promoção do uso de TICs para gerenciar conflitos, para os casos nos quais a decisão ocorra guiada por *software*, por meio do uso de algoritmos, robôs, dados parametrizados e inteligência artificial, de modo a alcançar a melhor solução para o caso concreto (KATSH, 2006, p.5).

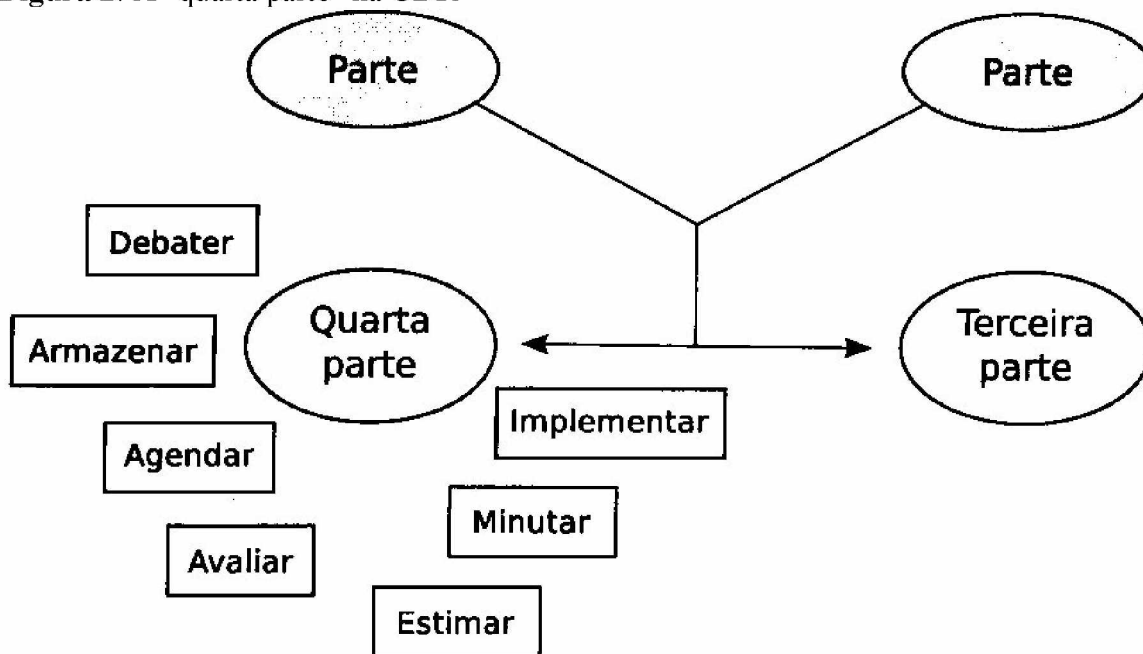
Portanto, o advento de plataformas tecnológicas aplicadas à resolução de demandas propõe uma alteração significativa na solução dos conflitos com alteração do *status quo* no qual a realidade é distinta daquela proposta até então pelo Poder Judiciário e pelos métodos de ADR. O ambiente disponível para as partes também é diverso do tradicionalmente ofertado, notadamente em soluções completamente automatizadas, de modo que o indivíduo deverá estar aberto para novas interações em interfaces digitais. A relação triangular, tradicionalmente dominante, dá lugar a uma nova formatação, com a tecnologia ocupando uma posição importante. Explica Katsh (2006) que

A metáfora da “quarta parte” alude a um uso da tecnologia que, como um mediador, pode desempenhar papéis diferentes e ter um impacto diferente em contextos diferentes. Na negociação, a “quarta parte” pode fornecer parte do valor frequentemente encontrado na mediação, ajudando as partes a identificar interesses

comuns e ajudando-as a gerar soluções mutuamente aceitáveis. Em outros contextos, onde existe um mediador ou árbitro, a “quarta parte” pode alterar o (s) papel (s) da terceira parte, uma vez que o terceiro imparcial estará interagindo cada vez mais com um aliado eletrônico assim como com os disputantes. (KATSH, 2006, p.5).

Segundo Arbix (2007), a “diferença central em relação às mídias tradicionais é que as novas tecnologias são interativas, ou seja, reagem a *inputs* de seus usuários e ao ambiente em que estão inseridas, promovendo ajustes em seus *outputs* conforme recebem novos dados e adaptando-se” (ARBIX, 2007, p. 58), conforme ilustrado na Figura 2. O autor explana que é “crucial que as tecnologias empregadas modifiquem os ambientes e os procedimentos empregados para dirimir controvérsias” e que “podem incidir sobre as comunicações entre as partes; envolver o realce de certas informações às partes ou a confecção de novos materiais para subsidiar suas decisões; induzir a determinadas reflexões ou decisões; e estreitar ou alargar ambições iniciais” (ARBIX, 2007, p. 59).

**Figura 2:** A “quarta parte” na ODR



**Fonte:** ARBIX, 2007, p. 64

A tecnologia funciona como um vetor e pode, concretamente, “propor soluções, avaliar propostas de maneira confidencial, modular a linguagem das partes,” bem como “influenciar as interações” entre os participantes e entre eles e um terceiro neutro (ARBIX, 2007, p. 64 - 65). Assim, o aprimoramento e o desenvolvimento de novas ferramentas tecnológicas ampliam as possibilidades de uso, alcance e funções desempenhadas pela ODR com melhor gerenciamento da comunicação e processamento de informações (WING; KATSH; RULE, 2021, p. 51).

Arbix (2017) indica diversos exemplos de sucesso do uso de ODR, como a aquisição da empresa holandesa Juripax pela americana Modria “para implementar mecanismo de ODR para disputas tributárias; o desenvolvimento da plataforma de arbitragem on-line Iudica.me na Alemanha; a criação de um mecanismo de júri on-line pelo marketplace chinês TaoBao; do sistema Yousice, voltado a conflitos transnacionais”, entre outros (ARBIX, 2017, p.146). O autor ressalta, ainda, que são significativas as iniciativas relacionadas com demandas repetitivas e de baixo valor como em questões sobre comércio eletrônico e nomes de domínio, normalmente conflitos transnacionais.

Em razão do uso da Internet, novos conflitos surgiram e, com eles, questões complexas para a Justiça tradicional como, por exemplo, a definição das normativas aplicadas e a obtenção de efetividade em decisões sobre desavenças originadas das relações cibernéticas. Com o uso de ODR, esses conflitos são gerados e solucionados no ambiente digital, os quais são disputas que dificilmente alcançariam a Justiça tradicional ou os métodos de ADR, em razão de barreiras geográficas, linguísticas e normativas.

Nesse cenário, a “proliferação da ODR é uma tendência consolidada” (ARBIX, 2007, p. 214) e destaca “a capacidade única da ODR para dirimir conflitos transacionais a baixos custos e a medida adequada de regulação, nacional ou internacional, a que ela deve submeter-se” (ARBIR, 2007, p. 213). Contudo, os mecanismos de ODR podem ser utilizados em questões “heterogêneas, complexas, transacionais e incidentes sobre direitos indisponíveis e questões de ordem pública” (ARBIX, 2007, p. 130). Nesse cenário, existem ferramentas de ODR direcionadas para a solução de conflitos financeiros e sistemas de arbitragem e de mediação on-line. Arbix (2007) ressalta, ainda, que a solução desses casos via ODR, apesar de não vinculante, goza de efetividade, até por questões de reputação e de custos indiretos decorrentes de avaliações negativas nas plataformas digitais.

De acordo com Arbix (2017), a propagação de mecanismos on-line de resolução de conflitos “ganha terreno com a insatisfação com órgãos judiciais e mecanismos de ADR tradicionais” (ARBIX, 2017, p. 148-149), e, portanto, apresenta-se como uma nova porta. O autor ilustra dois exemplos de sucesso de uso de ODR, um na esfera pública e outro na privada, ambos envolvendo conflitos massificados.

O primeiro exemplo é sobre o uso de ODR, em 2004, pela cidade de Nova Iorque para a realização de acordos nos pedidos de indenização e processos contra a cidade, com resultado de mais de 35% de acordos celebrados totalmente on-line e economia de 25 milhões de dólares no período de 2004 a 2007. Para tanto, foi construído um sistema com interface simples e

espaços para que as partes colocassem três propostas (valores) para fins de acordo (lances às cegas ou *blind bidding*), de forma que, quando o valor da oferta fosse maior do que o demandado, haveria o direcionamento para o encerramento das tratativas com a diferença de valores rateada entre os participantes. (ARBIX, 2007, p. 20-23)

O segundo exemplo é sobre o pioneirismo do sistema SquareTrade, contratado pelo e-Bay (*e-commerce*), em 2000, no segmento de soluções particulares. Trata-se de um sistema de negociação gratuita e automatizada de conflitos baseado na oferta de opções aos consumidores. A grande maioria dos participantes aceitava a oferta e firmava acordo, contudo, em caso contrário, haveria o desdobramento em mediação com procedimentos assíncronos e auxílio do mediador. Com resultado positivo (tempo médio para solução de disputas de duas semanas, 80% de acordos no total atendido e apenas 2% de descumprimento), o serviço foi aprimorado e, posteriormente, o e-Bay desenvolveu um sistema próprio (ARBIX, 2007, p. 123-130).

É importante ressaltar os efeitos favoráveis do uso de ODR pelas empresas por possibilitar a identificação dos pontos de desavenças e solucioná-los de maneira mais eficaz, o que proporciona melhor gestão do conflito e ampliação da credibilidade da empresa e confiança dos consumidores. Ademais, no ambiente cibernético, o usuário não apenas consome conteúdo, mas também produz conteúdo (por meio de captação de dados, avaliações de instituições e reclamações, por exemplo).

Diante desse novo contexto, as instituições interessadas podem optar por desenvolver mecanismos próprios para solução de conflitos ou utilizar sistemas de terceiros, haja vista o crescimento de diversas *startups*. Arbix (2007) aponta que o uso de ODR apresenta melhores resultados quando são “geridos pelas instituições nas quais os conflitos originam-se ou por aquelas que emprestam conhecimento especializado para a sua resolução”. São exemplos, respectivamente, as plataformas de comércio eletrônico e sistemas especializados sobre conflitos de nomes de domínio (ARBIX, 2007, p.83).

Resta avaliar a aptidão dos mecanismos, bem como estabelecer os princípios éticos fundamentais, pois

Em breve, haverá um florescimento mundial de diversas plataformas e serviços para resolução de disputas on-line nos setores público, privado e sem fins lucrativos, portanto, devemos agir agora para estabelecer regras e diretrizes (...). A introdução do aprendizado de máquina nos processos de ODR ampliará os desafios de garantir a confidencialidade, justiça, responsabilidade e transparência, especialmente quando os resultados são gerados por algoritmos dentro da “caixa preta” da inteligência artificial. Se não agirmos agora, monitorar os sistemas de ODR quanto a abusos pode se tornar complicado; mas, se fizermos isso direito, teremos a chance de expandir o acesso à justiça e à reparação justa em uma escala que teria sido inimaginável para os fundadores do campo de ADR (WING, KATSH, RULE, 2021, p. 50-51).

Assim, com o avanço da tecnologia e a fusão dos ambientes virtual e físico, a ODR alcança conflitos originados *offline*, notadamente com a expansão da capacidade de armazenamento e processamento de dados das ferramentas tecnológicas.

### *3.2.1. Uso de soluções tecnológicas no Brasil*

No Brasil, existem iniciativas de utilização de tecnologia em distintos graus para a solução de controvérsias, envolvendo iniciativas tanto do Poder Executivo quanto do Poder Judiciário e tanto na seara pública quanto privada. Na seara pública extrajudicial, é possível citar as plataformas como o Consumidor.Gov e a Mediação Digital, e-SIC – Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (plataforma vinculada à CGU e disponível para encaminhamento de pedidos de acesso à informação de órgãos e entidades do Executivo Federal).

A plataforma Mediação Digital foi criada pelo CNJ em 2016, mas está suspensa desde novembro de 2018 para reformulações. Possui como objetivo estabelecer um ambiente de diálogo entre as partes, principalmente nos conflitos envolvendo grandes litigantes como as instituições bancárias. Para tanto, a empresa propõe um acordo, o cidadão avalia a proposta, aceitando-a ou não, podendo, ainda, solicitar a designação de uma audiência de mediação presencial. Se o acordo for celebrado entre as partes, é possível encaminhá-lo ao juiz para homologação.

Já a plataforma Consumidor.Gov foi criada em junho de 2014 e é gerida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon). O sistema permite que o consumidor registre a sua reclamação apenas contra as empresas que já estão previamente cadastradas. Em abril de 2020, a plataforma contava com um montante de 1.949.525 usuários e 682 empresas de diversos segmentos cadastrados. Trata-se do método de negociação via plataforma virtual, em que a empresa reclamada possui 10 dias para analisar a demanda e respondê-la, e o consumidor, por sua vez, deve analisar, comentar e classificar a resposta oferecida pela empresa em 20 dias. Se não houver acordo, o consumidor pode indicar se a demanda foi “resolvida” ou “não resolvida,” informar o seu grau de satisfação e, querendo, recorrer a outro método para solucionar o conflito (ADR ou Poder Judiciário). Em abril de 2020, o sistema possuía 2.658.506 reclamações finalizadas. O maior volume de reclamações está concentrado na região Sudeste, com 49% do total; seguido das regiões Sul, com 20,7%; Nordeste, com 16,4%; Centro-Oeste, com 10,3%, e Norte, com 3,6%.

O *link* para o Consumidor.Gov é indicado em diversos portais de Tribunais de Justiça, além de outras organizações públicas. As agências reguladoras, por exemplo, utilizam plataformas virtuais para negociação entre os participantes (o sistema também é utilizado para obtenção de dados importantes para subsidiar o desempenho das atividades de regulação, fiscalização e punição) e tentativa de acordo (Guerra e Salinas, 2020, p.16). Guerra e Salinas (2020) constataram que as autarquias utilizam plataformas com características e grau de interação entre as partes distintas. A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) adotou plataforma própria, já a Agência Nacional de Aviação Civil (ANAC) promove o redirecionamento das reclamações para o sistema Consumidor.Gov que, por sua vez, possui maior grau de interação do que a ferramenta utilizada pela ANS.

Já na iniciativa privada, surgiram diversas *startups* que oferecem soluções autocompositivas, via plataformas digitais, com a oferta de serviços on-line. Em pesquisa nos sítios eletrônicos das instituições, constatou-se que são oferecidos serviços de mediação, conciliação e/ou arbitragem. Também foi possível verificar que as empresas estão distribuídas em diversos estados do território nacional, notadamente nos estados da região Sudeste. Ademais, a formatação das instituições é bastante diferenciada, pois ocorrem diferenças significativas na atuação e na organização dos modelos de negócio.

O atendimento e a prestação de serviços podem ser exclusivamente on-line, ou presencial e on-line ao mesmo tempo. O público-alvo atendido pelas instituições pode ser pessoa física e/ou jurídica. Variam ainda as matérias de direito contempladas pelas plataformas, os métodos utilizados para a solução dos conflitos (conciliação, mediação, arbitragem ou negociação), os valores do serviço e a pessoa responsável pelo pagamento, o grau de automatização da decisão (completa ou parcialmente automatizada), etc.

Sob a perspectiva do Poder Judiciário, os órgãos vivenciam diversas ações de modernização, iniciadas em 2004, propiciadas pelo advento das TICs. Tal uso ganhou amplitude e diversas iniciativas foram executadas com o objetivo de modernizar a máquina administrativa, com melhoria da prestação da atividade jurisdicional, da transparência e da prestação de contas. Em consonância com os objetivos do presente estudo, será efetuada a contextualização apenas da Justiça estadual.

A substituição crescente de documentos físicos por eletrônicos – disponibilizados de maneira segura, acessível e organizada – revela um processo significativo de mudança, sem precedentes no Judiciário. O marco da implementação do sistema eletrônico é o ano de 2006, com a entrada em vigor da Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006, que dispõe sobre a

informatização do processo judicial e determina a migração dos processos do meio físico para o eletrônico (e-Proc). Com a normatização, passaram a ser admitidas, por meio virtual, além da tramitação de processos, a comunicação dos atos, a transmissão de peças, o envio de documentos entre órgãos, a citação e a intimação das partes.

Todavia, a normativa não fixou prazo para a implementação das medidas necessárias e, sem padronização, os Tribunais iniciaram o desenvolvimento de sistemas próprios, haja vista a autonomia administrativa e financeira assegurada ao Judiciário (artigo 99, CRF/88). Diante da multiplicidade de sistemas, o CNJ disponibilizou um sistema padronizado e unificado para o Judiciário. Em 2009, o órgão celebrou o termo de acordo de cooperação técnica nº 73/2009 para o aperfeiçoamento do sistema desenvolvido no Tribunal Regional Federal (TRF) da 5ª Região que, em 2010, por meio do termo de acordo de cooperação técnica nº 43/2010, firmado entre o CNJ e 14 Tribunais de Justiça (TJAM, TJBA, TJES, TJMA, TJMG, TJPA, TJPR, TJPI, TJPE, TJRJ, TJRN, TJSP, TJRO, TJRR), passou a ser denominado PJe.

Posteriormente, no ano de 2013, a Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, do CNJ, instituiu o Processo Judicial Eletrônico (PJe) como o sistema único de processamento de informações e prática de atos processuais, com vedação de desenvolvimento de outro sistema, além de estabelecer os parâmetros para a implementação, o funcionamento e um cronograma para que os Tribunais efetuassem a implantação gradual da solução, abrangendo o período de 2014 até 2018, de acordo com o porte do órgão.

Na ocasião, foram ressaltados os ganhos de celeridade, uniformização, automação e qualidade da atividade jurisdicional, com racionalização e economia de recursos, sustentabilidade ambiental e padronização dos órgãos do Judiciário. A elaboração de soluções generalizáveis está em consonância com redução de custos para o desenvolvimento de ferramentas locais, ampliação de tecnologias já testadas, interoperabilidade entre os órgãos e acesso facilitado pelo usuário, que não precisará dominar uma multiplicidade de sistemas.

Todavia, vencido o prazo estipulado, o sistema unificado ainda não é uma realidade e, mesmo quando adotado, nem sempre a versão do PJe é a mesma nos Tribunais. Segundo dados do Observatório da Estratégia<sup>23</sup> do Conselho da Justiça Federal, em 2018, existiam os seguintes sistemas em uso na Justiça estadual: a) PJe no TJAM, no TJBA, no TJDFT, no TJES, no TJMA, no TJPE, no TJPI, no TJRO e no TJSE; b) e-SAJ no TJAC, no TJAL, no TJAM, no TJMS, no TJRN, no TJSC e no TJSP; c) Projudi no TJGO, no TJMT, no TJPR, no TJRJ e no TJRR; d) e-Proc no TJRS e no TJTO; e) E-JUS no TJPB; f) Tucujuris no TJAP; g) PJe e Projudi no TJMG,

---

<sup>23</sup> Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/observatorio/>. Acesso em: 27 fev. 2020

no TJMT, no TJPA, no TJPB e no TJRR; h) PJe e e-SAJ no TJRN; i) PJe, e-SAJ e Projudi no TJCE e no TJPR.

Segundo o Relatório de Auditoria (TC 008.903/2018-2) do TCU, de julho de 2019, a política de informatização do processo judicial está fragmentada (sistemas diferentes para atividades idênticas), sobreposta (diversas versões de um mesmo sistema) e com duplicidade (mesmo órgão com mais de um sistema). Uma das justificativas para a duplicidade é a possibilidade de flexibilização do prazo de implantação a pedido do Tribunal pelo Plenário do CNJ (artigo 45, Resolução nº 185/2013), contudo restou apurado no Relatório que não houve autorização para algum Tribunal de Justiça (TCU, 2019, p. 11-13).

A utilização de múltiplos sistemas, inclusive privados, gerou como efeitos “a burocratização do acesso ao Poder Judiciário, bem como o aumento de custos e dos tempos de tramitação para permitir a comunicação entre os órgãos operadores do processo judicial” e “burocratização do Poder Judiciário pode ser entendida como um obstáculo ao acesso à justiça” (TCU, 2019, p. 27). Sobre os custos “da duplicidade em âmbito estadual, levando-se em conta apenas o exercício de 2017, o TJSP teve dispêndios da ordem de R\$ 110.763.959,40 relativos à utilização do e-SAJ [gasto dos cofres estaduais], *software* de tramitação processual eletrônica da SOFTPLAN” (TCU, 2019, p. 28). Assim,

Devido às lacunas no exercício de liderança, estratégia e controle institucional, ocorreu a fragmentação na implantação da versão nacional do Processo Judicial Eletrônico, ocasionando a sobreposição e duplicidade nas soluções, por meio de implantação de sistemas próprios, inclusive privados, sem adequada comunicação entre eles, o que impactou na burocratização do acesso ao Poder Judiciário, bem como no aumento de custos e dos tempos de tramitação para permitir a comunicação entre os órgãos operadores do processo judicial. O controle desenhado para mitigar os riscos de comunicação não foi adequadamente implementado.

Devido à ausência de implementação da estrutura de governança da forma prevista na Resolução-CNJ nº 185 de 2013 e Portaria-CNJ nº 26 de 2015, bem como às falhas na formulação da estratégia da política de informatização do processo judicial e às falhas nos processos de avaliação, acompanhamento e monitoramento, o atendimento dos interesses das diversas partes interessadas ficou prejudicado, resultando em sistemas informatizados de baixa qualidade, o que prejudica o acesso à justiça ao cidadão e não produz impactos significativos na economia de recursos e no aumento da celeridade do Poder Judiciário. (TCU, 2019, p. 34).

Como resultado, constatada a falha na implementação da política, restou determinado que o CNJ deveria apresentar, no prazo de 180 dias, um plano de ação com as medidas, os responsáveis e os prazos, a fim de ampliar a eficiência, efetividade e transparência da operacionalização do PJe; que fossem interrompidas as “transferências voluntárias de ativos a Tribunais que não tenham implantado efetivamente o PJe” e que fossem identificados os Tribunais “que tenham recebido doações de ativos de tecnologia de informação pelo CNJ, para

a implantação do PJe, e que tenham posteriormente evadido do sistema, sem a aprovação do plenário, (...) reavendo os montantes repassados.” (TCU, 2019, p. 37).

Nesse contexto, a Resolução nº 296, de 19 de setembro de 2019, criou comissões permanentes no CNJ para promover estudos e desenvolvimento de atividades inerentes à área de competência (artigo 27 do Regimento Interno do CNJ), sendo que duas Comissões possuem relação com a temática em comento e possuem, em linhas gerais, as competências a seguir expostas.

Comissão Permanente de Solução Adequada de Conflitos competente para: a) “coordenar e acompanhar o desenvolvimento da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos”; b) “propor programas, projetos e ações relacionados aos métodos consensuais de solução de controvérsias”; c) “zelar pelo fortalecimento do sistema multiportas de acesso ao Poder Judiciário”; d) “auxiliar no desenvolvimento de meios eletrônicos de resolução de conflitos.” (artigo 9º, Resolução nº 296/2019).

Comissão Permanente de Tecnologia da Informação (TI) e Inovação com competência para: a) propor “diretrizes para a definição da estratégia nacional de TI do Judiciário, tendo por objetivo assegurar a infraestrutura adequada”; b) “elaborar o planejamento estratégico em TI”; c) “supervisionar a implantação do PJe”; d) “sugerir a adoção de medidas relacionadas à segurança de dados e ao sigilo de dados”; e) “acompanhar a implantação de novas tecnologias” no Judiciário; f) “apresentar propostas de regulamentação do uso de novas tecnologias, inclusive relacionadas a instrumentos de inteligência artificial”; g) “promover medidas voltadas a garantir a interoperabilidade entre os diversos sistemas” (artigo 4º, Resolução nº 296/2019).

Destaquem-se as competências relacionadas ao impulsionamento da expansão do PJe, ao acompanhamento da introdução e desenvolvimento de soluções tecnológicas e inteligência artificial (TICs e IA), bem como a preocupação com a interoperabilidade entre os sistemas utilizados. Contudo, em setembro de 2020, sobreveio alteração na Resolução nº 185/2013 e foram revogados os artigos 34, 44 e 46. Os dispositivos previam a implementação gradual do PJe de modo a atingir 100% dos Tribunais; a vedação da criação, desenvolvimento, contratação ou implantação de sistema ou módulo distinto do PJe e o direcionamento exclusivo de doações de ativos de TI pelo CNJ para os Tribunais que adotaram o PJe (revogações pela Resolução nº 335, de 29 de setembro de 2020).

Apresentado o contexto sobre a implementação do PJe e a flexibilização posterior na sua adoção pelos Tribunais, é importante ressaltar que, apesar da virtualização de papel ser um passo importante, não é suficiente para dar vazão ao considerável volume de processos em

curso. O uso do PJe ou de outro sistema semelhante transplanta a prática de atos físicos para o ambiente digital, mas os procedimentos formais e solenes da justiça tradicional permanecem.

É inegável que o uso de ferramentas tecnológicas possui potencial para melhorar a prática do direito e a administração da justiça (SUSSKIND, 2020, p. 368) e, nesse sentido, outros desdobramentos surgiram a partir do manejo do banco de dados criado pelo PJe, o que possibilitou melhor gestão do acervo processual e definição de estratégias de atuação, pois permitiu a visualização das demandas repetitivas, dos assuntos mais debatidos e a identificação dos grandes litigantes.

Outras iniciativas de incorporação de soluções tecnológicas no Judiciário, fomentadas pelo CNJ, podem ser citadas: a) Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro (PDPJ-Br), instituída pela Resolução nº 335/2020, a política pública prevê a validade dos sistemas existentes além do PJe, mas as novas soluções serão desenvolvidas de forma colaborativa entre o Judiciário e dentro de parâmetros previamente estipulados; b) Balcão Virtual, criado pela Resolução nº 372/2021, permite o atendimento imediato do cidadão na unidade de tramitação do processo por meio videoconferência; c) Juízo 100% Digital, previsto pela Resolução nº 345/2020, pressupõe que a prática dos atos processuais seja realizada por meio remoto e eletrônico, de forma que o cidadão possa acessar à justiça de qualquer lugar por meio da Internet; d) Núcleos de Justiça 4.0, instituído pela Resolução CNJ nº 385/2021, permite a tramitação dos processos vinculados ao Juízo 100% Digital por videoconferência e demais ferramentas tecnológicas.

À vista disso, é fundamental ressaltar os impactos da pandemia da COVID-19 na incorporação de tecnologia para a práticas de atos na Justiça. Nessa conjuntura, é importante ressaltar a iniciativa do CNJ de celebrar o Acordo de Cooperação Técnica 007/2020 com a Cisco Brasil Ltda. O ajuste levou em consideração o fato de a pandemia ter realçado a necessidade da prática de atos em ambiente virtual e a inexistência em diversos Tribunais, na ocasião, de solução tecnológica para a realização de audiências e demais atos oficiais por meio de videoconferência. No contexto delineado, o uso da solução disponibilizada pelo CNJ não excluiu o emprego de outras ferramentas com idêntica finalidade pelos Tribunais.

Assim, o ajuste proporcionou o uso facultativo, emergencial e gratuito da Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais (Cisco Webex) pelos Tribunais, nos termos da Portaria nº 61, de 31 de março de 2020, CNJ. O sistema foi disponibilizado no portal eletrônico do CNJ por mais de nove meses e, após duas prorrogações, o uso da plataforma foi descontinuado em 30 de janeiro de 2021.

No sítio eletrônico do CNJ<sup>24</sup>, constam alguns dados estatísticos sobre o uso do Cisco Webex em todos os ramos do Poder Judiciário. O sistema foi utilizado por 83 Tribunais e conta com 20.441 usuários registrados, sendo que 14.216 são da Justiça estadual, o que corresponde a 69,5%. Durante o período de uso do sistema, foram realizadas 1.255.375 reuniões, com média de duração de 48 minutos e de seis participantes. Nesse montante de mais de um milhão de reuniões, estão incluídos atos processuais e administrativos, como audiências, julgamentos, cursos e seminários. Desse total, 781.527 reuniões ocorreram na Justiça estadual, com média de duração de 47 minutos e de seis participantes.

Os Tribunais de Justiça estão listados no Quadro 1, em ordem decrescente, de acordo com o número de reuniões realizadas via Cisco Webex, conforme informações disponíveis na referida plataforma. Os dados abrangem a Justiça estadual como um todo e não apenas as sessões de mediação e conciliação porventura realizadas nos CEJUSCs. No Quadro 1, foi inserida, ainda, a indicação da normativa que autorizou a realização de videoconferência no âmbito de cada Tribunal, com a respectiva data do documento. Foram listadas as primeiras regulamentações localizadas nos portais institucionais consultados. No contexto da pandemia, há diversas normativas anteriores e posteriores aos referenciados, contudo, priorizaram-se os atos normativos relacionados com a previsão específica de videoconferências no Judiciário.

Durante o levantamento dos diplomas legais, percebeu-se que alguns órgãos fizeram projetos-pilotos de uso de videoconferência envolvendo unidades específicas para posterior expansão. E que alguns Tribunais regulamentaram, inicialmente, o uso de videoconferências para as sessões de conciliação e mediação nos CEJUSCS, como o TJPR, o TJCE, o TJDFT, o TJPE e o TJMT.

Da análise dos dados, é possível constatar a importância da iniciativa liderada pelo CNJ que permitiu ganhos para o Judiciário referentes à incorporação de tecnologia e à possibilidade de desempenho remoto das atividades prestadas em diversos setores. Assim, o aplicativo Cisco Webex foi amplamente utilizado por alguns Tribunais, notadamente os TJMG, TJPR, TJRS e TJRJ, de grande porte; os TJCE, TJDFT, TJPE e TJGO, de médio porte e os TJPI, TJTO, TJPB, TJSE e TJRN, de pequeno porte; todos com mais de 10.000 reuniões realizadas durante o período de vigência do ajuste para uso do sistema.

Nessa conjuntura, com a ferramenta tecnológica Cisco Webex disponível, o CNJ editou a Resolução nº 314, de 20 de abril de 2020, CNJ, visando uniformizar, na esfera nacional,

---

<sup>24</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/videoconferencia-parceria-entre-cnj-e-cisco-segue-ate-final-de-janeiro/>  
Acesso em: 27 fev. 2021.

questões relacionadas com o funcionamento do Judiciário no período da pandemia. A normativa suspendeu e prorrogou os prazos processuais, determinou o adiamento dos atos processuais que não pudessem ser praticados em meio eletrônico ou virtual, bem como vedou a designação de atos presenciais. Restou determinado que os magistrados considerassem as dificuldades de intimação e a viabilidade de participação das partes e testemunhas nas audiências por meios digitais (artigo 6, § 3º, Resolução nº 314/2020).

**Quadro 1:** Tribunais de Justiça listados de acordo com a quantidade de reuniões realizadas por meio do sistema Cisco Webex, média de duração e quantidade de usuários registrados e regramento sobre a utilização de videoconferência no contexto da pandemia – Brasil – 2021

Tribunal	N de reuniões	N de usuários	Regulamentação/Autorização de uso de videoconferência
TJMG	161.703	2.469	Portaria Conjunta nº 963/PR/2020, 26.04.2020
TJPR	151.735	1.571	Portaria nº 3742/2020 – NUPEMEC, 01.04.2020
TJRS	97.635	1.610	Ofício-Circular nº 035/2020-CGJ, 18.04.2020
TJCE	86.211	1.626	Portaria nº 01/2020/NUPEMEC, 03.04.2020
TJDFT	54.582	920	Portaria Conjunta nº 52, 08.05.2020
TJPE	41.429	1.670	Instrução Normativa Conjunta TJPE nº 06, 08.04.2020
TJRJ	41.054	1.036	Ato Normativo nº 25 /2020, 10.09.2020
TJPI	23.749	301	Portaria nº 1295/2020 PJPI/CGJ, 22.04.2020
TJTO	21.351	231	Portaria Conjunta nº 9/2020 Presidência/ASPRE, 07.04.2020
TJPB	19.359	494	Ato Normativo Conjunto Nº 001/2020 TJPB/MPPB/DPE/OAB, 16.03.2020
TJSE	18.098	352	Portarias Normativas nº 29/2020 GP1, 16.04.2020
TJGO	15.010	284	Decreto Judiciário nº 595, 19.02.2021 e Decreto nº 666, 28.02.2021
*TJRN	13.564	409	Portaria nº 224/2020-TJ, 02.04.2020
TJAC	9.548	152	Portaria Conjunta nº 24, 13.04.2020
TJAM	6.465	140	Portaria nº 1.586, 29.07.2020
TJMS	5.610	48	Portaria nº 1.746, 24.04.2020
TJES	5.374	516	Ato Normativo nº 073/2020, 14.05.2020
TJAP	4.790	90	Provimento nº 0387/2020 CGJ, 12.05.2020
TJMT	1.491	37	Portaria nº 003/2020/NUPEMEC-PRES, 02.04.2020
TJMA	862	135	Resolução nº 222020, 07.04.2020
TJSP	887	49	Comunicado CG nº 284/2020, 14.05.2020
TJBA	461	18	Decreto Judiciário nº 244 e Decreto Judiciário nº 245, 30.03.2020
TJSC	381	31	Orientação nº 12, 15.04.2020
TJRO	99	14	Ato Conjunto nº 009/2020, 23.04.2020
TJPA	53	10	Portaria Conjunta nº 12/2020, GP/VP/CJRMB/CJCI, 22.05.2020
TJAL	26	3	Ato Normativo nº 11, 12.04.2020.
TJRR*	-	-	Portaria Conjunta nº. 9, 28.04.2020 (Prioriza o uso do aplicativo Scriba)

**Fonte:** Elaborado pela autora

\* Para o TJRR, não há dados estatísticos disponíveis no portal do CNJ sobre o uso do Cisco Webex.

Sobre a incorporação de tecnologia, o CNJ emitiu a Resolução nº 337, de 29 de setembro de 2020, que determinou que os Tribunais deveriam escolher e adotar uma solução tecnológica para a realização das videoconferências no prazo de 90 dias a contar da entrada em vigor da normativa, tendo em vista o caráter temporário e facultativo da plataforma Cisco Webex. Estipulou, ainda, os requisitos mínimos que o sistema deve conter, bem como a exigência de que sejam resguardadas a segurança, a privacidade e a confidencialidade das informações que

transitarem no ambiente. No âmbito, o CNJ pontuou que os Tribunais possuem autonomia administrativa para decidir qual sistema de videoconferência é mais conveniente de acordo com as características locais. Considerou, portanto, desnecessária a unificação da solução tecnológica no contexto do judiciário.

Especificamente sobre as audiências de conciliação e de mediação realizadas pelos Tribunais, sobreveio a Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020, do CNJ. O diploma legal determina que os órgãos disponibilizem sistema informatizado para a realização das sessões, no prazo de até 18 meses, e está em consonância com a previsão do artigo 334, § 7º do CPC, do artigo 46 da Lei de Mediação e do artigo 22, § 2º, da Lei nº 9.099/95, nos quais há autorização para a realização de audiências por meio eletrônico (digital ou a distância).

Por fim, a pesquisa – Inteligência Artificial: Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário Brasileiro de 2021 – consolidou, em relatório, um rastreio dos projetos de IA existentes nos Tribunais, independente da fase (implementação ou desenvolvimento). Foram apuradas, após refinamento dos dados coletados,<sup>25</sup> 64 iniciativas em 47 Tribunais, além da plataforma do CNJ. Os projetos estão distribuídos entre a Justiça Federal e a Estadual, e apenas não foram identificadas iniciativas no Amapá, Maranhão, Tocantins, Piauí, Rio Grande do Norte, Paraíba, Alagoas, Sergipe e Minas Gerais (FGV, 2021, p. 65). São projetos voltados, normalmente, para a automação de atividades e o aumento da produtividade dos órgãos. (FGV, 2021, p. 26)

Sobre a temática em estudo, constata-se a existência de cinco projetos sobre o tema conciliação com objetivo de identificar os processos mais suscetíveis de acordo e estão concentrados na Justiça do Trabalho, com exceção da iniciativa do TJES. São os seguintes: a) TJES: plataforma inteligente de conciliação, em fase de desenvolvimento pela equipe interna do Tribunal, com previsão de implantação em 2020 (FGV, 2021, p. 47); b) TRT1: modelo computacional para análise preditiva sobre a probabilidade de sucesso na conciliação, em desenvolvimento pela equipe interna do Tribunal (FGV, 2021, p. 59); c) TRT4: “índice de conciliabilidade para apoiar a seleção de processos com maior potencial de conciliação,” em desenvolvimento pela equipe interna do Tribunal (FGV, 2021, p. 60); d) Projeto conjunto do TRT12, TRT 7, TRT5, TRT15 e TRT20: CONCILIA JT, estágio embrionário, para “reconhecimento de processos com potencial para conciliação”, visando a melhor seleção de demandas e otimização da pauta de audiência nos centros de conciliação (FGV, 2021, p. 62).

---

<sup>25</sup> Inicialmente, foram identificados 72 projetos, mas o aprimoramento da “pesquisa permitiu identificar inúmeras inconsistências em dados publicamente divulgados que apontavam sistemas como inteligência artificial e que, na verdade, eram sistemas de TI” (FGV, 2021, p. 26).

Face ao exposto, existem iniciativas dispersas sobre a incorporação de tecnologia a fim de contribuir para o desempenho da atividade jurisdicional, além das fomentadas pelo CNJ. No contexto do Judiciário, Arruda (2004) defende a elaboração de soluções generalizáveis e desenvolvidas de forma coordenada, aplicadas em diferentes Tribunais, com eliminação ou redução dos custos de um desenvolvimento local (retrabalho) ou de aquisição, pois a “tendência natural é que cada órgão desenvolva suas próprias soluções sem preocupar-se em descobrir se outros já não desenvolveram soluções generalizáveis para a mesma realidade” (ARRUDA, 2004, p. 787).

Para tanto, Arruda (2007) ressalta que é necessária uma combinação de ações de planejamento e gestão, de forma coordenada e conjunta entre diferentes *stakeholders*, envolvendo o Poder Judiciário – com destaque para o CNJ e a equipe de TI – e a sociedade civil. O autor aponta, ainda, as principais etapas para a modernização do Judiciário, como: a) estabelecimento de uma coordenação central do planejamento e das ações; b) definição das métricas de acompanhamento e garantia de transparência do processo; c) revisão dos procedimentos organizacionais, com a criação de modelos referenciais; d) incentivo à interoperabilidade entre os sistemas de informação dos órgãos do Poder Judiciário e destes com os sistemas da área de segurança pública; e) aprimoramento conjunto dos sistemas de informação. (ARRUDA, 2007, p. 786)

O autor pontua a necessidade de minimizar a heterogeneidade entre os órgãos do Judiciário no que se refere à infraestrutura de TICs mediante a fixação de padrões referenciais para nortear o processo de aquisição, além da “viabilização de linhas de financiamento para projetos de modernização do Poder Judiciário, a fim de compensar as desigualdades regionais, em especial na justiça dos estados,” além da “adoção de medidas de complementação dos orçamentos das Justiças estaduais” (ARRUDA, 2004, p. 786). No tocante às questões de ordem técnica, causa preocupação, principalmente, nos Tribunais de Justiça estaduais, a viabilização do uso e não o uso em si, tendo em vista as limitações orçamentárias existentes. (ARRUDA, 2004, p. 791).

Já no que se refere às oportunidades e aos avanços proporcionados pelo uso de tecnologia, podem ser citados: a) a otimização do banco de dados; b) a melhoria dos processos e procedimentos institucionais; c) a evolução dos relatórios e diagnósticos realizados; d) a possibilidade de ganhos de celeridade, transparência e prestação de contas. Por fim, Arruda entende que, quanto a resistências do uso das TICs no Poder Judiciário, “não parece haver espaço para resistências culturais. Estas, se e quando ocorrerem, deverão ser naturalmente

vencidas pela sua inevitabilidade, dada a infundável carga de trabalho a que se submetem magistrados e servidores”. (ARRUDA, 2004, p. 791).

Por sua vez, Cortés (2011) pontua alguns facilitadores do uso de ODR em geral como: a) economia de tempo, pois os procedimentos são mais ágeis em virtude da flexibilidade gerada pelo uso de comunicações assíncronas que não estão sujeitas ao horário comercial e, assim, o participante pode escolher o momento mais adequado para interagir; b) economia de custos em razão da desnecessidade de gastos com deslocamentos e hospedagens, além do reflexo financeiro gerado pelo melhor uso do tempo; c) conveniência do procedimento por permitir que a parte pense melhor nas propostas recebidas e nas respostas que enviará, com melhoria da comunicação (reflexão sobre a linguagem e o texto antes de encaminhar a mensagem); d) maior controle sobre a decisão, pois, quando consensual, a decisão decorrerá da vontade dos participantes e, quando imposta, é possível a escolha do terceiro imparcial (especialista que pode suprir a necessidade de advogados e de outros experts); e) controle sobre os resultados com maiores chances de cumprimento voluntário, conferindo efetividade ao acordo (CORTÉS, 2011, p. 56 – 57).

Podem ser, ainda, indicadas como positivas a contribuição para que as instituições localizem falhas e pontos geradores de conflitos a fim de supri-los; a melhoria da avaliação da organização com ganhos de credibilidade e do relacionamento entre participantes; o rompimento de barreiras de língua, normativas aplicadas e distâncias; a repercussão na redução do volume de processos na Justiça e, como consequência, a diminuição de gasto da máquina pública; a capacidade de adequação para a solução de conflitos gerados em ambientes virtuais como *e-commerce*.

Segundo Cortés (2011), os dificultadores abrangem: a) ausência de contato face a face que pode ser positivo ao não gerar tratamento diferenciado em razão de atributos físicos, mas proporciona a não captação de nuances e linguagem não verbal durante a comunicação, o que pode ser mitigado com o uso de videoconferência; b) problemas tecnológicos abrangem graus distintos de expertise e habilidades, mais relevantes do que falta de familiaridade e de acesso; c) barreiras linguísticas em virtude da preponderância do uso do idioma inglês; d) questões normativas pela ausência de regulamentação, principalmente no que concerne ao poder público; e) voluntariedade por depender do consentimento da parte não havendo como obrigá-la; f) perda de transparência, o que poderia encobrir questões de repercussão geral (CORTÉS, 2011, p. 56-57).

Por fim, há desafios atrelados a questões de imparcialidade (vieses nos algoritmos e direcionamentos em razão de financiadores, por exemplo); engajamento das partes para uso de ODR; transparência e *accountability* (funcionamento dos mecanismos, processamento e desfecho dos conflitos); assimetria de poder e agravamento das desigualdades entre os participantes (ARBIX, 2007, p. 2016 e CORTÉS, 2011, p. 75). No Brasil, sob o ponto de vista do cidadão, há que ser pontuada a dificuldade experimentada pela população no tocante ao acesso às TICs, o que engloba o acesso à informação, a conexão à Internet e o analfabetismo digital, barreiras para a democratização do uso de tecnologia (FERREIRA, 2003, p. 36-41) e, portanto, de ODR pela sociedade.

#### 4. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de conferir validação e confiabilidade em termos científicos ao presente estudo, bem como compreensão adequada, é importante registrar o tratamento metodológico escolhido como instrumento hábil para a consecução dos objetivos propostos. As técnicas e os procedimentos de pesquisa aplicados representam verdadeiros fios condutores do percurso projetado e perpassam desde a definição do problema de pesquisa até a elaboração das considerações finais.

Inicialmente, foi efetuada uma incursão na literatura sobre acesso à justiça, uso de métodos autocompositivos e de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos, com o objetivo de apurar o estado da arte, definir as lentes teóricas adotadas e as dimensões que seriam retratadas e analisadas na presente pesquisa. Tal investigação apontou para a importância de se efetuar o mapeamento da temática no cenário nacional sob três frentes de execução da política pública, o que demandou a utilização de ferramentas diversas para alcançar tal mister. As frentes configuram-se em: a) os CEJUSCs dos Tribunais de Justiça estaduais e do Distrito Federal; b) o corpo de mediadores e/ou conciliadores judiciais cadastrados na plataforma do CNJ; c) as instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial, notadamente as cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça.

A significância das referidas frentes advém da multidimensionalidade e da complexidade do fenômeno estudado, bem como em razão das lentes teóricas adotadas para o embasamento da pesquisa. No quesito acesso à justiça, Cappelletti e Garth (1988) externalizaram, em sua obra, a necessidade de se garantir assistência judiciária para os pobres, o que está atrelado à primeira onda descrita no Capítulo 2. Em consonância, foi realizado o levantamento de informações disponíveis sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs, pelas câmaras privadas e pelos mediadores e/ou conciliadores cadastrados na plataforma do CNJ. Portanto, são dados que acrescentam na análise sobre acessibilidade e democratização da justiça.

Para tangenciar a terceira onda delineada pelos referidos autores e exposta no Capítulo 2, foi verificada a utilização de métodos autocompositivos como uma alternativa ao processo tradicional de competência do Poder Judiciário. No tocante à ODR, foram exploradas informações sobre a incorporação de tecnologia para a solução de conflitos, com base no capítulo 3 e nos moldes defendidos por Katsh e Rifkin (2001) e Arbix (2017). À vista disso, foram rastreadas informações especialmente sobre mediação e conciliação, bem como sobre o uso de soluções tecnológicas nos referidos métodos. Os fenômenos foram investigados junto

aos CEJUSCs uma vez que utilizam métodos autocompositivos para a solução de demandas processuais e pré-processuais, bem como junto às instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas, especificamente as cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça.

No Quadro 2, constam, em linhas gerais, o esquema desenvolvido e os instrumentos utilizados para engendrar o estudo das mencionadas frentes de execução da política pública judiciária. O quadro a seguir possui como objetivo conferir maior logicidade ao estudo, sistematizar e consolidar as etapas programadas.

Para a abordagem da temática, foram escolhidos os métodos qualitativo e quantitativo, o que classifica o estudo como do tipo misto. A associação de métodos oferece uma gama maior de instrumentais para o preenchimento de lacunas e para ultrapassar as limitações metodológicas do método único (CRESWELL, 2010). Ela viabiliza, ainda, a triangulação de fontes e dados, o que contribui para a melhor percepção do fenômeno estudado, que pode ser visto por diversos ângulos (MINAYO, 2012).

A abordagem quantitativa contemplou a elaboração de dois questionários distintos, um direcionado para os NUPEMECs/CEJUSCs dos Tribunais de Justiça (Questionário 1) e o outro para as instituições dedicadas à resolução de conflitos por métodos alternativos ao processo tradicional (Questionário 2), cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça. Com o envio dos questionários, pretendeu-se a obtenção de informações necessárias e atualizadas para traçar os panoramas nacionais dos temas abordados.

Ainda na perspectiva quantitativa, foram realizados o levantamento e a análise dos dados dos 2.732 mediadores e/ou conciliadores cadastrados na plataforma do CNJ, principalmente no tocante à expectativa de remuneração e aos locais de atuação dos profissionais. A abordagem quantitativa abrangeu o uso de ferramentas estatísticas para tratamento, medição, análise dos dados e quantificação dos resultados extraídos tanto dos questionários aplicados quanto do banco de dados da plataforma do CNJ (GODOY, 1995).

No tocante ao aspecto qualitativo, o presente estudo buscou a compreensão, a interpretação e a análise do contexto como um todo, conforme preconiza Godoy (1995). Para tanto, abrangeu a revisão da literatura, contemplando a pesquisa bibliográfica, a pesquisa documental, a participação em eventos como seminários e cursos com anotações de campo, a observação não participante e a realização de entrevistas.

**Quadro 2:** Síntese da caracterização das principais frentes de execução da política pública judiciária identificadas no âmbito da pesquisa, motivação e objetivos da escolha, instrumentos utilizados na coleta de dados e teorias aplicadas – Brasil – 2021.

Frentes	CEJUSCs dos Tribunais de Justiça estaduais e do Distrito Federal	Perfil dos mediadores e/ou conciliadores judiciais cadastrados na plataforma do CNJ	Instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas (câmaras privadas)
Motivação	a) Órgãos do judiciário responsáveis pela solução de conflitos por meio do uso de métodos autocompositivos (mediação e conciliação); b) Atendimento de demandas processuais e pré-processuais; c) Atuação em todos os estados do país; d) Não localização de informações sistematizadas em relatórios nacionais sobre os CEJUSCs; e) Não localização de dados suficientes sobre os CEJUSCs nos portais institucionais de todos os 27 Tribunais de Justiça.	a) Complementação dos dados sobre os perfis dos públicos dos CEJUSCs; b) Informações sobre os perfis, a expectativa de remuneração e a distribuição no território nacional dos profissionais cadastrados no portal do CNJ e habilitados para atuar junto aos CEJUSCs como mediadores e/ou conciliadores judiciais.	a) Instituições com atuação voltada para a resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial, notadamente as cadastradas junto aos Tribunais de Justiça como câmaras privadas; b) Não localização de relatórios nacionais com dados sistematizados das instituições e dos modelos de resolução de conflitos adotados.
Objetivos	a) Traçar o panorama nacional dos CEJUSCs dos Tribunais de Justiça; b) Verificar os perfis dos públicos atendidos pelo órgão, a acessibilidade e a pulverização dos CEJUSCs no país; c) Investigar as parcerias dos CEJUSCs com as câmaras privadas; d) Apurar o uso de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos (ODR); e) Aprofundar a compreensão da temática na justiça estadual por meio da atuação dos CEJUSCs.	a) Traçar o panorama nacional dos perfis dos profissionais cadastrados na plataforma do CNJ; b) Verificar a acessibilidade e a pulverização dos profissionais no país; c) Aprofundar a compreensão da temática por meio da atuação dos profissionais.	a) Traçar o panorama nacional das instituições; b) Verificar a acessibilidade e a pulverização das instituições no país; c) Investigar as parcerias com os CEJUSCs dos Tribunais; d) Apurar o uso de soluções tecnológicas para a resolução de conflitos (ODR); e) Aprofundar a compreensão da temática por meio da atuação das câmaras privadas.
Instrumentos	a) Pesquisa e levantamento de informações nos portais institucionais; b) Questionário 1; c) Estudo de caso múltiplo baseado na seleção de 5 instituições; d) Realização de 7 (sete) entrevistas semiestruturadas.	a) Pesquisa na plataforma do CNJ; b) Levantamento de dados dos profissionais cadastrados na plataforma do CNJ e habilitados para atuação junto aos CEJUSCs dos Tribunais de Justiça.;	a) Pesquisa e levantamento de dados em diversos sítios eletrônicos para a construção da amostra; b) Pesquisas nos portais institucionais; c) Questionário 2; d) Realização de 2 (duas) entrevistas semiestruturadas.
Teorias	a) Cappelletti e Garth (1988): primeira e terceira ondas; b) Katsh e Rifkin (2001) e Arbix (2017): incorporação de tecnologia e ODR.	a) Cappelletti e Garth (1988): primeira e terceira ondas.	a) Cappelletti e Garth (1988): primeira e terceira ondas; b) Katsh e Rifkin (2001) e Arbix (2017): incorporação de tecnologia e ODR.

**Fonte:** elaborado pela autora

Com relação aos objetivos, foi utilizado primordialmente o tratamento descritivo, com o intuito de observar, analisar e aprofundar a compreensão e a interpretação sobre o fenômeno em estudo (características e resultados) a partir da conexão entre o modelo teórico apresentado

e o objeto em análise. Para tanto, foram realizados levantamentos e coletas de dados com a exploração de diversos recursos disponíveis (SILVA; MENEZES, 2000).

Acerca da definição do método mais adequado, foram consideradas as questões de pesquisa, o controle e a contemporaneidade dos eventos em questão, nos moldes retratados por Yin (2010). Embasado em tal modelo de análise, o estudo de caso representa a melhor estratégia para alcançar os objetivos propostos no presente trabalho.

Tal escolha advém das vantagens proporcionadas pelo estudo de caso ao viabilizar a perscrutação mais profunda do fenômeno analisado, em seu contexto real, considerando as variadas fontes de evidências existentes (YIN, 2010). Ademais, o estudo envolve eventos contemporâneos, observação direta do contexto, realização de entrevistas semiestruturadas e ausência de controle da pesquisadora sobre os eventos analisados.

A pesquisa abrangeu estudos de casos múltiplos ou coletivo (CRESWELL, 2010), por possibilitar a análise do fenômeno em sua complexidade a partir de diferentes observações, o que conferiu confiabilidade sincrônica ao estudo (PAIVA JÚNIOR; LEÃO; MELLO, 2011). O método também contribuiu positivamente para a análise de como a incorporação de métodos autocompositivos e de soluções tecnológicas tangencia o acesso à justiça.

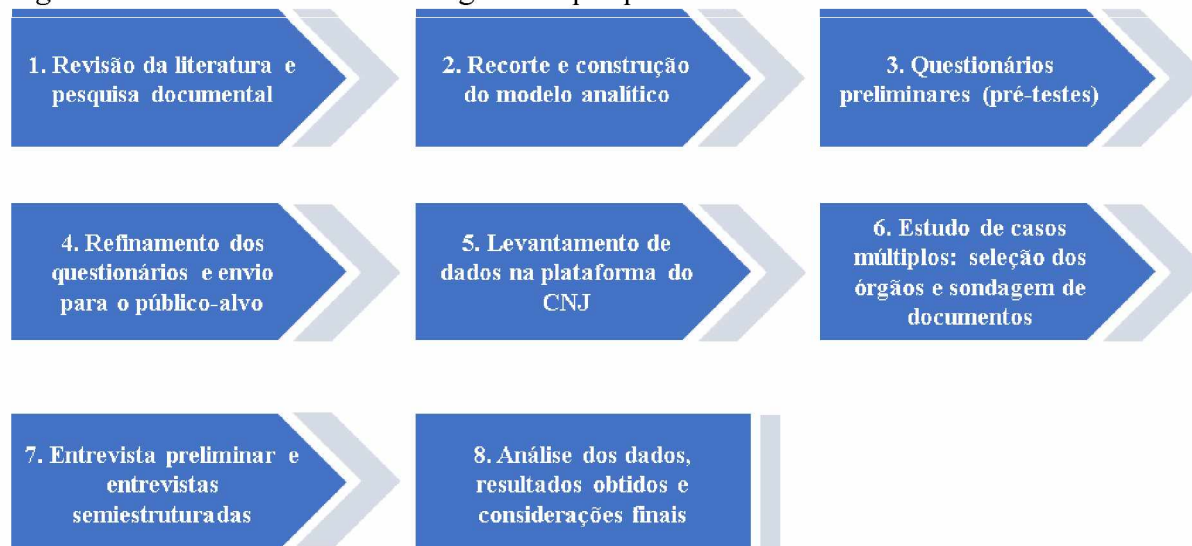
Por fim, para desvendar os meandros da temática estudada, foi utilizada a técnica de análise de conteúdo (BARDIN, 2002) com o objetivo de descrever sistematicamente o material apreendido e as inferências encontradas por meio da pesquisa. Para tanto, foram observados três passos: a) pré-análise: realizada por meio do levantamento dos documentos e das informações pertinentes; b) exploração do material e descrição analítica: efetuadas mediante a organização e o exame dos dados coletados à luz do referencial teórico e do modelo analítico traçado; c) tratamento dos resultados e interpretação referencial: os quais representam a concretização da análise com a verificação das interconexões e dos resultados da pesquisa (BARDIN, 2002; TRIVIÑOS, 2009; CAREGNATO; MULTI, 2006).

Os principais passos metodológicos adotados estão demonstrados sinteticamente na Figura 3 e abrangem a pesquisa bibliográfica, documental e a pesquisa de campo. Para pormenorizar os procedimentos técnicos adotados, foram criadas cinco etapas que representam os protocolos específicos desenvolvidos na pesquisa, apresentadas nas seguintes seções: a) revisão da literatura e pesquisa documental; b) questionários; c) levantamento de dados na plataforma do CNJ; d) estudo de casos múltiplos; e) entrevistas semiestruturadas.

É importante salientar que a organização refletida nas cinco etapas não se trata de uma categorização cronológica e que algumas etapas ocorreram de maneira concomitante. Nesse

sentido, a consolidação da base teórica envolveu um processo em constante formação à luz dos resultados e das descobertas obtidas no trabalho de campo (MINAYO, 2012).

**Figura 3:** Procedimentos metodológicos da pesquisa – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

#### 4.1. Revisão da literatura e pesquisa documental

A primeira etapa do percurso metodológico abrangeu a pesquisa bibliográfica a respeito do quadro teórico para construção das questões centrais e embasamento do estudo. Para tanto, fez-se necessária a busca de livros, publicações de periódicos e artigos científicos, dissertações e teses voltados para o assunto estudado.

A pesquisa bibliográfica tem por objetivo fundamentar questões relativas ao acesso à justiça; ao uso de métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação para a solução de conflitos; à existência de instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial e ao cadastramento das referidas instituições junto aos Tribunais de Justiça. Objetivou-se, ainda, analisar o uso de TICs para a resolução de controvérsias no contexto da justiça estadual e extrajudicial, via atuação dos CEJUSCs e das câmaras privadas.

A busca do referencial teórico abrangeu a consulta de material disponível primordialmente em bases científicas eletrônicas. A pandemia da COVID-19 (Corona Virus Disease ou Doença do Coronavírus de 2019) impactou o funcionamento das bibliotecas que permaneceram fechadas praticamente durante a totalidade do período de execução da pesquisa.

Por esse motivo, a Internet foi uma ferramenta utilizada para busca de artigos e periódicos nacionais e internacionais, por meio da consulta em bases científicas digitais, como o Google Acadêmico, Scientific Electronic Library Online (SciELO), Scientific Periodicals Electronic Library (SPELL), Periódicos Capes e ANPAD. Na pesquisa, foram analisados resultados dentro das temáticas que envolveram as áreas de conhecimento de tecnologia de informação e comunicação, bem como de solução de conflitos por meio do uso métodos autocompositivos (mediação e conciliação), convergentes com o interesse da pesquisa.

O rastreo foi baseado em expressões como: “acesso à justiça”, “métodos autocompositivos”, “conciliação e mediação”, “métodos alternativos de solução de conflitos”, “câmaras privadas de solução de conflitos”, “ADR”, “ODR” e “uso de TICs na resolução de controvérsias”. Por tratar-se de um tema relativamente novo, há pouca literatura consolidada produzida em português.

Inspirado no exemplo de Crossan e Apaydın (2010), em pesquisa em março de 2020 na plataforma da Scielo, foram encontrados poucos artigos sobre os assuntos: a) pesquisa pela expressão “Judiciário tecnologia” resulta em 6 artigos; b) pesquisa de “solução alternativa de conflitos” resulta em 2 artigos; c) “ODR” resulta em 2 artigos.

Diante da atualidade e da complexidade do objeto pesquisado, bem como do volume reduzido de material acadêmico localizado nas buscas efetuadas, novas estratégias foram utilizadas. Sugestionado por Arbix (2017), houve a participação em diversos eventos tais como cursos, seminários, palestras e conferências sobre o tema, com a anotação das informações pertinentes em caderno de campo. Tais participações representaram uma ferramenta importante para a obtenção de pontos de vista, olhares e opiniões sobre o fenômeno estudado. Elas contribuíram, ainda, para a coleta de evidências importantes para melhor avaliar os principais questionamentos, lacunas e opiniões apontadas por profissionais atuantes na área, professores e especialistas no assunto.

Em um cenário multimetodológico, tais percepções reverberaram na coleta de dados, na combinação de olhares e na integração do que guardava pertinência com os objetivos definidos da pesquisa (PINHEIRO; FARIAS; ABE-LIMA, 2013). Os eventos registrados estão listados no Anexo B e somam uma carga horária de 193 horas, além do Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores, com carga horária de 100 horas, dividida nas etapas teórica e prática, ministrado pelo CNJ.

Ocorreu, ainda, a observação não participante de sessões de mediação, de conciliação, de oficina de pais e constelações sistêmicas, todas realizadas em ambiente virtual em razão da

pandemia da COVID-19. Tal investimento de tempo permitiu o contato informal e a observação dos processos, fenômenos e eventos em seu contexto natural e em tempo real (MINAYO, 2012).

Por sua vez, a pesquisa documental abrangeu uma gama diversificada de materiais e se baseou em documentos públicos e oficiais, os quais incluem o ambiente regulatório sobre o assunto (leis, resoluções, portarias, etc.) e que compõem o aparato institucional-legal relacionado à temática em estudo.

Assim, a legislação aplicada foi cuidadosamente analisada, com foco nas leis em vigor sobre o assunto, como: a) pesquisa no sítio eletrônico do Senado para identificação da legislação, como o CPC e a Lei nº 13.140/2015 (mediação); b) pesquisa no sítio eletrônico do CNJ de normas e diretrizes instituídas no âmbito do órgão, notadamente a Resolução nº 125/2010 (sobre o tratamento adequado dos conflitos e mediação); c) pesquisa em sítios eletrônicos dos Tribunais de Justiça estaduais e do Distrito Federal.

A pesquisa documental abrangeu, ainda, o levantamento de informações e relatórios existentes nos sites institucionais públicos (Poder Judiciário e CNJ), como o relatório “Justiça em Números” elaborado pelo CNJ, bem como das instituições privadas relacionadas ao tema aqui estudado. Foram consultados os sítios eletrônicos dos Tribunais de Justiça; do CNJ; de instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial cadastradas junto aos Tribunais de Justiça, como câmaras privadas, com o objetivo de verificar os métodos utilizados na solução de conflitos e o grau de automação das plataformas oferecidas, por meio de informações divulgadas e dos relatórios gerados.

Assim, a busca documental foi realizada também com o objetivo de mapear o cenário tanto do cadastramento realizado pelos Tribunais de instituições que utilizam formas autocompositivas para solução de conflitos, quanto do uso de soluções tecnológicas. A sondagem sistemática da literatura e dos documentos sobre o tema em estudo favoreceu a estruturação da dissertação, com a organização dos capítulos e conteúdo, bem como foi crucial para a elaboração dos questionários e das entrevistas que serão pormenorizados na sequência.

#### **4.2. Questionários**

O segundo passo do trajeto metodológico abrangeu a elaboração e o encaminhamento de questionários, antecedidos por pré-testes. Para tanto, foram adotados os procedimentos a seguir expostos: definição do universo a ser estudado; identificação do tamanho mínimo da amostra para o Questionário 2, com base na fixação da margem de erro e do intervalo de

confiança aceitáveis<sup>26</sup>; elaboração da versão preliminar do questionário; realização de pré-teste; refinamento sistemático das questões; envio do questionário; tabulação e análise dos resultados obtidos.

Foram criados dois questionários por meio do Google Forms. O primeiro (Questionário 1: Tribunais de Justiça) foi direcionado primordialmente para os responsáveis pelos NUPEMECs e/ou CEJUSCs de cada Tribunal de Justiça estadual e do Distrito Federal. O segundo (Questionário 2: Câmaras Privadas) foi enviado para as instituições que atuam nas múltiplas portas de acesso à justiça, notadamente as cadastradas nos NUPEMECs para atuação junto aos CEJUSCs dos Tribunais de Justiça.

Em ambos os casos, os formulários foram organizados em seções e as questões abordaram tópicos como a caracterização da organização, métodos autocompositivos, câmaras privadas, tecnologia e plataformas digitais. Os questionários foram construídos com perguntas de múltipla escolha ou seleção múltipla, com uma questão de campo aberto para que os respondentes pudessem destacar alguma iniciativa importante ou fazer observações, caso julgassem pertinente.

As questões fechadas foram adotadas em razão de proporcionar maior facilidade de tabulação, comparação e análise das respostas em relação à resposta de campo aberto. Ademais, pressupôs-se que o grau de adesão dos respondentes seria maior, por demandar menos tempo para preenchimento. E, por último, o questionário foi direcionado para os profissionais que atuam na área em estudo e, portanto, possuem conhecimento prévio sobre o assunto, o que facilitaria a compreensão das questões e opções propostas.

Não obstante, antes do encaminhamento dos Questionários 1 e 2, foram realizados pré-testes com o objetivo de verificar a qualidade, a precisão e a validade dos formulários; de prevenir a obtenção de resultados ineficazes e de evitar a necessidade de novos questionamentos, pois geraria desperdício de tempo. Os pré-testes visavam, portanto, à avaliação da performance das ferramentas em relação à conjuntura da realidade (FOWLER JR., 2011).

Para tanto, as versões preliminares dos questionários foram aplicadas para três atores que estão inseridos no universo pesquisado e fazem parte do público-alvo da pesquisa. No Questionário 1, participaram dois servidores com atuação nos CEJUSCs, um do TJMG e o outro do TJPA. Já no Questionário 2, houve a cooperação de um sujeito sem formação jurídica, mas

---

<sup>26</sup> A determinação do tamanho mínimo da amostra e da margem de erro levou em consideração os ensinamentos de Stevenson (STEVENSON, 1983, p. 201-206), bem como a observação dos valores de referência que são adotados de forma preponderante pela literatura (PATINO; FERREIRA, 2015, p. 565).

com experiência e atuação na área de administração e composição de conflitos extrajudiciais. É importante salientar que um dos respondentes possui notório conhecimento sobre a temática em estudo, leciona sobre o assunto e é, portanto, considerado um especialista.

Após a aplicação dos pré-testes, foram realizados contatos com os respondentes com o objetivo de colher as impressões e os comentários sobre os questionários. Os atores relataram sobre a pertinência do assunto tratado com base na experiência que possuem e houve, inclusive, a indicação de bibliografia por parte de um dos atores.

Foram discutidos tópicos como o uso de termos técnicos, a clareza das perguntas e das opções de respostas e a sequência das questões. Nesse sentido, os pré-testes possibilitaram avaliar a estruturação e a sequência das questões, eliminar qualquer ambiguidade ou dificultador da compreensão noticiados por parte dos respondentes, verificar a necessidade de inclusão de novas questões, obter sugestões de melhorias e *feedback* sobre o claro entendimento dos termos utilizados e questões propostas. Em ambos os casos, os pré-testes se mostraram importantes e colaboraram positivamente para o aprimoramento dos questionários, além de proporcionarem maior validade de conteúdo, estrutura e precisão.

Em linhas gerais, o objetivo dos questionários foi o de mapear o acesso à justiça via CEJUSCs dos Tribunais de Justiça e via instituições que atuam com métodos alternativos de resolução de conflitos, por meio do uso de métodos autocompositivos e de ferramentas tecnológicas. A seguir estão pormenorizadas as demandas envolvendo os Questionários 1 e 2.

O Questionário 1 (Anexo C) foi enviado para os NUPEMECs/CEJUSCs de todos os Tribunais de Justiça estaduais e do Distrito Federal. A pesquisa foi realizada junto aos Tribunais de Justiça em razão da abrangência e distribuição no território brasileiro. Por serem órgãos da Justiça Estadual, possuem jurisdição em todos os estados do país e atuam de forma desconcentrada. Isso significa dizer que cada estado do território brasileiro possui seu próprio Tribunal de Justiça e que, no interior dos estados, o atendimento é pulverizado nas comarcas<sup>27</sup> de forma a alcançar os municípios.

Segundo dados do Justiça em Números 2020 do CNJ, existem 14.792 unidades judiciárias na justiça de primeiro grau, sendo que 9.545 dessas unidades pertencem à Justiça Estadual, o que corresponde a 64,5% do total. Ainda sobre a Justiça Estadual, o relatório contabiliza a existência de 2.677 comarcas e conclui que 48,1% dos municípios brasileiros são sede da Justiça Estadual de forma que 89,7% da população reside em município-sede (BRASIL,

---

<sup>27</sup> O termo comarca diz respeito à organização judiciária e corresponde ao território ou circunscrição em que o juiz irá atuar, podendo abranger um ou mais municípios de acordo com fatores como número de habitantes e volume de processos (PRATA, 2016, p. 305).

2020, p. 31 e 33). Logo, a Justiça Estadual possui maior capilaridade em relação aos demais ramos da justiça, seja de competência estadual (Justiça Militar) ou federal (Justiça do Trabalho, Justiça Federal, Justiça Eleitoral).

Por sua vez, a escolha dos CEJUSCs para o estudo guarda relação com o fato de os órgãos oferecerem para o cidadão atendimento e oportunidade de resolução de conflitos, independentemente da existência de processo em curso, ou seja, há a absorção de demandas pré-processuais. Acrescente-se o fato de que os órgãos foram criados para fomentar a resolução de litígios por meio do uso de métodos adequados de solução de conflitos. Assim, o objetivo dos CEJUSCs perpassa pela autocomposição como alternativa viável para dar respostas aos conflitos, utilizando-se de métodos como a mediação e a conciliação.

Os Tribunais de Justiça podem possuir mais de um CEJUSC instalados nos estados, o que efetivamente ocorre. Por esse motivo, priorizou-se o contato com o NUPEMEC de cada Tribunal, via e-mail, tendo em vista que o órgão é o responsável pela instalação e fiscalização dos CEJUSCs, bem como pelo cadastramento das câmaras privadas. Nas hipóteses de não localização dos contatos dos referidos órgãos ou de não obtenção de resposta, foram realizadas solicitações para outros setores como CEJUSCs (especialmente os da capital), núcleos de conciliação, ouvidoria, e-SIC, contato por meio do “fale conosco” e até mesmo ligações telefônicas.

Para tanto, foi elaborada uma lista com os contatos identificados e as tentativas efetuadas de forma que todos os 27 NUPEMECs/CEJUSCs dos Tribunais tivessem a oportunidade de responder o questionário enviado, o que de fato ocorreu. Assim, no Questionário 1, as respostas obtidas equivalem ao universo existente, representando uma pesquisa censitária.

O envio do questionário mostrou-se fundamental, pois a análise detalhada dos portais dos 27 Tribunais demonstrou que as informações disponíveis oscilam substancialmente e que nem todos os dados necessários para a pesquisa estavam acessíveis para consulta. Então, para mapear a perspectiva nacional, foi necessária a homogeneização de informações por meio da elaboração e do encaminhamento do Questionário 1 para os referidos órgãos.

Os contatos com os NUPEMECs/CEJUSCs dos Tribunais foram desdobrados em duas etapas. Na primeira, foram encaminhados, por e-mail, a apresentação da pesquisa, os dados e os contatos da pesquisadora e da orientadora, a solicitação de participação na pesquisa com a necessidade de se responder o questionário em um prazo estipulado ou indicar o responsável

para o encaminhamento do pedido e o *link* de acesso ao formulário. Por oportuno, foi ressaltado que a identidade dos participantes seria preservada na divulgação dos dados.

Na segunda etapa, foi solicitada autorização formal para que as respostas fornecidas no Questionário 1 pudessem ser apresentadas no corpo do trabalho da dissertação, bem como em artigos decorrentes, com a identificação apenas do Tribunal e não do respondente (GODOY, 1995). Foi destacado que o trabalho tem natureza acadêmica e assegurado que os protocolos inerentes ao ético sigilo da fonte seriam seguidos.

As repostas foram recebidas no período de junho de 2020 até março de 2021 e as autorizações foram concedidas de outubro de 2020 até maio de 2021. A concessão pleiteada representou a ratificação da fidedignidade das respostas obtidas no questionário, uma vez que o pedido de autorização foi acompanhado das alternativas selecionadas pelos respondentes para conferência e posterior autorização.

Por sua vez, o Questionário 2 (Anexo D) foi direcionado para as instituições que atuam extrajudicialmente com métodos alternativos de solução de conflitos, notadamente as cadastradas nos NUPEMECs para atuação junto aos CEJUSCs dos Tribunais de Justiça. Tal questionário foi inspirado nos parâmetros de tabulação e nos fatores de pesquisa propostos por Arbix (2017), mas aplicados em diferentes escala e contexto (GALVÃO; RICARTE, 2019).

A ferramenta oportunizou o levantamento de informações junto às instituições e permitiu retratar de maneira mais fidedigna o panorama nacional de atuação do setor. O questionário possibilitou, ainda, a nivelção dos dados, uma vez que nem todas as organizações possuem portais institucionais e as que os possuem nem sempre disponibilizam para consulta as informações requeridas pela pesquisa.

Dessa forma, a colheita de dados via questionário está em consonância com os objetivos do presente estudo e permite uma análise mais acurada do assunto ao contribuir para a verificação de questões relacionadas com acesso à justiça, atendimento de demandas de forma extrajudicial, cadastramento junto aos Tribunais e incorporação de soluções tecnológicas sob a perspectiva das instituições.

É importante ressaltar que a identificação das organizações cadastradas nos NUPEMECs dos Tribunais demandou análise cruzada de dados encontrados nos portais institucionais e pesquisa no buscador Google, pois no Questionário 2 restou constatada a existência de 159 câmaras privadas cadastradas. Contudo, em consulta no portal do CNJ, foram apuradas 63 ocorrências, e a pesquisa individual em cada portal dos 27 Tribunais gerou 166

resultados. Foi realizada a purificação dos dados com a comparação, junção dos resultados das pesquisas e eliminação das duplicidades.

Ademais, cinco câmaras privadas cadastradas em três Tribunais foram localizadas por meio de pesquisa no buscador Google, uma vez que nos sites institucionais não se encontraram referências que permitissem a identificação das organizações, apesar dos respondentes terem noticiado no Questionário 2 tais existências.

Ao final, obtiveram-se 170 registros e todas as câmaras privadas cadastradas na Justiça Estadual foram convidadas para participar do estudo. Destaque-se que, em alguns casos, a mensagem enviada retornou indicando contato eletrônico inexistente e não se logrou êxito nas buscas no Google e nas tentativas de contato telefônico. Assim, ao que tudo indica, o número informado pelos respondentes de 159 câmaras privadas cadastradas parece mais real, indicando a probabilidade de desatualização dos portais de alguns Tribunais nesse quesito.

Realizada a identificação das organizações que compoariam a amostra, foi encaminhada por e-mail ou via “fale conosco” do portal institucional uma mensagem com a apresentação da pesquisa, os dados da pesquisadora e da orientadora e o convite solicitando a participação voluntária, com o *link* para acessar o questionário. Constatou-se, expressamente, na mensagem que, com o envio do formulário preenchido, o respondente autorizava formalmente o uso das informações fornecidas pela instituição, permitindo que as respostas e resultados obtidos fossem apresentadas com a identificação da organização respondente tanto no corpo do trabalho da dissertação quanto em artigos e estudos decorrentes. Por fim, garantiu-se a preservação da identidade dos respondentes e a observância dos protocolos inerentes ao ético sigilo da fonte.

Para alcançar um volume considerável de respostas, foram enviados e-mails e efetuados contatos telefônicos solicitando o preenchimento do questionário com o objetivo de conseguir maior adesão das instituições. Contudo, houve casos de não resposta dentro do prazo estipulado com base no cronograma do mestrado, bem como de recusa expressa.

O período de coleta de dados contemplou de dezembro de 2020 a maio de 2021. Ao final, foram contabilizadas 77 respostas. Em face do universo de 159 registros, o montante representa 48,43% do total, margem de erro de 8,05% e confiabilidade de 95%, conforme Tabela 2. A análise dos questionários foi baseada em estatística descritiva e uso de ferramentas estatísticas via Software IBM SPSS.

É importante ressaltar que os obstáculos experimentados na presente etapa; que compreendem questões temporais, não localização de e-mails e sites institucionais, não respostas e não atendimentos de ligações telefônicas; possivelmente guardam alguma relação

com os impactos da pandemia da COVID-19 no funcionamento das instituições pesquisadas em virtude das medidas de isolamento social e do trabalho remoto.

**Tabela 2:** Número e proporção de questionários enviados e respondidos pelas câmaras privadas cadastradas – Brasil – 2021

<b>N de questionários enviados (abs)</b>	<b>N de questionários respondidos (abs)</b>	<b>Percentual de respostas (%)</b>	<b>Margem de erro (%)</b>	<b>Confiabilidade (%)</b>
<b>159</b>	<b>77</b>	<b>48,43</b>	<b>8,05</b>	<b>95</b>

Fonte: elaborado pela autora

### **4.3. Levantamento de dados na plataforma do CNJ**

A terceira etapa abrangeu a coleta de dados na plataforma do CNJ, mais especificamente no Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais (CCMJ) mantido pelo órgão.

Durante a coleta de dados foi constatada a necessidade de realizar uma modificação no percurso metodológico inicialmente traçado com o acréscimo da presente etapa. Conforme asseverado por Toledo e Shiaishi (2009), a obtenção de novas informações pode desencadear reformulações e novas orientações.

Tal decisão alicerçou-se na busca contínua de evidências necessárias para responder à pergunta norteadora do estudo e para alcançar os objetivos propostos. Foram observadas, ainda, as informações obtidas no Questionário 1 e as constatações delas decorrentes que noticiaram a existência de acanhados dados sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCS.

Ademais, o uso de múltiplas fontes de evidência contribui para o aperfeiçoamento da qualidade da pesquisa (CRESWELL, 2010) e possibilita traçar linhas convergentes de investigação com triangulação e corroboração de evidências, promovendo maior acurácia e credibilidade para os resultados encontrados (YIN, 2010). À vista disso, de forma a conferir maior robustez ao trabalho sem perder de vista o fio condutor da pesquisa, foi executado o levantamento de dados no cadastro CCMJ, que é mantido no pelo do CNJ e possui caráter nacional.

A pesquisa na plataforma foi realizada em novembro de 2020 e fevereiro de 2021. O que se pretendeu foi verificar os perfis dos mediadores e/ou conciliadores, especialmente no tocante aos locais de atuação (distribuição no país) e à expectativa de remuneração, o que permitiria visualizar o público-alvo dos profissionais e os usuários em potencial dos métodos consensuais.

Para tanto, foram pesquisados todos os profissionais cadastrados com atuação estadual, excluindo os habilitados para atuação na justiça federal. A plataforma permite a utilização de

filtros para a seleção individualizada dos registros em cada Tribunal de Justiça. Assim, para cada Tribunal foram listados todos os profissionais vinculados.

Com o objetivo de consolidar os dados localizados para análise posterior, foi construída uma planilha. Os dados informados pelos profissionais habilitados foram utilizados para preencher os seguintes campos: *link* do perfil no CNJ; nome; atuação (mediador e/ou conciliador); temas de atuação (família, cível, empresarial, consumidor, ambiental, previdenciário, tributário); expectativa de remuneração; titulação (formação acadêmica) e categoria profissional.

Na planilha, foi criada uma coluna contendo a sigla do Tribunal de Justiça onde o profissional foi listado. Assim, foi possível identificar os profissionais que estão cadastrados em mais de um Tribunal e eliminar as duplicidades.

Ainda na mesma planilha, foram criadas colunas de conteúdo tipo numérico para facilitar a apuração dos dados. As colunas “mediador” e “conciliador” foram preenchidas com os valores um e zero para os profissionais que atuam ou não nos papéis de mediador e/ou conciliador. Ao somar os totais dessas colunas, foi possível consolidar os dados sobre a atuação dos profissionais.

Para apurar os temas de atuação dos profissionais, foram criadas sete colunas do tipo numérico, sendo atribuídos os valores um e zero a cada tema de atuação de cada profissional. Ao somar os totais dessas colunas, foi possível averiguar os temas de atuação dos profissionais. Por fim, as informações sobre expectativa de remuneração, especialização e categoria foram consolidadas ao se agrupar os dados da mesma planilha, o que possibilitou a análise realizada do Capítulo 4.

#### **4.4. Estudo de casos múltiplos**

A quinta fase da pesquisa diz respeito ao estudo de casos múltiplos, contempla cinco órgãos e tem por objetivo compreender o fenômeno pesquisado de forma mais profunda.

É importante destacar a preocupação subjacente de conferir rigor metodológico, validade e confiabilidade ao estudo de múltiplos casos realizados na pesquisa. Para tanto, foram observados os passos identificados por Toledo e Shiaishi (2009) e definido previamente uma espécie de protocolo para o desenvolvimento do estudo de casos e para as investigações correlatas, com a construção de quadros para o levantamento de dados e a definição de roteiros.

A seleção dos órgãos foi baseada no preenchimento de critérios definidos de antemão. Restou possível a averiguação da satisfação dos requisitos estipulados considerando as

respostas coletadas no Questionário 1. Foram ponderadas, ainda, questões relacionadas com a disponibilidade de participação dos órgãos escolhidos, o tangenciamento dos casos com as lentes teóricas adotadas, o levantamento de informações nos sites institucionais e a disponibilidade de compartilhamento de novos dados quando necessários. Foi avaliado, ainda, o alinhamento com o esquema analítico desenhado para interpretação, categorização e análise de dados, alicerçado na comparação dos resultados obtidos com o referencial teórico (Eisenhardt, 1989).

O primeiro passo do estudo de casos abrangeu a identificação órgãos que integrariam a análise. Para tanto, foi construído um quadro (Anexo E) de forma a visualizar as respostas fornecidas por cada respondente no Questionário 1, o que permitiu a triagem e a identificação dos que comporiam o estudo de casos. Os critérios eleitos para a seleção estão expostos no Quadro 3 e a seguir elencados: a) uso do PJe nos CEJUSCs de forma exclusiva ou combinada com outro sistema; b) existência de câmaras privadas cadastradas; c) existência de plataforma digital para a realização de sessões de conciliação e mediação a distância.

Na triagem realizada, não se constatou a existência de apenas um caso típico, exclusivo ou representativo. Em consonância com o defendido por Eisenhardt (1989) com relação ao quantitativo mínimo de quatro casos para conferir maior robustez e complexidade teórica à pesquisa, foram selecionados seis órgãos para estudo mais aprofundado.

**Quadro 3:** Número de órgãos habilitados segundo critérios estabelecidos para os estudos de casos – Brasil – 2021

Critérios estabelecidos	Número de órgãos
Uso do PJe nos CEJUSCs	10
Câmaras privadas cadastradas	17
Plataforma digital	22
Preenchimento dos 3 requisitos	6*

**Fonte:** Elaborado pela autora

\* Inicialmente, foram selecionados 6 órgãos, mas houve exclusão de um.

O segundo passo da execução do estudo de casos consistiu na construção de um novo quadro apenas sobre os órgãos selecionados e sobre as informações necessárias para o desenvolvimento da pesquisa. Por conseguinte, foram consultados detidamente os portais institucionais para verificação dos dados disponíveis e dos faltantes.

Em seguida, foi enviada uma mensagem por e-mail para os respondentes do Questionário 1 com a finalidade de informar sobre os desdobramentos da pesquisa e solicitar o compartilhamento de dados que não foram localizadas nos portais institucionais. Tratam-se de informações relacionadas com estatísticas dos CEJUSCs, relações com as câmaras privadas,

perfil dos usuários, entre outros. No curso dessa etapa, um órgão foi excluído, pois noticiou a impossibilidade de compartilhamento dos dados solicitados e restrições quanto à realização de sessões de mediação nos CEJUSCs, conforme explicitado no Capítulo 5.

O terceiro passo envolveu o exame dos documentos e a organização das informações coletadas. A preocupação em realizar uma coleta de dados de qualidade e cuidadosamente executada reflete o anseio de superar as limitações referentes a preconceitos ou distorções de informações porventura existentes por parte da pesquisadora, como apontado por Yin (2010). O quarto passo compreendeu a realização das entrevistas e será detalhado na sequência.

#### **4.5. Entrevistas semiestruturadas**

A quinta etapa do caminho metodológico contemplou a coleta de evidências mediante a realização de entrevistas, a partir da elaboração de um roteiro condizente com o percurso analítico traçado na pesquisa.

As entrevistas foram realizadas com o objetivo de compreender as percepções, opiniões e perspectivas dos entrevistados sobre a temática em estudo (MARCONI; LAKATOS, 2007) e enriquecer a análise ao possibilitar a captação de perspectivas de caráter qualitativo. Elas possuem também o intuito de complementar as informações obtidas nos questionários, aclarar alguma questão oriunda da pesquisa documental, conseguir informações não documentadas e mais precisas com relação ao estudo proposto, coligir experiências e conhecimento tácito, bem como reduzir o ruído na comunicação (MARCONI; LAKATOS, 2007).

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, por proporcionarem maior liberdade e flexibilidade ao entrevistador, o que permite adequações pertinentes às peculiaridades do caso concreto percebidas durante a interação com o respondente (MARCONI; LAKATOS, 2007). Para tanto, foi elaborado um roteiro de entrevista com questões abertas, imparciais e agrupadas em tópicos de acordo com o assunto tratado, registrado no Anexo F.

Os temas abordados foram adaptados de acordo com a necessidade empírica e abrangem os seguintes tópicos: a) adoção de técnicas autocompositivas de solução de conflitos; b) câmaras privadas; c) perspectiva quanto à incorporação de tecnologia na solução de conflitos; d) aspectos positivos, negativos e desafios vislumbrados ao se considerar o contexto no qual estão inseridos.

Durante a realização das entrevistas, houve a preocupação de criar um ambiente favorável para que os entrevistados se sentissem confortáveis para falar sobre suas percepções, experiências e visões sobre o assunto, utilizando as palavras e expressões que julgassem

pertinentes (YIN, 2010). Nesse sentido, antes das perguntas propriamente ditas, houve uma conversa breve e informal sobre a pesquisa e sobre o cenário institucional do entrevistado.

Os entrevistados foram escolhidos em razão de serem atores-chave com atuação diretamente relacionada com o contexto da pesquisa, de possuírem conhecimento consolidado sobre o assunto e de acessibilidade. Foi privilegiada, dentro do possível, a diversidade de perfis dos atores e, nesse sentido, os entrevistados desempenham atividades diversas e ocupam diferentes cargos na estrutura organizacional (Eisenhardt, 1989).

A definição do número de entrevistas realizadas levou em consideração algumas ponderações: a) constituição de um corpo empírico suficiente e robusto, capaz de fornecer substrato suficiente para melhor compreensão do fenômeno e suas interconexões; c) questões operacionais, como limitações de recursos e tempo; d) saturação com a busca de confirmação das informações apreendidas. À vista disso, foram realizadas nove entrevistas, as quais contemplaram representantes dos panoramas construídos, distribuídas da seguinte forma:

a) Sete entrevistas com atores do judiciário, sendo um representante de cada instituição selecionada para os estudos de casos – TJBA, TJDFT, TJMA e TJRN – e três entrevistados do TJMG em razão de acessibilidade. A primeira entrevista foi realizada com um ator que atua no contexto da conciliação e foi realizada a título de pré-teste para avaliação da pertinência das questões e da necessidade de adaptações. Os demais entrevistados atuam diretamente nos CEJUSCs, nos NUPEMECs ou possuem conhecimento sobre o contexto e as atividades desempenhadas pelos órgãos.

b) Duas entrevistas com atores de instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas, cadastradas como câmaras privadas. Para a seleção dos entrevistados, foram definidos dois pré-requisitos: a) existência de plataforma digital para realização de mediação e/ou conciliação de conflitos a distância; b) cadastramento como câmara privada em mais de um Tribunal de Justiça. Apenas duas instituições preencheram concomitantemente os dois critérios.

Insta salientar que previamente à realização das entrevistas foram observados os cuidados preparatórios com o envio de carta-convite – com a apresentação da pesquisa, da pesquisadora e da orientadora –, definição da plataforma utilizada para a videoconferência, agendamento e preenchimento do Termo de Livre Consentimento Esclarecido. Assim, a participação dos entrevistados ocorreu de forma voluntária e esclarecida.

Foi assegurado o registro anônimo dos dados, de forma a preservar os protocolos relacionados ao ético sigilo da fonte, nos moldes da Resolução nº 510/2016 do Conselho

Nacional de Saúde. Para tanto, os entrevistados estão identificados por códigos e são mencionados na pesquisa no masculino, independente do sexo.

As entrevistas foram realizadas individualmente e por meio de videoconferência, com o uso da ferramenta do Google Meet, salvo duas que foram realizadas por meio de mensagens de WhatsApp em virtude da preferência e disponibilidade dos entrevistados.

Todos consentiram com a gravação das entrevistas, o que possibilitou a transcrição do áudio gravado e a eliminação de possíveis imprecisões com a escrita literal das falas. Tais documentos integram os arquivos pessoais da autora e se encontram disponíveis para consulta, preservando-se o sigilo da identidade dos entrevistados.

O grupo é composto por cinco homens e quatro mulheres. Todos possuem pelo menos graduação, mas vários possuem especialização e há participante com mestrado na área da pesquisa. São majoritariamente formados em direito, mas há, por exemplo, entrevistado graduado em serviço social. Os entrevistados dos Tribunais ocupam cargos diversos de magistrados a comissionados com atribuições de gestão e assessoria. Já os entrevistados das câmaras privadas são mediadores e/ou conciliadores das instituições.

Por fim, repise-se que a indicação no presente capítulo do percurso metodológico consolida o esforço empreendido para a construção de um trabalho fundamentado em um desenho de pesquisa compatível com os objetivos propostos e exequível. Conforme mencionado, foi efetuada a coleta sistemática de dados, a realização de pré-testes, a triangulação de métodos, o uso de técnicas reconhecidas, a exposição dos critérios para seleção dos estudos de casos e dos entrevistados, a indicação das técnicas de análises utilizadas e a observação da ética na condução da pesquisa, bem como do sigilo da fonte.

Nesse cenário, a utilização de diferentes procedimentos técnicos para a coleta de dados e as diversas fontes de evidências decorrentes ensejam a redução de vieses ao possibilitar a visualização do fenômeno por diversos ângulos, além de ampliar a possibilidade de transferibilidade (Collis e Hussey, 2005). Assim, a utilização do instrumental exposto possibilitou a apresentação do fenômeno em estudo sob três frentes de execução da política pública. O próximo capítulo é direcionado para a exposição desse cenário, com a indicação das dimensões dos CEJUSCs, dos profissionais cadastrados no CNJ e das câmaras privadas.

## **5. AUTOCOMPOSIÇÃO E FRENTES DE EXECUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA JUDICIÁRIA: PERSPECTIVAS NACIONAIS SOB AS DIMENSÕES DOS CEJUSCS, DOS PROFISSIONAIS CADASTRADOS NO CNJ E DAS CÂMARAS PRIVADAS**

O presente capítulo é direcionado à apresentação dos resultados obtidos por meio de pesquisa documental, de questionários e de entrevistas atinentes às três dimensões do cenário nacional sobre o fenômeno em estudo, que são as frentes de execução da política pública judiciária. Para tanto, ele está estruturado em quatro seções.

Na primeira seção, o mapeamento é feito sob a ótica dos CEJUSCs, braços de atuação do poder judiciário estadual. A segunda seção é dedicada aos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ como mediadores e conciliadores. A terceira contém a dimensão das organizações dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça. A quarta seção é direcionada à análise estatística dos dados e consolidação dos resultados obtidos.

### **5.1. CEJUSCs dos Tribunais de Justiça**

A decisão de mapear informações sobre os CEJUSCs decorreu, em grande medida, do parco volume de dados localizados em alguns portais eletrônicos de Tribunais de Justiça sobre a temática da autocomposição. Tal constatação, aliada a fatores como extensão territorial do país, existência de desigualdades regionais expressivas, peculiaridades locais, heterogeneidade entre os órgãos da justiça estadual (como o porte, por exemplo), poderia repercutir no estudo das questões propostas na pesquisa.

Nesse contexto, o levantamento de dados de abrangência nacional e a obtenção de uma base comum de informações colaborariam na compreensão do fenômeno e poderiam proporcionar resultados profícuos. Para tanto, conforme já mencionado na metodologia, foram feitas buscas nos sítios eletrônicos dos 27 Tribunais de Justiça para localização de informações sobre os CEJUSCs e sobre mediação e conciliação de conflitos, especialmente relatórios consolidados sobre a atuação dos órgãos, produtividade, perfis dos públicos atendidos, uso de tecnologia, bem como a existência de formulários para marcações de sessões virtuais e informações sobre a possibilidade de mediação e conciliação a distância, até mesmo em razão da pandemia da COVID-19.

Como resultado, em três portais institucionais não foram localizados dados ou relatórios sobre mediação e/ou conciliação, CEJUSC e NUPEMEC, exceto a divulgação de algumas

notícias referentes ao mutirão e à Semana Nacional de Conciliação. Em consequência, não foram detectadas informações e orientações voltadas para a população sobre tais temáticas.

Por outro lado, em 24 portais institucionais foram localizados dados relacionados com o tema em estudo, entretanto o teor e o quantitativo informacional é significativamente variável. Além dos sítios eletrônicos possuírem *layouts* diversos, o uso de terminologias também é dispar entre os órgãos. Constatou-se que os tribunais oscilam na utilização de “conciliação”, “mediação”, “conciliação e mediação”, “CEJUSC” ou “NUPEMEC” nos portais.

No tocante aos *layouts* dos portais, em alguns, há *banner* indicativo de conciliação e/ou mediação ou de CEJUSC/NUPEMEC que remete para um *link* direto abastecido com informações diversas. Há sítios eletrônicos cujos termos citados estão em posição de destaque ou de fácil visualização. Nos casos de ausência de *banner* exclusivo com *link* direto, a disposição das informações nos portais é múltipla e estão localizadas no *banner* “cidadão”, “Vice-Presidência”, “jurisdição” ou “institucional”.

Para além de questões estruturais, a consulta atenta aos portais dos Tribunais demonstrou que as informações disponíveis oscilam substancialmente, tanto no conteúdo quanto no volume. Em que pese a ausência de padronização, no contexto nacional, do teor informacional mínimo que deveria estar disponível, há portais com dados robustos em que constam relatórios, estatísticas, apresentação das atividades desempenhadas, orientações para os interessados, informações sobre as formas e unidades de atendimento, formulários para atendimento eletrônico, artigos e notícias.

Constatou-se que, especificamente sobre os assuntos relevantes para a presente pesquisa, há sítios eletrônicos com informações acessíveis para consulta pública sobre estatísticas de produção, câmaras privadas cadastradas e incorporação de soluções tecnológicas. Contudo, em nenhum deles foram localizadas informações sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs.

O Questionário 1 está inserido nesse contexto e representa uma ferramenta para a obtenção de informações visando à uniformização dos dados de interesse para o presente estudo. Tal questionário foi construído no Google Forms, é composto por, no máximo, 11 perguntas, sendo possível uma pequena variação de acordo com o desdobramento que determinada questão pode gerar ou não, e foi direcionado prioritariamente para os NUPEMECs dos Tribunais de Justiça.

É importante ressaltar que, quando não foram localizados e-mail e contato telefônico do NUPEMEC, priorizou-se o contato com o CEJUSC da capital para a obtenção de informações

e dados dos responsáveis para o encaminhamento do questionário. Contudo, em alguns casos, os pedidos foram direcionados para outros setores como Presidência, Corregedoria, Ouvidoria, e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão) e/ou processo administrativo via e-PROC e SEI (Sistema Eletrônico de Informações), de acordo com a necessidade e em razão da localização ou não de dados nos portais (não localização de informações ou dados insuficientes).

Não obstante o contexto de excepcionalidade (pandemia) no qual a pesquisa está inserida e a existência de prazos internos para tramitação dos pedidos nos órgãos envolvidos, após o período de pelo menos uma semana sem resposta, foi realizada renovação do pedido. Em alguns casos, ocorreram desdobramentos futuros com encaminhamento do pleito via ouvidoria. Tal fato decorreu da não resposta das mensagens enviadas, da necessidade de ratificar o correto endereçamento do questionário nos casos de não localização de contato do NUPEMEC e do cronograma e prazos do mestrado. Assim, houve 21 hipóteses de renovação do envio do questionário e 19 casos de acionamento da ouvidoria.

Apesar do encaminhamento de alguns questionários para órgãos distintos do NUPEMEC e da ausência de controle sobre os respondentes, percebeu-se que houve o direcionamento interno para o ator responsável e com conhecimento sobre a demanda, conforme andamento processual disponibilizado pelos órgãos e documentos por eles enviados via e-mail. De toda forma, foi efetuado um segundo contato com os respondentes com duplo objetivo, qual seja garantir a fidedignidade das respostas e receber autorização para a divulgação dos resultados decorrentes. Para tanto, as respostas foram encaminhadas para avaliação da pertinência e posterior concessão da autorização pretendida.

Da verificação do e-mail dos respondentes do questionário, constata-se que todos são contatos institucionais, sendo 21 provenientes de e-mails de setores – treze dos NUPEMECs, seis dos CEJUSCs ou setores de conciliação, um da vice-presidência, um da secretaria de gestão estratégica – e seis de servidores. Na maioria dos casos, as respostas e as autorizações para divulgação dos resultados foram encaminhadas pelos setores de conciliação ou pelos NUPEMECs. No TJSP, por exemplo, a autorização foi concedida pelo próprio NUPEMEC, enquanto, no TJDFT, o suporte e a autorização necessários foram viabilizados pelo programa de apoio à pesquisa acadêmica do NUPEMEC.

Na trajetória de arrecadação de respostas, cumpre destacar alguns eventos. Em primeiro lugar, a interação com os órgãos foi heterogênea, alguns simplesmente responderam ao questionário e outros demandaram procedimentos diversos. Houve, por exemplo, solicitações

de envio do endereço da pesquisadora, do número de inscrição no CPF, de comprovante de matrícula no mestrado e do tema estudado e de preenchimento de Termo de Compromisso para utilização de dados institucionais.

Em segundo lugar, foi noticiado um caso de inviabilidade de acessar ambientes externos dos computadores institucionais, o que impossibilitaria a utilização do *link* do Google Forms para responder ao questionário. Tal ocorrência foi sanada mediante o envio das questões por e-mail pela pesquisadora, o recebimento das respostas pela mesma via, o preenchimento do questionário pela pesquisadora e o encaminhamento do arquivo em PDF para conferência e ratificação dos dados pelo respondente.

Em terceiro lugar, foi solicitado por dois respondentes o agendamento de reunião por videoconferência, via Google Meet, para o preenchimento do questionário ao vivo. Tal fato proporcionou o esclarecimento de questões sobre a pesquisa e sobre o tema em estudo no contexto dos órgãos dos quais os respondentes fazem parte.

Em quarto lugar, algumas respostas foram recebidas de forma extremamente célere, enquanto outras demandaram prazo maior (apesar de tentativas de contato via ouvidoria, e-SIC, e-mail, WhatsApp ou ligação telefônica). O que ocasionou atraso no cronograma inicialmente planejado para a colheita de dados e desenvolvimento da dissertação.

Acredita-se que em uma situação de não excepcionalidade as respostas poderiam ser obtidas de forma mais ágil e com contato facilitado, de modo que a pandemia da COVID-19 tenha prejudicado o andamento do pedido junto aos referidos órgãos. Tal suposição advém dos potenciais impactos gerados na atuação dos NUPEMECs e dos CEJUSCs em razão do distanciamento social, trabalho remoto e demais medidas sanitárias estabelecidas no país e, conseqüentemente, dos novos desafios para atendimento ao público.

Os CEJUSCs prestam atendimento e orientações pessoalmente aos cidadãos. Em que pese já existirem algumas iniciativas de serviço virtual, é inegável que houve a necessidade de mudanças e adaptações visando à manutenção dos serviços desempenhados. Isso posto, a nova realidade que se impôs também reverberou nos NUPEMECs.

Não obstante o cenário de turbulência e de reinvenções organizacionais no qual a pesquisa se efetivou, houve participação expressiva do público-alvo do questionário. Ao final, contou-se com a participação de todos os 27 órgãos da Justiça Estadual.

As respostas foram recebidas ao longo do ano de 2020 e início de 2021, sendo a primeira em junho de 2020 e a última em março de 2021. O tempo médio entre o encaminhamento dos

questionários pela pesquisadora e o recebimento das respostas foi de 27,63 dias<sup>28</sup>. A contabilização do prazo foi realizada com a exclusão do dia de envio do questionário, o início da contagem em dia útil e a inclusão do dia do recebimento da resposta pela pesquisadora. Por se tratar de tempo médio, é importante ressaltar que duas respostas foram recebidas no mesmo dia do envio dos questionários e o maior prazo foi de 265 dias.

Já em relação ao pleito de autorização para divulgação das respostas prestadas com a identificação do órgão respondente, o tempo médio entre o envio do pedido pela pesquisadora e a concessão pelo órgão foi de 58,52 dias (aplicadas as mesmas regras de contagem de prazo indicadas no parágrafo anterior). Saliente-se que, em seis casos, as autorizações foram concedidas no dia seguinte ao envio do requerimento e o prazo mais longo foi de 215 dias. As autorizações foram recebidas no período de outubro de 2020 até maio de 2021.

Após um apanhado geral sobre o contexto envolvendo o envio do Questionário 1 (Anexo C), serão apresentados os resultados obtidos, consolidados no Anexo E, baseados nas respostas prestadas pelo público-alvo. Para tanto, a exposição foi categorizada em seis tópicos: 1) CEJUSCs; 2) PJe; 3) câmaras privadas; 4) soluções tecnológicas; 5) iniciativas importantes e 6) perfis dos públicos atendidos.

1) CEJUSCs: são Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que permitem ao cidadão resolver um conflito por meios alternativos às ações judiciais, com o uso de mecanismos como a conciliação e a mediação, conforme exposto no Capítulo 3. Cumpre ressaltar que todos os Tribunais de Justiça possuem CEJUSCs instalados e, em 2020, o número de órgãos variava de três a duzentos e trinta e um por Tribunal.

Apesar de existirem dados sobre o quantitativo de CEJUSCs nos relatórios Justiça em Números do CNJ, os respondentes foram indagados sobre os Centros com o objetivo de atualizar as informações disponíveis e de avaliar se a tendência de crescimento do número de órgãos seria mantida em um contexto de pandemia.

Apurou-se que o aumento do quantitativo de CEJUSCs instalados visualizado nas referidas publicações<sup>29</sup> permaneceu em 2020, uma vez que: a) em 2014, existiam 362 CEJUSCs instalados; b) em 2015, existiam 654; c) em 2016, existiam 808; d) em 2017, existiam 982; e) em 2018, existiam 1.088; f) em 2019, existiam 1.284; g) em 2020, existiam 1.311 (segundo dados da pesquisa).

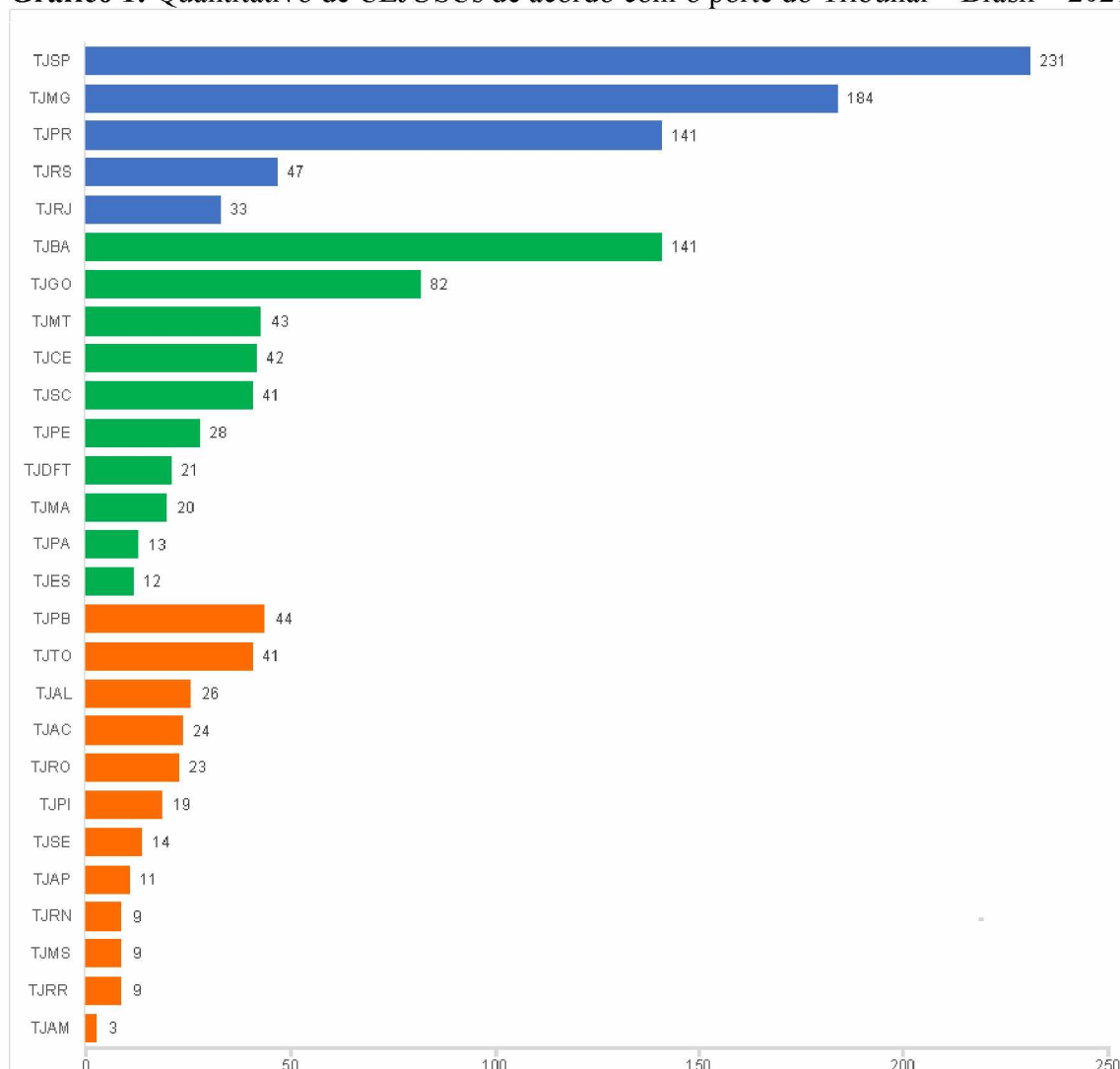
---

<sup>28</sup>Se fossem incluídas na contagem do prazo as alterações e as complementações realizadas por seis respondentes, o tempo médio de respostas contabilizaria 52,30 dias. Em tais casos, houve solicitações por e-mail de modificações de quantitativos informados ou preenchimentos de novos questionários para acréscimo de respostas, notadamente quando foi formalizado o pedido de autorização para a divulgação dos dados fornecidos.

<sup>29</sup> Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/pesquisas-judiciarias/justica-em-numeros/>. Acesso em: 08 março 2021.

De acordo com as informações coletadas no Questionário 1, os totais de CEJUSCs instalados por Tribunal de Justiça podem ser visualizados na Gráfico 1. Optou-se por utilizar a apresentação de acordo com o porte<sup>30</sup> (pequeno, médio e grande) dos Tribunais, nos termos do relatório Justiça em Números do CNJ.

**Gráfico 1:** Quantitativo de CEJUSCs de acordo com o porte do Tribunal – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

De acordo com a mencionada classificação, são cinco os Tribunais de grande porte – TJSP, TJRJ, TJMG, TJPR e TJRS – contemplando quase todos os Tribunais da região sul e Sudeste, com duas exceções. São considerados de médio porte dez Tribunais – TJBA, TJSC,

<sup>30</sup> O conceito foi introduzido no relatório Justiça em Números de 2010 e apresenta os tribunais agrupados em pequeno, médio e grande porte. Para tanto, são utilizadas técnicas estatísticas que permitem a análise de cinco variáveis – despesa total da Justiça, casos novos, casos pendentes, total de magistrados e força de trabalho (servidores, terceirizados, estagiários, juízes leigos, conciliadores e voluntários) – de forma sintetizada para a definição de um escore único e posterior identificação dos órgãos pertencentes a cada grupo (CNJ, 2021, p. 17 – 18).

TJPE, TJGO, TJDFT, TJCE, TJMT, TJMA, TJES e TJPA – e de pequeno porte doze Tribunais – TJMS, TJPB, TJRN, TJAM, TJPI, TJSE, TJRO, TJAL, TJTO, TJAP, TJAC e TJRR.

É inegável o aumento expressivo do número de Centros instalados nos últimos anos. Nesse sentido, de 2014 para 2015, houve uma ampliação de 80,66% do montante de CEJUSCs. De 2014 para 2016, o número de órgãos mais que dobrou. Em 2019, o quantitativo apurado representa um incremento superior a 3,5 vezes ao total existente em 2014. Assim, os números expostos atestam o significativo crescimento dos CEJUSCs na Justiça Estadual.

Em consonância, em 2020, houve adição no número de CEJUSCs em relação ao divulgado no último relatório Justiça em Números 2020 do CNJ, que possui como ano-base o de 2019. Nesse sentido, a apuração na pesquisa do número total de 1.311 Centros instalados em 2020 representa um acréscimo de 27 órgãos em relação ao ano anterior.

Contudo, como as respostas foram recebidas no decorrer do ano de 2020 (a partir de junho), é possível que, no momento da consolidação dos dados para elaboração do Justiça em Números 2021, que é de 10 de janeiro a 28 de fevereiro de 2021 (BRASIL, 2020, p.13), haja diferença em relação ao apresentado na pesquisa em razão do lapso temporal existente.

É importante fazer duas observações. A primeira é que, mesmo com a ampliação das parcerias com as câmaras privadas, que serão analisadas posteriormente, e a consequente possibilidade de absorção por elas de parte das demandas dos CEJUSCs, o crescimento do montante de órgãos foi mantido. A segunda refere-se ao fato de que não obstante as dificuldades e os impactos negativos gerados pela pandemia da COVID-19 nas atividades desempenhadas pelo judiciário, houve aumento no número de CEJUSCs instalados em 2020, o que é louvável.

Comparando os dados divulgados pelo CNJ referente ao ano-base de 2019 com os dados coletados em 2020/2021 no Questionário 1, constata-se que o montante de CEJUSCs existente em 2019 foi mantido em oito Tribunais estaduais (TJSP, TJRJ, TJMT, TJPA, TJES, TJTO, TJAC e TJMS). Já em dez Tribunais, houve redução do quantitativo de CEJUSCs (TJBA, TJGO, TJDFT, TJMA, TJRO, TJPI, TJSE, TJAP, TJRN e TJAM). Foi observada queda mais acentuada no TJAM, pois a soma foi de sete para três CEJUSCs instalados.

Se mantida a redução apurada de CEJUSCs no relatório Justiça em Números 2021, tal fato pode decorrer de razões diversas. Dentre elas, pode-se pensar na relação com a maturidade da questão nos NUPEMECs e na constatação do número de CEJUSCs que seria ideal para a instituição; pode-se ter decorrência na ampliação das parcerias com as câmaras privadas e na remessa de demandas para o atendimento em tais instituições e, pode-se ainda ter relação com

a situação de excepcionalidade gerada pela pandemia da COVID-19 e com os obstáculos dela decorrentes.

Trata-se de suposições, não generalizáveis, que demandam investigação mais detalhada para confirmação e melhor avaliação do ocorrido. Os Tribunais apresentam realidades muito distintas e as explicações para a redução do montante de CEJUSCs também podem ser díspares entre os órgãos.

Em nove Tribunais de Justiça, houve aumento do número de CEJUSCs instalados, quais sejam: TJMG, TJPR, TJRS, TJCE, TJSC, TJPE, TJPB, TJAL e TJRR. Destaque-se que, no TJAL, o número de CEJUSCs mais que dobrou, passando de dez para vinte e seis órgãos instalados em 2020.

Ao agrupar os Tribunais de Justiça de acordo com o quantitativo de CEJUSCs existentes, foram formados três *clusters*<sup>31</sup>, nos moldes do Quadro 4: a) Grupo 1: os Tribunais que possuem de 1 a 20 CEJUSCs; b) Grupo 2: os Tribunais que possuem de 21 a 50 CEJUSCs; c) Grupo 3: os Tribunais que possuem mais do que 51 CEJUSCs.

De acordo com tal agrupamento, tem-se que:

**Quadro 4:** Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com o quantitativo de CEJUSCs instalados – Brasil – 2021

GRUPOS	N de CEJUSCs instalados	N total de Tribunais	Tribunais (N de CEJUSCs)
1	1 – 20	10	TJMA (20), TJPI (19), TJSE (14), TJPA (13), TJES (12), TJAP (11), TJRN (9), TJMS (9), TJRR (9) e TJAM (3).
2	21 – 50	12	TJRS (47), TJPB (44), TJMT (43), TJCE (42), TJSC (41), TJTO (41), TJRJ (33), TJPE (28), TJAL (26), TJAC (24), TJRO (23) e TJDFT (21).
3	+ 51	5	TJSP (231), TJMG (184), TJPR (141), TJBA (141) e TJGO (82).

**Fonte:** Elaborado pela autora

É interessante observar que dos doze Tribunais de pequeno porte, sete fazem parte do Grupo 1 e os demais do Grupo 2. Assim, 70% do Grupo 1 é composto por Tribunais de pequeno porte e possuem de um a vinte CEJUSCs instalados.

Já os Tribunais de médio porte possuem dez representantes distribuídos nos três *clusters*. Constata-se que 50% dos Tribunais de médio porte fazem parte do Grupo 2. Contudo, destacam-se os TJBA e TJGO que integram o Grupo 3, com 141 e 82 CEJUSCs respectivamente.

No tocante aos Tribunais de grande porte, há representantes nos Grupo 2 e 3, sendo que constituem 60% do Grupo 3. Destacam-se os Tribunais do TJSP, TJMG e TJPR com 231, 184 e 141 CEJUSCs nesta ordem.

<sup>31</sup> Termo em inglês utilizado no sentido de agrupamento

No cenário nacional, existem quatro Tribunais com mais de uma centena de CEJUSCs instalados, sendo que o TJSP ocupa posição de relevo por possuir 231 CEJUSCs, seguido do TJMG, do TJPR e do TJBA. Tais iniciativas representam um papel importante na pulverização do acesso à justiça, gerando menor deslocamento do cidadão até o judiciário.

De acordo a regionalização do Brasil mantida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a distribuição espacial do somatório dos CEJUSCs está consolidada da seguinte forma: a) região Sudeste: 460; b) região Nordeste: 343; c) região Sul: 229; d) região Centro-Oeste: 155; e) região Norte: 124 Centros instalados.

Depreende-se que a região Sudeste conta com o dobro do número total de CEJUSCs instalados na região Sul, aproximadamente o triplo da região Centro-Oeste e quase o quádruplo da região Norte (3,7 vezes, precisamente). O TJSP possui sozinho mais Centros instalados do que toda a região Norte, Centro-Oeste ou Sul, por exemplo.

2) PJe: foi questionado aos respondentes sobre o uso do Sistema PJe nos CEJUSCs para registro das sessões de conciliação e de mediação de conflitos. Conforme exposto no Capítulo 3, para conferir uniformidade ao poder judiciário, o CNJ instituiu o PJe como sistema informatizado de processo judicial, nos moldes da Resolução nº 185 de 2013, CNJ. Contudo, quase sete anos depois, a Resolução nº 335 de 29 de setembro de 2020, do CNJ, definiu o PJe como sistema prioritário do CNJ.

Durante o período de 2013 a 2020, diversos tribunais implementaram o PJe, contudo vários outros mantiveram sistemas eletrônicos diversos para a tramitação de processos judiciais, de modo que coexistiram no judiciário sistemas como o Projudi, e-Proc, e-SAJ, Apolo, Creta, E-Jur e PJe.

Na ocasião do desenho da pesquisa e do envio do Questionário 1, estava em vigência a Resolução nº 185 de 2013, do CNJ, que, além de definir o PJe como o sistema adotado pelo judiciário, estabeleceu um cronograma para que os Tribunais efetuassem a implantação gradual da solução, abrangendo o período de 2014 até 2018, de acordo com o porte de cada órgão.

Vencido o prazo inicialmente previsto para implementação do PJe, os resultados obtidos na pesquisa sobre o uso do sistema pelos CEJUSCs estão consolidados na Gráfico 2 e a seguir expostos:

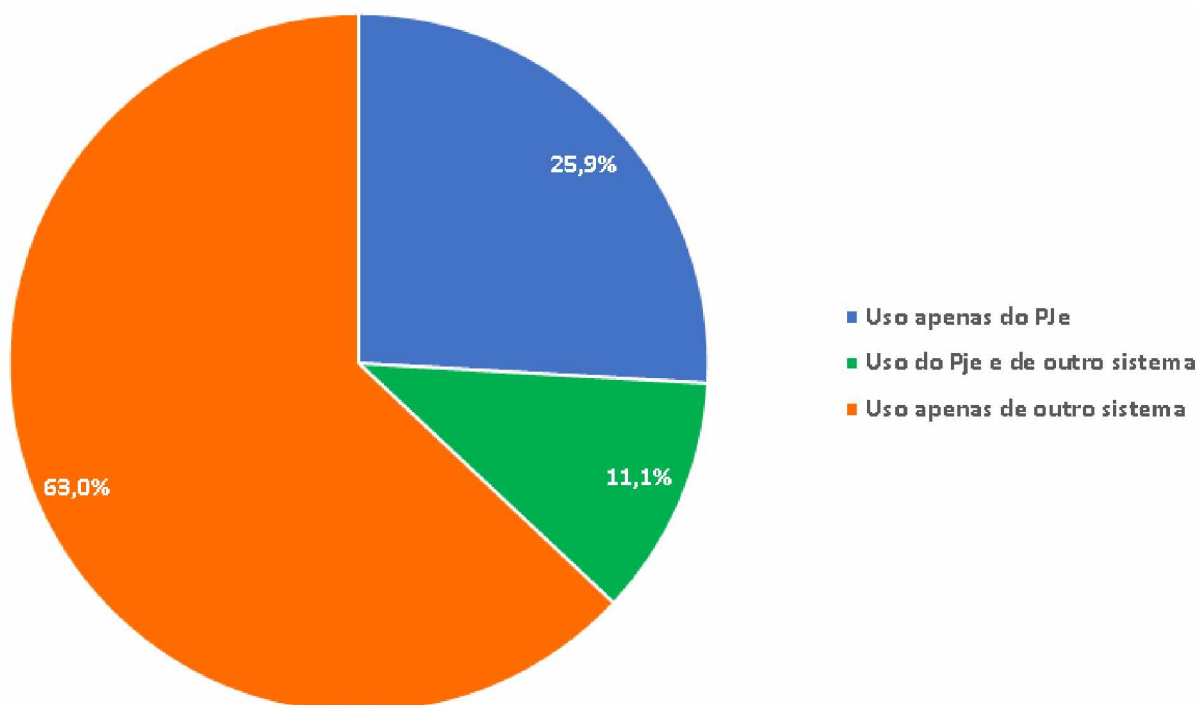
a) 63%, ou seja, 17 respondentes informaram que o registro das sessões processuais e pré-processuais de conciliações e mediações nos CEJUSCs ocorrem apenas em outro sistema próprio. Diante disso, o Sistema PJe não é utilizado pelos CEJUSCs dos seguintes Tribunais:

TJAC, TJAL, TJAP, TJAM, TJCE, TJES, TJGO, TJMS, TJPR, TJPI, TJRJ, TJRS, TJRR, TJSC, TJSP, TJSE e TJTO.

b) 25,9%, ou seja, sete respondedores noticiaram que as sessões pré-processuais e processuais de conciliação e mediação realizadas nos CEJUSCs são registradas no Sistema PJe. Nesse sentido, são órgãos que sempre utilizam o PJe para registro das sessões, não existindo o uso de outro sistema concomitante para tal fim. É o que ocorre nos CEJUSCs do TJBA, TJDFT, TJMA, TJMT, TJPA, TJPB e TJRO.

c) 11,1%, ou seja, três respondentes noticiaram que há a utilização sincrônica de dois sistemas nos CEJUSCs. Os registros das sessões são efetuados no PJe, quando as mediações e conciliações são processuais e, em outro sistema próprio, quando são pré-processuais. É o que se vislumbra nos CEJUSCs do TJMG, TJPE e TJRN.

**Gráfico 2:** Utilização do Sistema PJe para registro das sessões de conciliação e mediação processuais e pré-processuais nos CEJUSCs – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

Desse modo, constata-se que a maioria dos CEJUSCs não utiliza o Sistema PJe para registro das sessões. Nesses casos, são empregados diversos sistemas como o e-SAJ e o e-Proc, por exemplo.

Observa-se, ainda, que os Centros que sempre utilizam o Sistema PJe são de médio porte em cinco casos e de pequeno porte em dois casos, totalizando os sete achados. Dos que utilizam o Sistema PJe, ainda que de forma parcial, tem-se um representante em cada grupo; pequeno,

médio e grande porte; totalizando as três ocorrências. Nesse cenário, destaca-se o TJMG que é o único tribunal de grande porte que faz uso do Sistema PJe para registro das sessões processuais realizadas pelos CEJUSCs.

No tocante à não utilização do Sistema PJe nas regiões brasileiras, tem-se que 100% dos Tribunais localizados nos estados da região Sul; 75% dos Tribunais da região Sudeste; 71,42% dos Tribunais da região Norte; 50% dos Tribunais da região Centro-Oeste e 44,44% dos Tribunais da região Nordeste do país informaram não utilizar o Sistema PJe nos CEJUSCs.

3) Câmaras privadas: as organizações públicas ou privadas que se valem de métodos consensuais para a resolução de conflitos, como a mediação e a conciliação, podem se cadastrar junto aos NUPEMECs dos Tribunais. Por essa razão, qualificam-se como câmaras privadas de modo a operar em parceria com os CEJUSCs, conforme apresentado no Capítulo 3.

Detectou-se na pesquisa que a maioria dos Tribunais possui câmaras privadas cadastradas, conforme demonstrado no Quadro 5. Nesse cenário, tem-se que: a) 17 órgãos, o que representa 63% do total, possuem câmaras privadas cadastradas; b) 10 órgãos, o que representa 37% do total, não possuem câmaras privadas cadastradas e habilitadas para atuar junto aos respectivos CEJUSCs.

**Quadro 5:** Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com a existência ou não de câmaras privadas cadastradas e o respectivo quantitativo – Brasil – 2021

<b>Câmaras privadas</b>	<b>N de Tribunais</b>	<b>% dos Tribunais</b>	<b>Tribunais (N de câmaras privadas cadastradas)</b>
Sim	17	63%	TJSP (53), TJPE (33), TJMG (18), TJRJ (17), TJMT (9), TJCE (4), TJPI (4), TJMA (4), TJDFT (3), TJMS (3), TJSC (3), TJGO (2), TJRS (2), TJAL (1), TJBA (1), TJRN (1) e TJSE (1).
Não	10	37%	TJAC (0), TJAP (0), TJAM (0), TJES (0), TJPA (0), TJPB (0), TJPR (0), TJRO (0), TJRR (0) e TJTO (0).

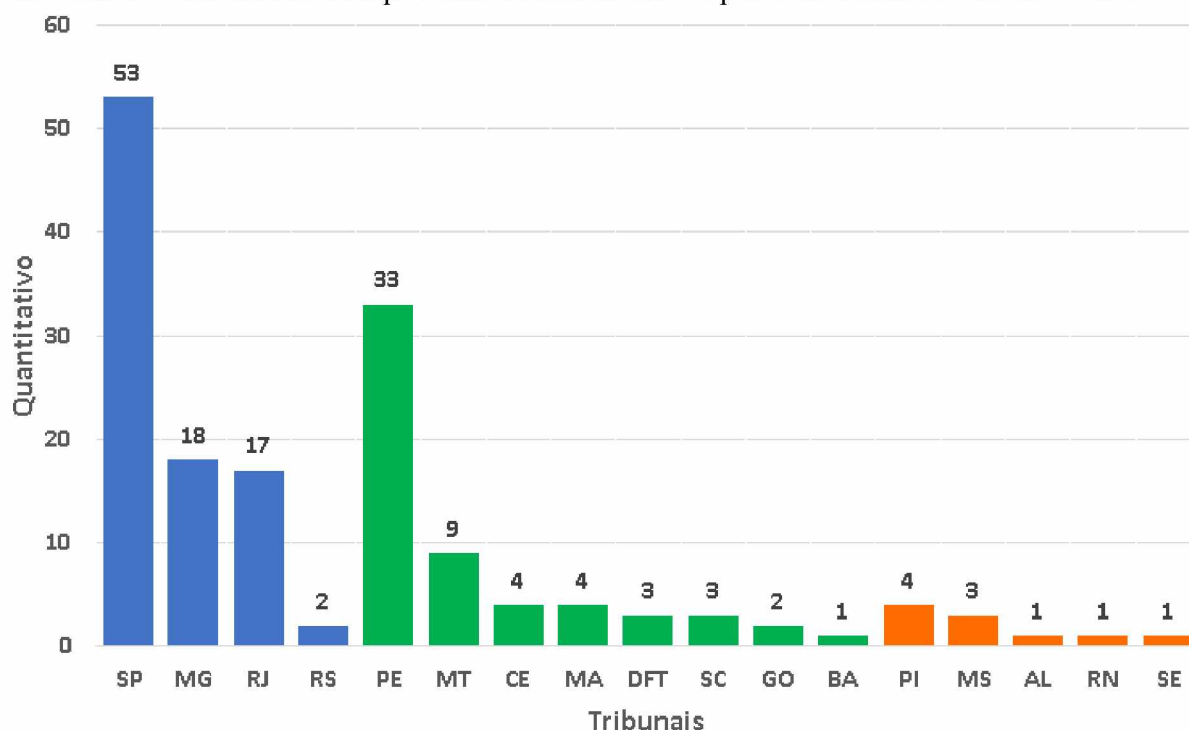
**Fonte:** Elaborado pela autora

Com relação à composição dos dez Tribunais que não possuem câmaras privadas cadastradas, 70% são classificados como de pequeno porte, 20% de médio porte e 10% de grande porte (TJPR). Já no que se refere à classificação dos tribunais de acordo com o porte, 80% dos pertencentes aos grupos de grande e de médio portes possuem câmaras privadas cadastradas, enquanto somente 41,66% dos de pequeno porte as possuem.

Em nenhum dos sete Tribunais localizados na região Norte há câmaras privadas cadastradas. Por outro lado, todos os quatro Tribunais constituintes da região Centro-Oeste as possuem. Nos Tribunais das regiões Nordeste, Sudeste e Sul há câmaras privadas cadastradas em quase todos os Tribunais, pois apenas um órgão de cada região não possui instituições habilitadas.

Sobre os 17 respondentes que informaram possuir câmaras privadas cadastradas, o maior número de instituições habilitadas encontrado foi de 53, no TJSP, e o menor de foi de uma, em quatro Tribunais. No total, há 159 câmaras privadas cadastradas no país. O Gráfico 3 apresenta os resultados obtidos em ordem decrescente e de acordo com o porte do Tribunal.

**Gráfico 3:** Total de câmaras privadas de acordo com o porte do Tribunal – Brasil - 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

Observa-se que, na maioria dos Tribunais no qual existem câmaras cadastradas, o quantitativo é reduzido. Nesse sentido, 70,58% (12 Tribunais) possuem de uma a quatro instituições habilitadas. Dos cinco Tribunais restantes, que possuem o maior número de câmaras privadas cadastradas, três deles são de grande porte (TJSP, TJMG e TJRJ) e dois de médio porte (TJPE e TJMT).

O montante apurado foi especificamente de: a) TJSP com 53 câmaras privadas cadastradas, representando 33,33% do total; b) TJPE com 33 câmaras privadas cadastradas, representando 20,75 do total; c) TJMG com 18 câmaras privadas cadastradas, representando 11,32% do total; d) TJRJ com 17 câmaras privadas cadastradas, representando 10,69% do total; e) TJMT com nove câmaras privadas cadastradas, representando 5,66% do total.

Quanto à distribuição das câmaras privadas por região do país, tem-se que: a) 88 estão na região Sudeste, o que equivale a 55,35% do somatório; b) 49 estão na região Nordeste<sup>32</sup>,

<sup>32</sup> Ressalte-se a significativa participação do TJPE no montante apurado.

equivalente a 30,82% do somatório; c) 17 estão na região Centro-Oeste, equivalente a 10,69% do somatório; d) cinco estão na região Sul, equivalente a 3,14% do somatório.

Dos cinco Tribunais com maior quantitativo de CEJUSCs, tem-se que o TJSP possui o maior número de órgãos instalados (231) e o maior número de câmaras (53). Possui 5,66 vezes o valor da média de câmaras privadas cadastradas, que é de 9,35 instituições. O TJMG é o segundo Tribunal em quantitativo de Centros (184) e o terceiro em câmaras (18) habilitadas. O TJBA e o TJPR, ambos com 141 CEJUSCs instalados, e o TJGO, com 82 CEJUSCs, possuem, respectivamente, uma, zero e duas câmaras cadastradas.

Nesse cenário, nos Tribunais de São Paulo e de Minas Gerais, o expressivo montante de CEJUSCs instalados é acompanhado por quantitativos maiores de câmaras privadas cadastradas. Entretanto, nos Tribunais da Bahia, do Paraná e de Goiás não há tal alinhamento, uma vez que restou constatado um desnível entre o montante de Centros e o de câmaras.

Por sua vez, o TJPE é classificado como de médio porte, é o segundo órgão com maior número de câmaras privadas cadastradas no cenário nacional, mas o décimo terceiro em termos de CEJUSCs. Assim, possui 28 CEJUSCs instalados e 33 câmaras privadas cadastradas, possuindo, portanto, maior quantitativo de câmaras do que de Centros. É importante ressaltar uma peculiaridade observada nesse caso.

Em consulta no portal institucional do TJPE, é possível verificar que as câmaras privadas em questão são, em sua maioria, instituições de ensino. São, no total, 26 universidades e faculdades, representando 78,78% do total de câmaras cadastradas. As demais são unidades da Defensoria Pública, da Prefeitura e do Centro Comunitário da Paz - Compaz que integra a Secretaria de Segurança Urbana da Prefeitura do Recife. Diferente do que ocorre em outros Tribunais, no TJPE, estão cadastradas como câmaras privadas, exclusivamente, órgãos da administração pública e instituições de ensino públicas e privadas.

No que se refere à relação estabelecida entre os CEJUSCs e as câmaras privadas cadastradas, é possível que estas encaminhem acordos para homologação naqueles, bem como que recebam dos CEJUSCs demandas para resolução via métodos autocompositivos. Especificamente sobre o endereçamento de demandas entre as organizações, tem-se que:

a) 42,3%, ou seja, 11 respondentes informaram que os CEJUSCs não encaminham e não recebem demandas das câmaras privadas para homologação<sup>33</sup>. É importante ressaltar que dez

---

<sup>33</sup> O NUPEMEC do TJRS não respondeu esta questão, mas informou que “recentemente foram reconhecidas as duas primeiras câmaras privadas pelo Tribunal de Justiça/RS, sendo que ainda não temos conhecimento se já se vincularam a algum CEJUSC e se há algum pedido de homologação de algum acordo extrajudicial”. Assim, se a resposta fosse interpretada como “não encaminha e não recebe demandas das Câmaras Privadas para homologação”, os resultados finais apresentados seriam alterados para: a) 12 órgãos não encaminham e não

órgãos noticiaram a inexistência de câmaras privadas cadastradas, conforme mencionado anteriormente. Tal fato, aliado ao tenro cadastramento de câmaras privadas<sup>34</sup> junto a alguns NUPEMECS, contribui para entender questões pertinentes ao resultado obtido.

b) 26,9%, ou seja, sete respondentes noticiaram que os CEJUSCs não encaminham, mas recebem acordos das câmaras privadas para homologação esporadicamente. Enquanto 23,1%, ou seja, seis respondentes recebem acordos para homologação com frequência.

c) 7,7%, ou seja, dois respondentes informaram que os CEJUSCs encaminham demandas para câmaras privadas esporadicamente. Assim, os únicos Centros que encaminham demandas para as câmaras privadas são dos Tribunais do Mato Grosso do Sul e do Pernambuco, órgãos de pequeno e médio porte, respectivamente. Ressalte-se que o TJPE é o segundo Tribunal que mais possui câmaras privadas cadastradas (33, sendo composto apenas por instituições de ensino ou órgãos públicos) e o TJMT é o quinto deles (9).

No tocante aos demais CEJUSCs com maior número de câmaras privadas cadastradas – na sequência TJSP (53), TJMG (18) e TJRJ (17) –, todos recebem acordos para homologação, mas não encaminham demandas para as câmaras privadas. Desses Tribunais, o recebimento de demandas é frequente nos CEJUSCs dos Tribunais de São Paulo e Minas Gerais, bem como nos órgãos dos Tribunais de Goiás, Mato Grosso, Piauí e Sergipe.

Observa-se, ainda, que, em 55,56% dos casos, ou seja, 15 órgãos recebem demandas oriundas das câmaras privadas para homologação, independente da frequência. São três Tribunais de grande porte, sete de médio porte e cinco de pequeno porte. Esses estão distribuídos no território brasileiro de forma a abranger todos os Tribunais integrantes da região Centro-Oeste e nenhum da região Sul. Eles abarcam, ainda, a maior parte dos Tribunais localizados na região Sudeste, com uma exceção, seis na região Nordeste e dois na região Norte.

Desse modo, é significativamente mais frequente que as câmaras privadas encaminhem demandas para homologação nos CEJUSCs, para que os juízes homologuem os acordos celebrados, do que recebam demandas de tais órgãos.

Sobre a existência de relatórios ou de dados disponíveis sobre o quantitativo de acordos encaminhados pelas câmaras privadas para homologação nos CEJUSCs, bem como sobre a matéria envolvida em tais demandas, apurou-se que:

---

recebem demandas das câmaras privadas para homologação, o que corresponde a 44,44% dos casos. E nos demais somatórios haveria uma leve alteração dos percentuais apresentados que passariam para b) 25,93%, c) 22,22% e c) 7,4%.

<sup>34</sup> Nesse sentido, o respondente do TJPB informou que “recentemente este NUPEMEC regulamentou a Portaria nº 005/2020 que trata exatamente do credenciamento das câmaras privadas junto ao TJPB e está aguardando o pedido de credenciamento de 35 possíveis câmaras privadas” (Respondente).

a) 69,3%, ou seja, 18 respondentes informaram que não recebem acordos das câmaras privadas para homologação ou que não existem relatórios sobre o quantitativo de acordos e sobre a matéria discutida nas demandas recebidas para homologação<sup>35</sup>.

b) Em 19,2%, ou seja, cinco respondentes informaram que existem relatórios apenas sobre o quantitativo de acordos recebidos para homologação.

c) Em 11,5%, ou seja, três respondentes informaram que existem relatórios sobre o quantitativo de acordos recebidos e sobre a matéria discutida.

Acerca do percentual significativo de órgãos que não recebem acordos para homologação oriundos das câmaras privadas ou que não possuem relatórios sobre tais encaminhamentos, há que ser considerado que: a) dez respondentes notificaram a inexistência de câmaras privadas cadastradas e b) 11 respondentes informaram que não encaminham e não recebem demandas das câmaras privadas para homologação, conforme já mencionado.

Apenas três órgãos, TJSP, TJMA e TJMS, informaram sobre a existência de relatórios sobre o quantitativo e sobre a matéria<sup>36</sup> discutida nos acordos recebidos para homologação, sendo um de grande, um de médio e um de pequeno porte.

Ao final, indagou-se sobre a que o respondente atribui a existência ou a inexistência de câmaras privadas cadastradas junto ao respectivo Tribunal. Solicitou-se a eleição de até três alternativas dentre 18 opções, sendo que duas não foram selecionadas (“natureza do conflito” e “outros”). Os resultados obtidos estão apresentados em ordem decrescente, tomando-se como parâmetro o somatório geral, no Quadro 6.

Para os 17 Tribunais que possuem câmaras privadas cadastradas, foram mais votadas as seguintes opções: 1) “regulamentação do tema” e “interesse da iniciativa privada em se cadastrar como câmara privada”, com oito respondentes cada (47,06%); 2) “legislação recente” e “divulgação sobre a possibilidade de utilização das câmaras privadas pelo Judiciário”, com cinco respondentes cada (29,41%).

---

<sup>35</sup> O NUPEMEC do TJRS não respondeu essa questão, mas informou que “recentemente foram reconhecidas as duas primeiras Câmaras Privadas pelo Tribunal de Justiça/RS, sendo que ainda não temos conhecimento se já se vincularam a algum CEJUSC e se há algum pedido de homologação de algum acordo extrajudicial”. Assim, se a resposta fosse interpretada como “não recebe acordo para homologação ou não existem relatórios sobre o tema”, os resultados finais encontrados sofreriam uma pequena alteração para: a) 19 respondentes, o que totalizaria 70,37% do total de respondentes; b) 18,52% e c) 11,11%.

<sup>36</sup> Apesar de a análise das matérias jurídicas tratadas nas demandas atendidas pelas câmaras privadas, por si só, não ser suficiente para traçar os perfis dos usuários dos métodos alternativos de resolução de conflitos, poderia auxiliar na compreensão do fenômeno em estudo, das áreas mais demandadas e da incorporação ou não de soluções tecnológicas de acordo com o assunto em litígio. Ademais, no estudo de casos, também foram solicitados relatórios sobre a matéria e o quantitativo de acordos celebrados pelos próprios CEJUSCs.

Já para os nove Tribunais que não possuem câmaras privadas cadastradas, as opções mais selecionadas foram: 1) “regulamentação do tema” e “interesse da iniciativa privada em se cadastrar como câmara privada”, com quatro respondentes cada (44,44%); 2) “cultura do usuário e preferência pelo Poder Judiciário” e “conhecimento da iniciativa privada sobre o tema”, com três respondentes cada (33,33%).

**Quadro 6:** Número de respondentes de acordo com as opções selecionadas para explicação da existência ou não de câmaras privadas cadastradas – Brasil – 2021

Opções	N de TJ que possuem câmaras	N de TJ que não possuem câmaras	Total (%)
Regulamentação do tema	8	4	12 (46,15%)
Interesse da iniciativa privada em se cadastrar como câmara	8	4	12 (46,15%)
Legislação recente	5	2	7 (26,92%)
Cultura do usuário e preferência pelo Poder Judiciário	4	3	7 (26,92%)
Divulgação pelo Judiciário sobre o uso de câmaras privadas	5	1	6 (23,07%)
Incentivo do CNJ	4	1	5 (19,23%)
Cultura da paz	3	-	3 (11,53%)
Cultura do litígio	2	1	3 (11,53%)
Conhecimento da iniciativa privada sobre o tema	-	3	3 (11,53%)
Volume de demandas	2	1	3 (11,53%)
Estímulo e infraestrutura do Tribunal	2	1	3 (11,53%)
Infraestrutura tecnológica	1	1	2 (7,69%)
Perfil dos usuários	2	-	2 (7,69%)
Quadro de pessoal do CEJUSC	1	-	1 (3,84%)
Qualificação do pessoal do CEJUSC	1	-	1 (3,84%)
Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial	-	1	1 (3,84%)

**Fonte:** Elaborado pela autora

Constata-se que, independentemente da existência ou não de câmaras privadas cadastradas, foram mais votadas as opções “regulamentação do tema” e “interesse da iniciativa privada em se cadastrar como Câmara Privada”, totalizando 12 respondentes cada (representando 46,15% dos 26 Tribunais votantes<sup>37</sup>). As opções representam o significativo percentual de 33,8% do total das 71 respostas contabilizadas.

Os resultados obtidos demonstram que, segundo os respondentes, as questões regulatórias e o desejo das instituições são importantes e podem justificar tanto a existência quanto a inexistência de câmaras privadas cadastradas junto aos CEJUSCs. Assim, tem-se uma via de mão dupla que, ao focar nos Tribunais, há a questão normativa que abrange tanto a regulamentação pelo CNJ quanto pelo próprio Tribunal. Em contrapartida, sob a ótica do mercado, há questões volitivas, conforme exposto mais detidamente na última dimensão apresentada no presente capítulo.

<sup>37</sup> Foram computados 26 respondentes, considerando que houve uma abstenção.

Observa-se que foram indicadas como relevantes alternativas que podem ser interpretadas conjuntamente e que se complementam. De um lado, 29,41% dos 17 órgãos que possuem câmaras cadastradas apontam a importância da “divulgação sobre a possibilidade de utilização das câmaras privadas pelo Judiciário” como fator relevante para a existência de tais parcerias. De outro lado, 33,33% dos nove órgãos que não possuem câmaras cadastradas reportam para o “conhecimento da iniciativa privada sobre o tema” como aspecto expressivo para a ausência de instituições cadastradas.

Nota-se que apenas os respondentes dos órgãos que não possuem câmaras privadas cadastradas selecionaram a opção “conhecimento da iniciativa privada sobre o tema” como fator significativo para explicar o fenômeno. Já o fator “divulgação sobre a possibilidade de utilização das câmaras pelo Judiciário” recebeu votos independentemente da existência ou não de câmaras.

Sob a ótica dos respondentes, é possível constatar que a difusão do tema pelos órgãos envolvidos – CEJUSCs, NUPEMECs, Tribunais e CNJ – é um fator precioso para a conscientização das câmaras em potencial, bem como dos próprios usuários. Essa divulgação poderia contribuir positivamente para mitigar a “cultura do usuário de preferência pelo Poder Judiciário”, apontada como fator importante pelos respondentes.

Verifica-se, ainda, que questões pertinentes aos CEJUSCs (como quadro de pessoal e qualificação do pessoal), à cultura da paz e ao perfil do usuário não foram selecionadas por nenhum respondente integrante de órgão que não possui câmaras privadas cadastradas.

4) Soluções tecnológicas: refletem as iniciativas de incorporação de tecnologia nas atividades desempenhadas pelos CEJUSCs e sobre a existência de alguma prática classificada como ODR, nos moldes definidos no Capítulo 3. Dessa forma, sondou-se a possibilidade de realização de sessões de conciliação e mediação de conflitos a distância e sobre a existência de aplicativos ou plataformas digitais em uso pelos órgãos. Os resultados obtidos estão consolidados no Quadro 7 e indicam que:

a) Em 22 órgãos, existem plataformas digitais disponíveis para a realização de conciliação e mediação a distância, o que representa 81,5%. Em doze órgãos, 57,1%, há uma plataforma digital; em oito órgãos, 38,1%, há duas; em um órgão, 4,8%, há quatro.

b) Em cinco órgãos, inexistem plataformas digitais disponíveis para a realização de conciliação e mediação a distância nos CEJUSCs, o que equivale a 18,5%.

Na data da pesquisa, constatou-se que os CEJUSCs utilizam, normalmente, um ou dois aplicativos que oferecem o serviço de comunicação digital, exceto os órgãos do TJGO que fazem uso de quatro. Tais soluções serão apresentadas oportunamente.

**Quadro 7:** Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com a existência ou não de soluções tecnológicas para mediação e conciliação de conflitos a distância e o respectivo quantitativo – Brasil – 2021

Soluções tecnológicas	Nº de Tribunais	% dos Tribunais	Tribunais (Nº de soluções tecnológicas identificadas)
Sim	22	81,5%	TJGO (4), TJAP (2), TJAM (2), TDFT (2), TJES (2), TJPA (2), TJPB (2), TJRJ (2), TJSE (2), TJAL (1), TJBA (1), TJMA (1), TJMG (1), TJPR (1), TJPE (1), TJPI (1), TJRN (1), TJRS (1), TJRR (1), TJSC (1), TJSP (1) e TJAC <sup>38</sup> (-).
Não	5	18,5%	TJCE (0), TJMT (0), TJMS (0), TJRO (0) e TJTO (0).

**Fonte:** Elaborado pela autora

Todos os Tribunais de grande porte possuem plataformas digitais para a realização de conciliação e mediação a distância nos CEJUSCs, e dos cinco Tribunais em que não há plataforma digital disponível dois são de médio porte e três de pequeno porte.

Com referência às regiões do Brasil, todos os Tribunais das regiões Sul e Sudeste possuem soluções tecnológicas para a realização de sessões de mediação e conciliação de conflitos a distância. Nas regiões Norte e Nordeste, apenas um Tribunal em cada região informou sobre a inexistência de plataformas digitais; já na região Centro-Oeste, há dois Tribunais.

Nesse cenário, é importante ressaltar que a primeira resposta recebida para o Questionário 1 foi em 15 de junho 2020 e a última em 1º de março de 2021, de modo que há um significativo lapso temporal entre elas. Acrescente-se que a pandemia da COVID-19 alvejou o país a partir de meados de fevereiro de 2020, atingindo os estados brasileiros em momentos e graus distintos.

Um dos efeitos gerados pela pandemia foi o de acelerar a implantação de sistemas e aplicativos viabilizadores de prática de atos por meios digitais, permitindo a manutenção das atividades, inclusive das sessões de mediação e conciliação, conforme normativas do CNJ. Nesse cenário, diante das medidas de isolamento social, da suspensão dos prazos processuais e das atividades presenciais; os Tribunais adotaram, ainda que em graus distintos, diversas medidas como o sistema de trabalho remoto (*home office*), o atendimento aos cidadãos por meio

<sup>38</sup> No Questionário 2 o respondente informou sobre a existência de soluções tecnológicas, mas não sobre o quantitativo disponível. Em consulta foi confirmada a existência de aplicativo para a realização de conciliação e mediação a distância, mas não o número.

eletrônico, uso de aplicativo de mensagens (WhatsApp), bem como a realização de audiências e de sessões de mediação e conciliação por videoconferência.

Tais questões foram expostas no Capítulo 3 com a indicação dos diplomas legais correlatos, como a Portaria nº 61, de 31 de março de 2020, CNJ, sobre o uso emergencial e gratuito da plataforma Cisco Webex pelos Tribunais; a Resolução nº 314, de 20 de abril de 2020, CNJ, sobre o funcionamento do judiciário durante o período da pandemia da COVID-19; a Resolução nº 337, de 29 de setembro de 2020, CNJ, sobre a definição de solução tecnológica adotada pelos Tribunais e a Resolução nº 358, de 02 de dezembro de 2020, CNJ, sobre a disponibilização pelos Tribunais de sistema informatizado para mediação e conciliação de conflitos.

Diante dessa realidade, em janeiro de 2021, os NUPEMECs/CEJUSCs dos Tribunais foram consultados novamente pela pesquisadora, de maneira informal, para nova avaliação da situação. Na ocasião, constatou-se que 100% dos respondentes já utilizavam alguma solução tecnológica para a realização de sessões virtuais de mediação e conciliação de conflitos nos CEJUSCs.

Apurou-se a utilização de diversos aplicativos – de WhatsApp a sistemas desenvolvidos pelos próprios órgãos – de forma a viabilizar a manutenção das atividades de forma remota nos CEJUSCs. Alguns Tribunais já possuíam soluções próprias antes mesmo da pandemia, outros estão em processo de desenvolvimento de ferramentas ou optaram pela contratação de solução tecnológica existente no mercado.

Nesse cenário, foram noticiados pelos informantes o uso do Cisco Webex (notadamente até janeiro de 2021), Microsoft Teams, WhatsApp, Zoom, Google Meet, MOL – Mediação Online, Skype, Sistema Polycom RealPresence, Scriba Sistema de Comunicação Inteligente (Sistema de Inteligência Artificial de Audiências e Videoconferências), Lifesize, Web Conferência, Whereby, Yealink Meeting e PJSC-Conecta.

Em linhas gerais, os aplicativos elencados oferecem soluções tecnológicas que permitem a realização de videoconferências, mas dispõem de funcionalidades distintas. O Microsoft Teams, por exemplo, é integrado com outros produtos da Microsoft (Office, Outlook, Skype) e é o substituto do Skype for Business. Enquanto este permite até 250 convidados, aquele permite até 10.000 participantes nas conferências de áudio, vídeo e Web<sup>39</sup>.

O Google Meet entrega, no plano gratuito, reuniões com até 100 convidados e com 60 minutos de duração, já os pacotes pagos oferecem, entre outros recursos, videochamadas com

---

<sup>39</sup> Disponível em: <https://support.skype.com/pt-br/faq/FA34551/>. Acesso em: 02 de maio de 2021

até 250 membros e com extensão de até 24 horas<sup>40</sup>. O WhatsApp, por sua vez, em abril de 2020, ampliou o número de participantes de quatro para até oito nas chamadas em grupo.<sup>41</sup>

O Zoom disponibiliza gratuitamente reuniões com, no máximo, 100 participantes e de até 40 minutos de duração. Os usuários de contas pagas dispõem de funcionalidades adicionais e não estão sujeitos aos limites de tempo (ilimitado), bem como podem utilizar licenças adicionais para ampliar o número de convidados nas reuniões<sup>42</sup>.

As soluções tecnológicas mencionadas – Microsoft Teams, WhatsApp, Zoom, Google Meet, Skype – são as mais utilizadas nos ambientes dos CEJUSCs, excluído o Cisco Webex. Contudo, a multiplicidade de aplicativos utilizados é algo que deve ser pontuado. Estão sintetizadas no Quadro 8 as soluções tecnológicas indicadas pelos interlocutores que estão em uso ou que já foram utilizadas nos CEJUSCs.

**Quadro 8:** Soluções tecnológicas utilizadas nos CEJUSCs – Brasil – 2021

Aplicativos	Tribunais
Cisco Webex	TJAC, TJCE, TJDFT, TJGO, TJMG, TJPR, TJPE, TJPI, TJRJ, TJSE, TJTO, TJRS
Microsoft Teams	TJDFT, TJMT, TJMS, TJPA, TJRJ, TJSP
WhatsApp	TJAL, TJGO, TJMG, TJRO, TJTO
Google Meet	TJAL, TJAM, TJGO, TJTO, TJSC
Zoom	TJAL, TJAP, TJDFT, TJSE
MOL – Mediação Online	TJAM, TJES, TJGO, TJSP
Skype	TJSC
Sistema Polycom RealPresence	TJPA
Scriba Sistema de Comunicação Inteligente	TJRR
Lifesize	TJBA
Web Conferência	TJMA
Yealink Meeting	TJTO
PJSC-Conecta	TJSC
Whereby	TJRS

**Fonte:** Elaborado pela autora

No contexto delineado, de utilização sincrônica de mais de um aplicativo, há diversos cenários no judiciário estadual, de acordo com as peculiaridades e necessidades locais. Os informantes noticiaram que, mesmo dentro dos CEJUSCs de um mesmo Tribunal, o uso de aplicativos “ainda não foi padronizado” (respondente), conforme relato de utilização do Google Meet, MOL e WhatsApp, a depender da unidade.

No TJPA, por exemplo, restou autorizado o uso das ferramentas Microsoft Teams e do sistema Polycom de videoconferência do Poder Judiciário do Estado do Pará. O último foi

<sup>40</sup> Disponível em: <https://apps.google.com/meet/pricing/>. Acesso em: 02 de maio de 2021

<sup>41</sup> Disponível em: [https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-group-video-call/?lang=pt\\_br](https://faq.whatsapp.com/android/voice-and-video-calls/how-to-make-a-group-video-call/?lang=pt_br). Acesso em: 02 de maio de 2021

<sup>42</sup> Disponível em: <https://support.zoom.us/hc/pt-br/articles/360042443452>. Acesso em: 02 de maio de 2021

adquirido da empresa Polycom, está em fase expansão, e permite a realização de conferência remota, gravação digital, armazenamento, gerenciamento e disponibilização dos dados em ambiente digital. No caso de impossibilidade dos aplicativos citados, é permitida, ainda, a utilização do Cisco Webex, nos tempos da Portaria Conjunta nº 12/2020.

Por sua vez, a ferramenta tecnológica da MOL – Mediação Online – é direcionada para a realização de mediação por meio de plataforma 100% digital. Ela foi utilizada por alguns Tribunais, como o TJAM, TJGO e TJES, principalmente durante o período de 2020 em que a empresa disponibilizou o uso gratuito da solução pelos órgãos do judiciário. Para tanto, as partes celebraram entre si termos de adesão para início dos projetos-pilotos com o uso da ferramenta para a realização de sessões on-line de mediação nos CEJUSCs.

O TJBA contratou o aplicativo Lifesize para a realização de audiências e sessões virtuais, bem como reuniões e Webinários. No Questionário 1, o respondente destacou a manutenção do atendimento nos CEJUSCs, inclusive com a realização de sessões virtuais pré-processuais durante o período de pandemia.

Ainda no contexto da COVID-19, o respondente do TJMA ressaltou, no Questionário 1, o uso contínuo da plataforma Web Conferência, que possibilitou a realização de muitas sessões de mediação e conciliação, mesmo no período de suspensão das atividades presenciais. A ferramenta adotada pelo órgão é uma solução baseada no uso de software livre.

Também fundamentado no uso de software livre, o TJSC utiliza o sistema PJSC-Conecta desde 2016. A ferramenta é baseada no BigBlueButton, que possui como foco a educação a distância, como o Moodle. A solução foi adaptada, tendo em vista ser uma opção de baixo custo, com interface simples e de fácil manuseio. Tal recurso é utilizado para gerência e realização de videoconferências, pois, a partir do software livre, foi desenvolvido sistema próprio de gestão e controle, com funcionalidades adicionais<sup>43</sup>. O funcionamento da plataforma é garantido por meio de contrato com empresa especializada para suporte e ajustes específicos.

Já o TJTO utiliza a plataforma licitada Yealink Serviço de Videoconferência e Audiências Telepresenciais, que conta com o Sistema de Vídeo Conferência e Audiência do Tocantins (SIVAT) para garantir conexão virtual em todas as comarcas<sup>44</sup>. Por sua vez, o TJRS utiliza as plataformas terceirizadas Whereby e Cisco Webex para a realização das sessões de mediação e conciliação nos CEJUSCs.

---

<sup>43</sup> Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/gestao-estrategica/expojud-2020/pjsc-conecta>. Acesso em: 02 de maio de 2021

<sup>44</sup> Disponível em: <http://www.tjto.jus.br/index.php/noticias/7541-novo-sistema-de-videoconferencia-do-tjto-ja-e-realidade-em-27-comarcas-e-implantacao-deve-ser-concluida-ate-o-fim-deste-mes>. Acesso em: 02 de maio de 2021

Destaque-se o aplicativo Scriba, que foi desenvolvido pelo próprio TJRR, em que a equipe de TIC do órgão gerou um módulo para a realização de sessões de mediação e conciliação de conflitos por videoconferência. Trata-se do projeto "Concórdia Virtual"<sup>45</sup>, lançado em abril de 2020.

O respondente do TJRO ressaltou que as “audiências de conciliação são realizadas por videoconferência em 100% dos CEJUSCs, bem como que existe serviço de mediação por videoconferência para causas de impugnação de atos de gestão no contexto da COVID-19”.

Em conversa, os informantes pontuaram, ainda, a súbita e drástica mudança no ambiente de atuação dos CEJUSCs, em razão dos efeitos da pandemia e das medidas sanitárias implementadas. Um interlocutor expôs alguns obstáculos enfrentados, ao citar limitações do quantitativo de participantes nas reuniões, pois, enquanto o WhatsApp só permite oito convidados por videoconferência, o Cisco Webex possibilita até 100, mas é de uso contingencial.

Nesse cenário, outro informante noticiou que, no início, foram “usados paliativos em razão da imagem que tínhamos da transitoriedade” e que o uso de tecnologia “hoje é preferencial” (respondente), reforçando a ideia de que a incorporação de tecnologia e a realização de sessões virtuais é um caminho sem volta, nos moldes preconizados pelo Juízo 100% Digital.

Assim, na data da pesquisa, o cenário vislumbrado ainda é de adaptação em muitos CEJUSCs, bem como de definição dos aplicativos que serão adotados pelos órgãos. Tal ambiente de inflexão apresentou-se como um terreno árduo para o levantamento de informações mais detalhadas sobre as soluções adotadas.

Por último, não foram localizadas iniciativas de ODR implementadas nos CEJUSCs para a realização de conciliação e mediação de conflitos, nos termos expostos no Capítulo 3 e defendido por Arbix (2017). A incorporação de soluções tecnológicas pelos órgãos enfoca no serviço de comunicação digital de modo a viabilizar a realização de sessões a distância. Assim, a tecnologia é um instrumento para que as sessões ocorram em ambiente virtual, não sendo incorporada como uma quarta parte na relação.

5) Iniciativas importantes: foi reservada uma seção do questionário para que o respondente destacasse alguma iniciativa importante, caso quisesse. Obtiveram-se 14 apontamentos, alguns já expostos nos tópicos anteriores.

---

<sup>45</sup>Disponível em: <http://www.tjrr.jus.br/index.php/noticias/noticias/4223-mediacao-e-conciliacao-projeto-concordia-virtual-do-tjrr-promove-acordos-por-meio-de-videoconferencia>. Acesso em: 02 de maio de 2021.

Ademais, foram ressaltados projetos e ações cujos objetivos são de fomentar a autocomposição de conflitos e reduzir o número de processos em tramitação na justiça como o ConciliaRR do TJRR, que prevê a promoção do mês estadual da conciliação mediante a designação de diversas audiências em período previamente definido. No mesmo sentido, nas Semanas de Pauta Concentrada do TJAC, há a marcação de audiências focadas no acervo processual envolvendo casos específicos, como as demandas contra empresas de telefonia e concessionária de energia elétrica.

No TJRN, destacaram-se os mutirões e a instalação de postos avançados de negociação nos municípios, como o posto de negociação fiscal no município de São Gonçalo, bem como a mediação e conciliação itinerantes nos TJAP e no TJPE. No TJAP, o serviço móvel é prestado com o uso de um veículo (van) para atendimento, orientação, encaminhamento de demandas para os órgãos responsáveis e celebração de acordos extrajudiciais. No TJPE, o Programa Justiça Itinerante utiliza um ônibus para viabilizar o acesso de comunidades carentes e de comarcas no interior do estado, onde não há CEJUSCs, aos métodos consensuais de resolução de conflitos e também promove ações de cidadania por meio de parcerias.

Foi salientada a mediação escolar, com treinamento de alunos e servidores das escolas no TJAP, e o Projeto Justicinha no TJAL, voltado para as crianças. Este conta com uma cartilha educativa ‘O pé das maçãs douradas’, de autoria da juíza Maysa Bezerra, e um espaço para as crianças aprenderem ludicamente sobre a mediação, enquanto os pais ou responsáveis participam das audiências.

O TJSE pontuou a existência de vários projetos e convênios com instituições públicas e privadas para o fomento da conciliação e mediação, com ênfase na modalidade pré-processual. No ensejo, cite-se o projeto “Pare, Concilie e Siga”, em parceria com a Superintendência Municipal de Transporte e Trânsito/SMTT de Aracaju, que oferece habilitação teórica e técnica para que os agentes de trânsito realizem conciliação de conflitos nos casos de acidentes de trânsito sem vítimas e sem envolvimento de veículos de órgãos públicos. Os acordos porventura celebrados são encaminhados via aplicativo para homologação nos CEJUSCs.

O TJPE frisou a existência das Casas de Justiça e Cidadania que são unidades instaladas dentro de comunidades carentes, com atuação interdisciplinar, que promovem conciliações pré-processuais e serviços de interesse comunitário envolvendo questões oriundas da própria comunidade, bem como oferta de ações de cidadania. Sublinhou-se, ainda, o programa Proendividados, voltado para questões de superendividamento de consumidores, que

proporciona ações preventivas e de tratamento, abrangendo assistência social e psicológica, orientação, reeducação financeira e resolução amigável de conflitos.

O TJAL enfatizou a Resolução nº 14, de 2018, que divide o trabalho dos CEJUSCs em grandes áreas de atuação como pré-processual; processual; família, constelação e direito Sistêmico; justiça restaurativa; endividados e grandes demandantes; Fazenda Pública; Mediação Escolar. Nesse sentido, há o Projeto Filhos de Maria, com CEJUSC direcionado para atender e acompanhar as famílias em situação de violência doméstica. Funciona em parceria com o Centro Universitário Tiradentes e oferece atendimento médico especializado (fisioterapia, psicologia, nutrição, ginecologia e odontologia) para os jurisdicionados e familiares envolvidos.

O respondente do TJPR acentuou que mais de 77 mil processos foram finalizados em 2019<sup>46</sup> por meio do uso da conciliação e da mediação de conflitos. No período de 16 de março a 16 de junho de 2020, foram realizadas 7.314 audiências virtuais de conciliação e mediação nos CEJUSCs e Juizados, destacando-se os índices de 37% de acordo nas demandas processuais e 94% no ramo pré-processual alcançados nos CEJUSCs<sup>47</sup>. Ele noticiou a criação pela 2ª Vice-Presidência de uma página no sítio eletrônico do órgão com a finalidade de concentrar informações, vídeos explicativos e regulamentações criadas no período da pandemia. Nesse sentido, o respondente destacou a adaptação dos círculos de Justiça Restaurativa para o ambiente virtual, realizados por meio do projeto Central de Medidas Socialmente Úteis – CEMSU.

Assim, há uma miríade de ações e projetos em curso nos CEJUSCs voltados para fomentar o diálogo, a solução consensual de conflitos e para promover a pacificação social. Não é objetivo da presente pesquisa catalogar todas as iniciativas existentes constituindo um banco de boas práticas. Assim, foram referenciados os projetos indicados pelos respondentes no Questionário1, apesar de existirem nos sites eletrônicos dos Tribunais e do CNJ outras iniciativas dignas de nota.

6) Perfis dos públicos atendidos: buscaram-se informações sobre a existência de algum relatório ou de dados disponíveis sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs. Foram solicitadas informações preferencialmente do período de 2015 até 2019, sobre sexo, renda, escolaridade, número de dependentes e ocupação das pessoas atendidas pelos órgãos.

---

<sup>46</sup>Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset\\_publisher/9jZB/content/tjpr-finalizou-mais-de-77-mil-processos-por-meio-da-mediacao-e-da-conciliacao-em-2019/18319](https://www.tjpr.jus.br/noticias/-/asset_publisher/9jZB/content/tjpr-finalizou-mais-de-77-mil-processos-por-meio-da-mediacao-e-da-conciliacao-em-2019/18319). Acesso em: 08 maio 2021.

<sup>47</sup>Disponível em: [https://www.tjpr.jus.br/noticias-2-vice/-/asset\\_publisher/sTrhoYRKnlQe/content/mais-de-7-mil-audiencias-foram-realizadas-por-meio-virtual-no-parana/14797](https://www.tjpr.jus.br/noticias-2-vice/-/asset_publisher/sTrhoYRKnlQe/content/mais-de-7-mil-audiencias-foram-realizadas-por-meio-virtual-no-parana/14797). Acesso em: 08 maio 2021.

Obteve-se o resultado a seguir exposto e sintetizado no Quadro 9, quais sejam: a) 20 respondentes, 74,1%, informaram que tais relatórios nunca foram emitidos e que não há informações sobre os perfis dos públicos atendidos no banco de dados dos CEJUSCs; b) quatro respondentes, 14,8%, noticiaram que os relatórios existem e são emitidos regularmente<sup>48</sup>; c) três respondentes, 11,1%, esclareceram que tais relatórios nunca foram emitidos, mas que os dados sobre os perfis dos públicos atendidos existem e podem ser disponibilizados.

**Quadro 9:** Agrupamento e identificação dos Tribunais de acordo com a existência ou não de relatórios consolidados ou dados disponíveis sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs – Brasil – 2021

Perfis dos usuários	Nº (%) de Tribunais	Tribunais
Inexistência de relatórios e de dados	20 (74,1)	TJAC, TJAL, TJAP, TJCE, TJDF, TJES, TJGO, TJMT, TJMG, TJPA, TJPB, TJPR, TJPE, TJPI, TJRJ, TJRN, TJRR, TJSP, TJSE e TJTO.
Existência de relatórios emitidos regularmente	4 (14,8)	TJAM, TJBA, TJMA e TJRS.
Inexistência de relatórios, mas existência de dados	3 (11,1)	TJMS, TJRO e TJSC.

**Fonte:** Elaborado pela autora

Observa-se que o número de órgãos que não possuem dados sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs é significativo quando comparado ao que os possuem. A existência de dados, ainda que não consolidados em relatórios, foi noticiada por sete órgãos, sendo um de grande porte, três de médio porte e três de pequeno porte. Todos os sete foram consultados sobre a possibilidade de compartilhar os dados para fins da pesquisa.

No próprio Questionário 1, os respondentes que expressaram a existência de relatórios foram indagados sobre a disponibilidade para consulta pública (nesse caso foi requerida a inserção do *link* pertinente) ou sobre a possibilidade de compartilhamento mediante pedido. Houve uma abstenção e os demais acenaram positivamente.

Não houve a inserção de algum *link* que direcionava para dados ou relatórios consolidados sobre os perfis solicitados. Entretanto, dois respondentes compartilharam as informações requeridas por e-mail. Os dados ou relatórios disponibilizados representam importantes fontes de pesquisa e refletem parte do atendimento realizado (CEJUSC família da capital) ou parcela de pessoas atendidas pelos órgãos, conforme exposto no Capítulo 6.

Com relação aos demais, não se logrou êxito na obtenção de tais informações por motivos diversos. Um respondente declarou a existência de relatórios de parte dos usuários

<sup>48</sup> O Questionário 1 continha, ainda, duas opções de respostas sobre a frequência da edição dos relatórios. Tais alternativas não foram selecionadas pelos respondentes, mas indicavam a emissão não regular ou a existência de apenas um relatório emitido até o momento.

atendidos pela equipe técnica de serviço social e psicologia dos CEJUSC-FAMILIA. Contudo, em razão da data que a informação foi prestada e do cronograma do mestrado, os dados ainda que parciais não foram solicitados para análise.

Outro respondente anunciou que o sistema utilizado pelos CEJUSCs está em desenvolvimento e que não existem ainda filtros de pesquisa que contemplem as especificidades envolvendo os perfis dos públicos atendidos. Esclareceu que “com a vigência da Resolução nº 358, de 2020, do CNJ, estamos tomando os devidos cuidados no que se refere ao Art. 1º, § 5º e § 6º<sup>49</sup>” (respondente).

Já com relação aos respondentes que advertiram sobre a existência dos dados (e ausência de relatórios consolidados) e a possibilidade de disponibilizá-los, foi requestado, por e-mail, o compartilhamento de tais informações. Houve um caso de não resposta do e-mail enviado. Um respondente informou que, apesar de ter solicitado aos CEJUSCs o envio dos dados, apenas três responderam dizendo que não os possuíam. Por sua vez, o último respondente esclareceu sobre a impossibilidade de gerar relatórios com os parâmetros dos perfis dos públicos atendidos, pois não existem ferramentas no sistema para tanto. Ele esclareceu ainda que poderia ser avaliada a possibilidade de compartilhamento dos dados, mas que, para tanto, a pesquisadora deveria providenciar uma lista com o número dos processos eletrônicos de interesse e solicitar autorização para acessar cada processo individualmente para catalogar os dados pleiteados.

Nesse cenário, não se logrou êxito em obter algum relatório consolidado sobre o tema que abrangesse a atuação dos CEJUSCs de forma ampla e dentro da jurisdição dos órgãos, que é a do estado como um todo. Dessa forma, não foram disponibilizados dados com volume estatístico expressivo, relacionados aos perfis dos públicos atendidos.

Tal constatação é fruto de diversos fatores como: a) os dados refletem os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs de uma determinada localidade e sobre matérias específicas, como os Centros da capital e sobre demandas de direito de família; b) os usuários dos CEJUSCs prestam informações atinentes aos perfis pessoais de maneira facultativa, de modo que o percentual de abstenções na coleta de dados é considerável; c) recentes impactos gerados pela Lei nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e pela Resolução nº 358, de 2020, do CNJ; d) questões pertinentes aos prazos demandados pelas instituições para

---

<sup>49</sup> “Art. 1º, §5º As soluções adotadas pelos tribunais devem observar, obrigatoriamente, os requisitos de segurança da informação e de proteção de dados pessoais estabelecidos na legislação específica, em particular, na Lei nº 13.709/2018, bem como o disposto na Resolução CNJ nº 335/2020. §6º Fica vedada a transferência ou armazenamento de dados pelas empresas desenvolvedoras das plataformas de soluções consensuais, ainda que para fins estatísticos, acadêmicos, meramente informativos, dentre outros” (BRASIL, 2020). Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3604>. Acesso em: 08 maio 2021.

resposta e a ausência de retornos dos pedidos realizados pela pesquisadora; e) inexistência ou dificuldade de extração dos dados existentes nos sistemas utilizados pelos CEJUSCs, que não permitem a pesquisa por filtros ou a emissão de relatórios sobre o assunto.

Em face ao exposto, com o intuito de compreender a questão sob outra ótica, foram examinados os dados sobre os mediadores e conciliadores cadastrados no CNJ. O levantamento de informações sobre os profissionais habilitados para atuar com métodos autocompositivos mostrou-se como um caminho possível e capaz de agregar informações e enriquecer a análise em tela.

## **5.2. Profissionais cadastrados na plataforma do CNJ**

Conforme exposto no Capítulo 2, Cappelletti e Garth (1988), ao apresentarem a primeira onda, jogaram luz na necessidade de se garantir assistência judiciária para os pobres. Para tanto, é necessário que existam serviços jurídicos de qualidade disponíveis e acessíveis para a população vulnerável de modo a viabilizar o real acesso à justiça de forma abrangente e equitativa.

No entanto, não se logrou êxito na obtenção de informações estatisticamente robustas junto aos órgãos do judiciário sobre os perfis dos públicos atendidos, de modo a permitir a compreensão de maneira satisfatória do contexto na esfera de atuação dos CEJUSCs. A ausência e/ou insuficiência de dados ou de condições de acessibilidade foi constatada por meio de pesquisas nos portais institucionais dos órgãos, das respostas obtidas no Questionário 1 e das sondagens decorrentes junto aos respondentes, nos termos expostos na seção anterior.

Nesse sentido, a busca por informações disponíveis e acessíveis que colaborassem na compreensão do contexto do acesso à justiça, via métodos autocompositivos por parte do público vulnerável, resultou na exploração dos cadastros e banco de dados mantidos pelo CNJ. O pressuposto é de que uma visão panorâmica sobre o assunto pode ser melhor visualizada a partir da análise conjunta dos dados obtidos na plataforma do CNJ e dos dados compartilhados pelos órgãos selecionados no estudo de casos relatados no Capítulo 6.

O primeiro passo da pesquisa envolveu a confirmação junto ao CNJ de qual banco de dados deveria ser utilizado para consulta pública e busca de dados para o presente estudo. Tal dúvida decorreu da constatação de que alguns portais eletrônicos de Tribunais de Justiça remetem para a busca de profissionais em *link* mantido pelo CNJ, contudo com endereço eletrônico diverso do encontrado no portal do CNJ na página de apresentação das atividades de conciliação e mediação.

Na ocasião, o órgão esclareceu que a consulta pública deveria ser realizada na plataforma do Conciliajud<sup>50</sup>. Informou, ainda, que a página<sup>51</sup> apontada por alguns Tribunais está desatualizada e era utilizada antes da implementação do novo portal, Conciliajud, em maio de 2020. Após tal comunicação, constatou-se que o endereço eletrônico anterior fora desativado.

Dessa forma, o levantamento de dados foi realizado de forma manual na plataforma digital do Conciliajud. Trata-se de um Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do CNJ que oferece diversas aplicabilidades, como a gestão de cursos e de bancos de dados dos profissionais habilitados. A plataforma possui cadastros de âmbito nacional com dados sobre os profissionais que atuam na área de tratamento adequado de conflitos.

Na data da pesquisa, constavam na plataforma Conciliajud quatro bancos de dados, a seguir discriminados: a) Cadastro Nacional de Formadores de Instrutores (CNFI), com 39 profissionais habilitados para atuar como docentes na formação de instrutores; b) Cadastro Nacional de Instrutores da Justiça Consensual Brasileira (CIJUC), com 228 instrutores habilitados para atuar como docentes nos cursos de formação; c) Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais (CCMJ), com 2.732 mediadores e conciliadores cadastrados e habilitados para atuar como mediadores e/ou conciliadores judiciais; d) Cadastro Nacional de Expositores das Oficinas de Divórcio e Parentalidade (CEODP), com 328 expositores inscritos e habilitados para atuar como docentes nas oficinas citadas. Em consonância com os objetivos da pesquisa, optou-se por abordar apenas o cadastro CCMJ – Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais.

Para que o profissional interessado seja cadastrado na plataforma do CNJ, é necessário o preenchimento de alguns requisitos prévios. É obrigatória a certificação em curso de formação de mediadores e/ou conciliadores, que engloba as etapas teórica e prática. São considerados válidos os cursos oferecidos pelos órgãos de tribunais reconhecidos pela ENFAM (Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados) e pelas instituições formadoras reconhecidas pelos tribunais.

A inclusão do registro e a manutenção dos profissionais na plataforma são responsabilidade da instituição formadora. Para tanto, deve-se verificar se o aluno preencheu todos os requisitos necessários, atestar o cumprimento das exigências legais, manter em sua

---

<sup>50</sup> <https://conciliajud.cnj.jus.br/ccmj>> Acesso em 14 de fevereiro 2021

<sup>51</sup> <https://www.cnj.jus.br/ccmj/pages/publico/consulta.jsf>> Acesso em 14 de fevereiro 2021

posse os documentos comprobatórios e, somente após tal validação, incluir o cadastro do profissional no CCMJ.

Por sua vez, os profissionais habilitados podem efetuar consultas, edições e atualizações nos seus perfis, acrescentando foto, currículo resumido, *link* direto para o currículo *lattes* e autorizar a divulgação dos dados na consulta pública, possibilitando a pesquisa e a visualização do cadastro pelos interessados. A edição de dados está alinhada com a importância de os profissionais manterem os dados atualizados, pois conforme consta no guia de utilização do sistema elaborado pelo CNJ<sup>52</sup>:

como essas informações são fundamentais para que os tribunais e as instituições formadoras possam selecionar os docentes, mediadores e conciliadores que irão atuar em suas ações, bem como para que as partes e as câmaras privadas possam escolher mediadores e conciliadores, recomenda-se que os profissionais mantenham os dados atualizados e todas as seções completas. (CNJ, 2020, p 27).

Desse modo, a atualização das informações é realizada de forma contínua, uma vez que o banco de dados é suscetível a modificações e a revisões constantes por parte dos cadastrados. Já para a manutenção do registro no CCMJ, é necessário que o profissional comprove atuação não remunerada em, no mínimo, 10 processos nos 4 anos após a certificação. Assim, a

permanência da inscrição no CCMJ – após o período de quatro anos da data de expedição do certificado de conclusão do curso de formação de mediadores e conciliadores judiciais – fica condicionada à atuação durante esse período, sem percepção de remuneração, em sessões de mediação e/ou conciliação de 10 processos distintos tramitados no âmbito dos tribunais (CNJ, 2020, p. 6).

Há, ainda, duas observações importantes expressamente previstas no mencionado guia de utilização do sistema do CNJ. A primeira diz respeito à exclusividade de atuação na área por parte dos profissionais que possuam cadastro vigente na plataforma. Nesse sentido, apenas os habilitados no Conciliajud estão aptos a atuar na área de tratamento adequado de conflitos junto aos CEJUSCs (CNJ, 2020, p.4).

A segunda versa sobre a compulsoriedade de utilização da plataforma do Conciliajud pelos órgãos do poder judiciário e instituições formadoras. Assim, os CEJUSCs e os NUPEMECs devem valer-se do cadastro e da habilitação fornecidos pela plataforma para o desempenho de suas atividades e ações (CNJ, 2020, p.4).

---

<sup>52</sup> CNJ, Guia de utilização do Conciliajud – Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do Conselho Nacional de Justiça, 2020, p. 4. Disponível em [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/06/Guia-de-utilizacao-do-ConciliaJud\\_2020-06-05.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/06/Guia-de-utilizacao-do-ConciliaJud_2020-06-05.pdf). > Acesso em 14.02.2021

É notória, portanto, a importância do cadastro, da manutenção atualizada dos registros e da abrangência do banco de dados. É salutar destacar a pertinência da iniciativa liderada pelo CNJ de manter um cadastro único, de caráter nacional, com informações relevantes, padronizadas e disponíveis para a consulta dos interessados. A plataforma não exige cadastro prévio para a realização de pesquisas, demonstrando, nesse aspecto, ser uma ferramenta acessível e de uso facilitado.

Executada em linhas gerais a contextualização da plataforma do Conciliajud, serão detalhadas as informações extraídas da plataforma CCMJ. Serão apresentados os perfis dos mediadores e/ou conciliadores cadastrados no CNJ, em especial informações referentes à distribuição no território nacional e ao patamar de remuneração de tais profissionais, com o objetivo de verificar o grau de acessibilidade para a sociedade, notadamente a população carente.

A plataforma permite a utilização de diversos filtros de pesquisa para a seleção de um mediador e/ou conciliador de acordo com características previamente definidas, sendo possível a busca por: a) nome; b) sexo: todos, feminino e masculino; c) raça/cor: todas, branca, preta, amarela, parda e indígena; d) temas de atuação: todas, mediação e conciliação; e) tribunal de atuação: todos, federal e estadual. Na opção federal, há subcategoria com a opção dos Tribunais Regionais Federais (TRFs) da 1ª, 2ª, 3ª, 4ª e 5ª região. Por sua vez, o filtro estadual engloba os 27 Tribunais de Justiça Estaduais e do Distrito Federal; f) cidade de atuação: todos, estado e cidade; g) expectativa de remuneração: todos, voluntário, patamar básico, patamar intermediário, patamar avançado e patamar extraordinário; h) titulação: todas, graduação, especialização, mestrado, doutorado, pós-doutorado.

A análise dos dados disponíveis no CCMJ permite apontamentos relacionados à dimensão nacional de mediadores e/ou conciliadores cadastrados por distintos olhares, bastando para tanto a utilização dos filtros de busca disponíveis. Nesse cenário, é importante esclarecer cinco observações importantes.

A primeira ressalva é que o estudo reflete a realidade no momento da pesquisa (fevereiro de 2021) e que os dados estão sujeitos à alteração. A volubilidade das informações retratadas possui relação com diversos fatores como a expansão das atividades de mediação e conciliação no cenário nacional, bem como com a crescente oferta de cursos de capacitação e treinamentos.

A segunda anotação é relativa ao levantamento e catalogação manual dos dados. Logo, optou-se por analisar informações relacionadas à distribuição dos profissionais nos estados,

expectativa de remuneração, áreas de atuação e titulação por estarem mais atreladas aos objetivos da pesquisa.

A terceira nota diz respeito ao recorte do estudo com relação à esfera de atuação dos CEJUSCs dos Tribunais de Justiça. Assim, foram apuradas as informações pertinentes aos cadastrados para atuação apenas na Justiça Estadual, de modo que os 266 registros dos profissionais habilitados, no âmbito federal, foram desconsiderados.

Na ocasião da pesquisa, o cadastro contava com 2.732 mediadores e conciliadores cadastrados em todo o território nacional, atuantes em Tribunais estaduais e/ou federais e em um ou mais de um estado/Tribunal da federação. Desse total, 2.466 são habilitados para atuar na esfera estadual, ou seja, 90,26% dos registrados atuam nos Tribunais de Justiça dos estados e do Distrito Federal.

Constatou-se, ainda, que 75 profissionais estão cadastrados em mais de um Tribunal de Justiça, representando 3,2% do total. Ao final, o banco de dados foi consolidado após a exclusão dessas duplicidades que somaram 101 ocorrências, restando o total de 2.365 mediadores e/ou conciliadores cadastrados no CCMJ<sup>53</sup>.

A quarta anotação diz respeito especificamente às referidas 75 duplicidades. Se, por um lado, indicam que 96,8% dos profissionais são cadastrados em apenas um Tribunal, por outro, demonstram que, quando os mediadores e/ou conciliadores são habilitados para atuação em mais de um órgão, a maioria atua em dois. Nesse sentido, 60 profissionais (80%) estão cadastrados em dois Tribunais; oito profissionais em três; seis profissionais em quatro e apenas um profissional em oito Tribunais, o que revela que, apesar de existir a possibilidade de credenciamento para atuação concomitante em Tribunais distintos, tal fato ainda é parcamente visualizado na prática.

A quinta observação é sobre o fato de o cadastro possuir caráter nacional, embora não constem na plataforma mediadores e/ou conciliadores registrados em todos os Tribunais de Justiça. Inexistem profissionais habilitados em cinco dos 27 Tribunais – TJES, TJAL, TJPE TJAP e TJRO –, o que representa 18,5% do total. Tais Tribunais estão localizados nas regiões Sudeste, Nordeste e Norte do país e são dois de médio e três de pequeno porte.

Como o presente estudo não pretende ser exaustivo e diante da representatividade (montante de cadastros apurados, caráter nacional do banco de dados e obrigatoriedade de uso

---

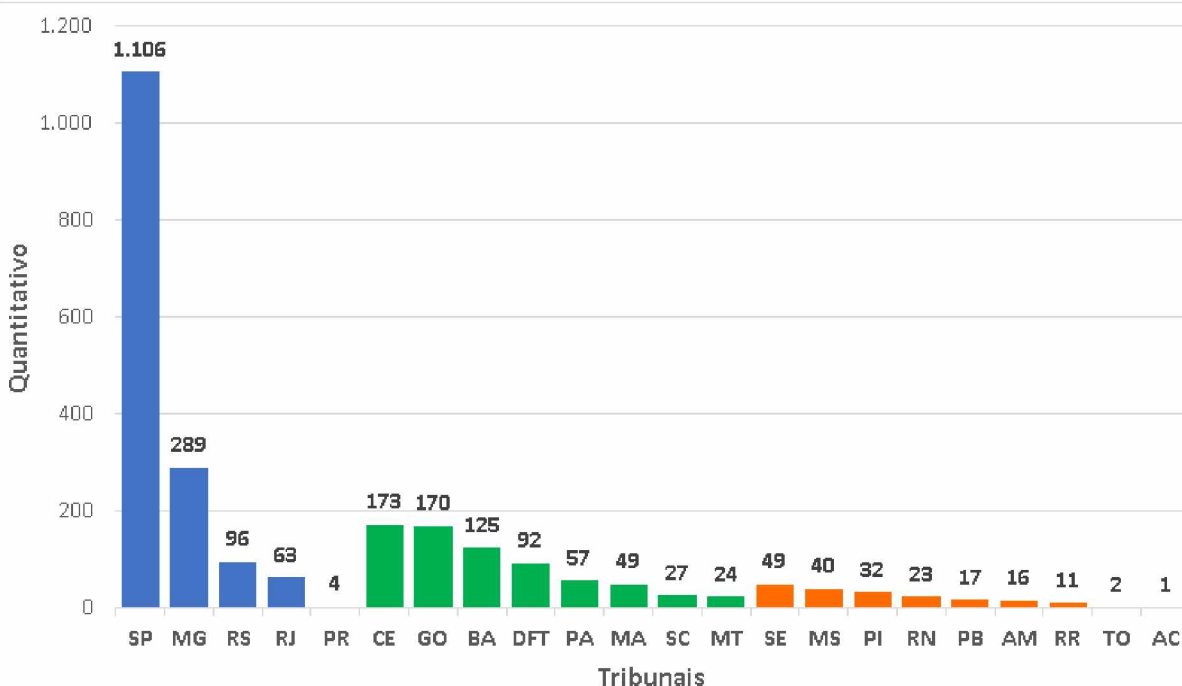
<sup>53</sup> Quando analisada a correlação de um parâmetro com o porte do Tribunal, foi utilizado o banco de dados sem eliminação das 75 duplicidades, tendo em vista que foi constatado que 38 profissionais estão cadastrados em mais de um Tribunal de portes diferentes, enquanto 37 estão cadastrados em mais de um Tribunal, mas todos de mesmo porte.

pelo judiciário), optou-se por analisar exclusivamente os dados disponíveis no CCMJ. Assim, não foi efetuado o levantamento individual em cada um dos 27 sítios eletrônicos dos Tribunais de Justiça por questões de acessibilidade, considerando que tais informações não estão disponíveis para consulta pública em todos os portais.

Com relação à distribuição dos profissionais no território brasileiro, é importante destacar que o cadastro do profissional para atuação em determinada localidade corresponde à área de jurisdição do tribunal ou de operação da instituição formadora. Por esse motivo, caso o profissional queira atuar em diferentes locais, é necessário que os NUPEMECs dos tribunais envolvidos concordem. Isso significa que, caso o profissional queira se cadastrar em outro estado, o NUPEMEC do respectivo tribunal verificará o preenchimento das exigências para só então autorizar a alteração, sendo possível a exigência de complementação de aulas para a efetivação do cadastro.

O Gráfico 4 demonstra como os mediadores e/ou conciliadores estão distribuídos no território nacional. Os profissionais foram agrupados em ordem decrescente, de acordo com o porte do Tribunal no qual estão cadastrados.

**Gráfico 4:** Quantitativo de mediadores e/ou conciliadores cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ de acordo com o porte do Tribunal – Brasil – 2021



Fonte: elaborado pela autora

Percebe-se que o número de profissionais cadastrados em Tribunais de grande porte é significativo e alcança 63,18% dos registros. Já o montante de registros em Tribunais de médio porte é da ordem de 29,08% e de 7,74% em Tribunais de pequeno porte.

Constata-se, ainda, que 59,12% dos mediadores e/ou conciliadores judiciais cadastrados no CCMJ atuam no Sudeste do país, percentual obtido por meio do somatório dos registros localizados no TJSP, TJMG e TJRJ. O TJSP sozinho possui 44,85% do número total de profissionais cadastrados na plataforma, ou seja, 1.106 registros. Por sua vez, a região Norte é a que contempla o menor número de registros, com 87 cadastros, representando 3,53% do total de cadastrados.

Os profissionais podem ser certificados para atuar como conciliador ou mediador, entretanto a maioria dos profissionais está habilitada para atuar tanto como mediador quanto como conciliador. Detalhadamente, os registros estão distribuídos da seguinte forma: a) 1.494 cadastrados como mediadores e conciliadores (63,2%); b) 623 cadastrados apenas como conciliadores (26,3%); c) 248 cadastrados apenas como mediadores (10,5%).

O fato de a maioria dos profissionais atuar com ambos os mecanismos está em consonância com as práticas híbridas expostas no Capítulo 3, bem como com a possibilidade de uma sessão de conciliação preliminar ser desdobrada em outras sessões futuras de mediação com atuação do mesmo profissional ou, ainda, com a possibilidade de o profissional escolher qual mecanismo utilizar de acordo com necessidade em concreto ou com o encaminhamento feito pelo juiz.

Os mediadores e/ou conciliadores podem trabalhar em diversos ramos do direito. Na plataforma do CNJ, as matérias jurídicas envolvidas nas demandas suscitadas pelos usuários foram classificadas em sete temas. Dessa forma, há a possibilidade de o profissional atuar em apenas uma ou em até sete temas distintos, abrangendo as áreas cível, família, consumidor, empresarial, previdenciário, ambiental e tributário.

Nesse cenário, em primeiro lugar, é possível observar o quantitativo de profissionais de acordo com o número de áreas na qual estão habilitados para atuar. Observa-se que o quantitativo de profissionais, em ordem decrescente, por áreas de atuação é de: a) 690 cadastrados em três temas; b) 500 em dois temas; c) 261 em quatro temas; d) 178 em um tema; e) 91 em sete temas; f) 89 em cinco temas; g) 38 em seis temas; h) 518 não informaram os temas de atuação.

Depreende-se que metade dos profissionais, 50,3%, atuam em duas ou três áreas, sendo que a maioria deles atua em três áreas (29,2%). O percentual em conjunto dos profissionais que

atuam em cinco, seis ou sete áreas é pouco representativo e corresponde a menos de 10% do total (9,2% exatamente). Para os atuantes em apenas uma área, tem-se 7,5%.

Em segundo lugar, o exame dos temas de atuação dos profissionais aponta para a seguinte distribuição: a) 1.689 cadastrados no tema família; b) 1.666 no cível; c) 989 no empresarial; d) 690 no consumidor; e) 226 no ambiental; f) 182 no previdenciário; g) 160 no tributário. Assim, a maior parcela de profissionais atua nas áreas de família e cível, correspondendo respectivamente a 71,4% e 70,4%. Os próximos temas com maior quantitativo de registros são de direito empresarial, com 41,8%, e consumidor, com 29,2%. Individualmente, as demais áreas possuem percentual inferior a 10%.

No que tange à titulação dos profissionais, a maioria possui especialização, ou seja, pós-graduação *lato sensu*, o que corresponde a 50,4% dos registros. Em seguida, estão os 35,3% que possuem graduação e os 12,8% que possuem pós-graduação *stricto sensu* (mestrado, doutorado ou pós-doutorado).

Ainda com relação à formação acadêmica dos profissionais, conforme já mencionado no Capítulo 2, os conciliadores podem atuar antes mesmo da conclusão do nível superior, bastando possuir a capacitação e a certificação exigidas. Por sua vez, os mediadores precisam ser graduados em qualquer área de formação há pelo menos dois anos, conforme artigo 11 da Lei de Mediação.

Assim, em que pese para ser mediador e/ou conciliador não ser necessário graduação em direito, existe uma preponderância desses bacharéis no cadastro CCMJ, conforme Tabela 3. Nesse sentido, no que se refere à ocupação dos profissionais, observou-se que quase 50% dos habilitados no cadastro CCMJ são advogados.

**Tabela 3:** Categoria dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ – Brasil – 2021

<b>CATEGORIA</b>	<b>Nº PROFISSIONAIS</b>	<b>(%)</b>
<b>Advogado(a)</b>	1.151	48,7
<b>Outros</b>	808	34,2
<b>Justiça / Servidor(a)</b>	233	9,9
<b>Estudante</b>	104	4,4
<b>Poder Executivo</b>	45	1,9
<b>Ministério Público</b>	11	0,5
<b>Poder Legislativo</b>	6	0,3
<b>Defensoria Pública</b>	4	0,2
<b>Justiça / Magistrado(a)</b>	3	0,1
<b>TOTAL</b>	2.365	100

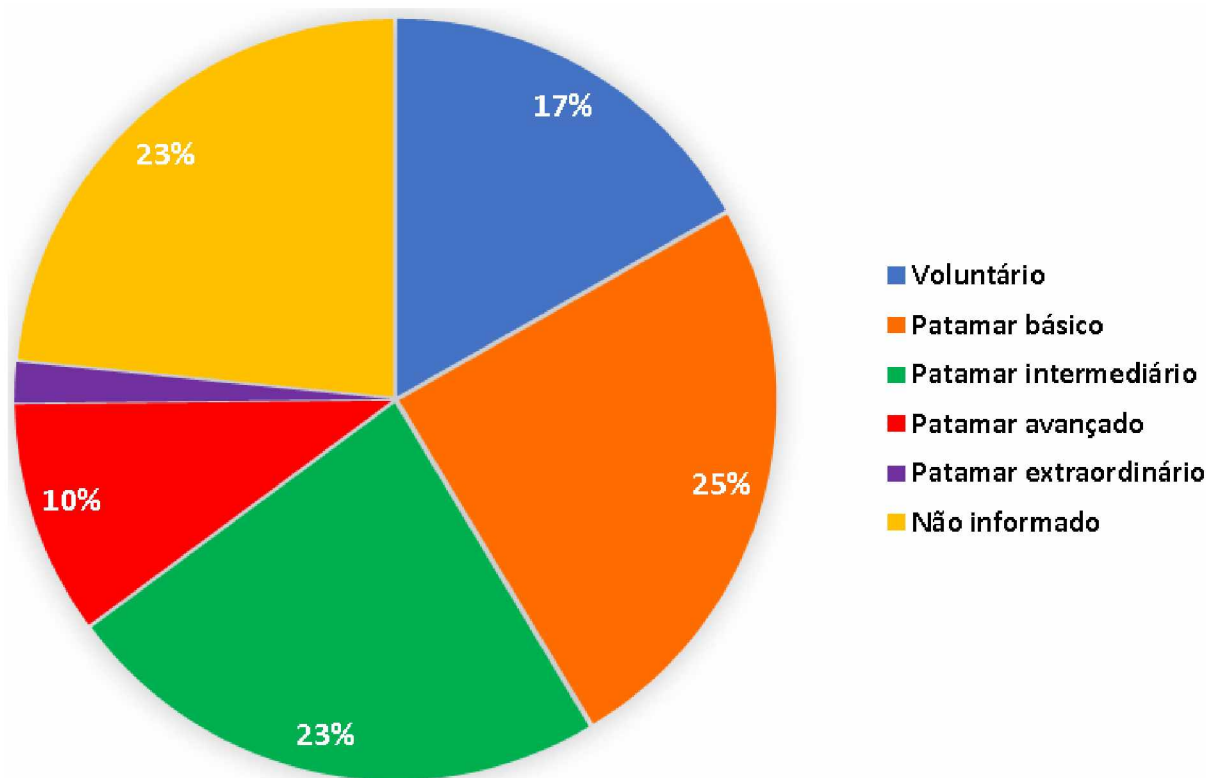
Fonte: elaborado pela autora

Já os agentes públicos habilitados contabilizam o percentual de 12,8% e envolvem servidores e membros do Poder Judiciário, do Ministério Público, da Defensoria Pública, do

Poder Executivo e do Poder Legislativo. Esses agentes, somados com o percentual de estudantes (4,3%), representam 17,1% dos profissionais cadastrados.

Por sua vez, o Gráfico 5 contempla os dados constantes na plataforma CCMJ relativos à expectativa de remuneração dos profissionais. Constata-se a maior concentração dos profissionais no patamar básico, seguido pelo intermediário. Insta salientar que, independente da regulamentação ou não da questão remuneratória nos Tribunais, o mediador e/ou conciliador pode informar no cadastro em qual patamar se encaixa.

**Gráfico 5:** Expectativa de remuneração dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ agrupados de acordo com os patamares de valores – Brasil – 2021



**Fonte:** elaborado pela autora

Conforme relatado no Capítulo 3, incumbe ao profissional autoatribuir em qual nível se encontra, indicando a contraprestação pecuniária que julgar adequada pelos seus serviços. Assim, os mediadores e/ou conciliadores cadastrados podem definir a expectativa de remuneração dentro das cinco faixas disponíveis, nos moldes estipulados pela Resolução nº 271/2018 do CNJ.

Os profissionais estão agrupados da seguinte forma: a) 582 no patamar básico (24,6%); b) 555 no patamar intermediário (23,5%); c) 397 na categoria voluntário (16,8%); d) 236 no

patamar avançado (10,0%); e) 41 no patamar extraordinário (1,7%); f) 554 cadastrados não informaram a expectativa de remuneração (23,4%).

A análise conjunta da expectativa de remuneração com a categoria informada no cadastro permite afirmar que compõem o grupo dos voluntários 163 advogados; 138 profissionais da categoria outros; 79 servidores públicos (58 servidores da justiça; 16 do Poder Executivo; 3 do Ministério Público e 2 do Poder Legislativo) e 17 estudantes. Dos profissionais cadastrados como servidores da justiça, 77 não informaram o patamar remuneratório; 58 informaram estar no voluntário; 39 no patamar intermediário; 37 no patamar básico; 18 no patamar avançado e 4 no patamar extraordinário.

Por sua vez, integram o grupo de profissionais que não informaram a expectativa de remuneração 244 advogados; 166 na categoria outros; 97 servidores públicos (77 servidores da justiça; 12 do Poder Executivo; 2 do Poder Legislativo; 2 do Ministério Público; 2 magistrados; 2 da Defensoria Pública) e 47 estudantes.

Nesse cenário, o percentual de servidores somados com o percentual de estudantes compreendem 17,1% dos profissionais cadastrados e refletem agentes que podem atuar como voluntários ou não serem remunerados diretamente pelos usuários para a realização de mediação e/ou conciliação de conflitos. Contudo, 48,7% dos habilitados no cadastro CCMJ são advogados. É possível supor que, provavelmente, tais profissionais almejam uma contraprestação financeira em razão do desempenho das atividades de conciliação e mediação e que o percentual de voluntários seja reduzido.

Nesse sentido, conforme previsão do artigo 169 do CPC, as atividades desempenhadas pelos mediadores e conciliadores serão remuneradas, exceto quando o Tribunal contar com quadro próprio de profissionais preenchido mediante concurso público e quanto as atividades forem desempenhadas mediante trabalho voluntário.

Ademais, independente da categoria da qual o profissional faça parte, é importante ressaltar que a questão relacionada à remuneração dos profissionais pelas atividades prestadas é diferenciada no país, conforme já mencionado no Capítulo 3 (Tabela 1). Em alguns CEJUSCs, a atuação e a remuneração dos profissionais ainda não foram regulamentadas e o atendimento, quando existente, pode ser prestado de forma voluntária ou pelos servidores efetivos, independentemente do tipo de demanda e do perfil socioeconômico do público atendido.

Em contrapartida, existem Tribunais que já regulamentaram a atuação e a remuneração dos profissionais. As normativas ora contêm previsão de pagamento pelas partes, ressalvados os casos de requerentes que estão sob o pálio da assistência judiciária gratuita, ora pagamento

pelos Tribunais. Há, ainda, diferenciação de valores quanto às atividades de conciliação ou de mediação e quanto ao fato de as demandas serem oriundas de processos já em tramitação ou de procedimentos pré-processuais.

Conforme detalhado no Capítulo 3, três dos 12 Tribunais que regulamentaram a remuneração dos mediadores e/ou conciliadores adoraram a tabela de remuneração prevista pela Resolução nº 271, de 2018, CNJ, ainda que com adaptações. Entretanto, a maioria ainda não normatizou a questão (Anexo A).

Assim, supondo que a sugestão do CNJ fosse adotada pelos Tribunais, com o pagamento do número de horas mínimo garantido pela normativa (Tabela 1), ter-se-iam no patamar básico valores de R\$300,00 a R\$14.000,00; no patamar intermediário, de R\$900,00 a R\$20.000,00; no patamar avançado, de R\$1.750,00 a R\$25.000,00, ressalvados os casos de assistência judiciária gratuita.

Da análise dos registros no CCMJ, constatou-se que 48,1% dos profissionais estão nas faixas que englobam os níveis de remuneração 1 e 2, o que representa os patamares básico e intermediário acima descritos.

Conforme ressaltado pelo Diagnóstico – Remuneração dos Mediadores e dos Conciliadores Judiciais publicado pelo CNJ, a ausência de regulamentação da questão pelos Tribunais “vem comprometendo a Política Judiciária de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses instituída pelo CNJ, havendo relatos de vários profissionais que já se descredenciaram do cadastro, tendo em vista o desestímulo causado aos conciliadores e mediadores” (CNJ, 2020, p.14).

Consta, ainda, no referido documento que é “necessário que haja maior empenho dos Tribunais na valorização dos referidos profissionais, em prol da Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos” e que é possível que o Tribunal opte por “apenas, instituir a tabela do CNJ e indicar o momento e a forma de depósito, não trazendo qualquer prejuízo ou despesa para o órgão” (CNJ, 2020, p.15).

Nesse sentido, quando as câmaras foram consultadas no Questionário 2, que é objeto da próxima seção, sobre alguma iniciativa ou observação importante que quisessem destacar, foi relatada por mais de uma vez a necessidade de remuneração dos profissionais. Um respondente destacou que o “TJ está em sentido contrário a isso, parece achar que somos parentes da Madre Teresa, quer só voluntariado”, acrescentando que “em caso de justiça gratuita, o mediador precisa receber do Estado” (respondente).

Outro respondente sublinhou a importância da “questão das remunerações, sob pena de inviabilizar a prestação de um bom trabalho” (respondente). Por fim, um participante sublinhou que “foi prometido que esta questão [remuneração] está em pauta e que é uma questão que será regulamentada. Estamos aguardando, pois entendemos que os mediadores devem ser valorizados e isso traz, conseqüentemente, maior reconhecimento, não só para os profissionais, mas para o procedimento como um todo e toda a mudança de cultura.” (respondente).

### **5.3. Câmaras privadas cadastradas nos Tribunais de Justiça**

Em um primeiro momento, realizou-se uma ampla busca com o objetivo de identificar as organizações dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas, notadamente as que utilizam métodos autocompositivos para tal mister. Considerando as limitações de tempo e a mutabilidade dos resultados encontrados, o rastreio foi efetuado em setembro e em dezembro de 2020, com o objetivo de alcançar uma amostra mais recente e representativa do universo em estudo.

Definiram-se, previamente, três critérios para a coleta da amostra e o levantamento foi executado nos seguintes termos: a) câmaras privadas habilitadas no portal do CNJ e/ou cadastradas nos portais dos 27 Tribunais de Justiça; b) resultados encontrados no buscador Google para instituições dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial, independente de cadastro em tribunais, c) portais de associações e conselhos pertinentes. Os sítios eletrônicos pesquisados e os resultados obtidos estão detalhados a seguir.

1. Google: verificação dos 100 primeiros resultados para a pesquisa dos termos “câmara de mediação e conciliação”. Tal expressão foi escolhida por estar diretamente relacionada com os métodos autocompositivos definidos para o estudo e em consonância com os objetivos desta dissertação. Após a primeira pesquisa, foram realizadas novas buscas das expressões “câmara de mediação extrajudicial”; “câmara de mediação”; “câmara de conciliação” para a localização de novas instituições. Os rastreios abrangeram o levantamento de instituições, independente de cadastro prévio perante algum Tribunal de Justiça.

2. ADAM Brasil: localização de 181 instituições que atuam com mediação e conciliação de conflitos. O portal é dedicado ao registro e à divulgação de instituições e profissionais que atuam com conciliação, mediação e arbitragem. É interessante destacar que o resultado da pesquisa, que abrange tanto pessoas físicas quanto jurídicas, apontou para 158 resultados para conciliação, 236 para mediação e 238 para arbitragem.

3. Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA): identificação de 77 instituições. Entretanto, diante da possibilidade de as organizações exercerem atividades concomitantemente em mais de um local, uma vez que estão agrupadas de acordo com o estado no qual atuam, há, portanto, duplicidades.

4. Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs (AB2L): apuração de 32 ocorrências agrupadas da seguinte maneira: a) radar de *lawtechs* e *legaltechs* com 22 ocorrências; b) radar dinâmico com quatro; c) radar de *early stage* com seis.

5. CNJ: localização de 63 ocorrências. A plataforma permite a busca de câmaras privadas por meio de filtros, de acordo com o estado da federação no qual há cadastro. A pesquisa contemplou os seguintes resultados: a) 32 ocorrências: São Paulo; b) nove ocorrências: Distrito Federal; c) seis ocorrências: Santa Catarina; d) cinco ocorrências: Ceará; e) três ocorrências: Goiás; f) duas ocorrências: Minas Gerais; g) uma ocorrência: Bahia, Maranhão, Mato Grosso, Piauí, Rio Grande do Norte e Sergipe; h) sem resultados: Acre, Alagoas, Amazonas, Amapá, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Pará, Paraíba, Pernambuco, Paraná, Rio de Janeiro, Rondônia, Roraima, Rio Grande do Sul e Tocantins.

6. Consulta em cada um dos 27 portais dos Tribunais de Justiça para a identificação das câmaras privadas cadastradas: localização de 166 registros no total, distribuídos da seguinte forma: a) TJSP: 55 ocorrências; b) TJPE: 35 ocorrências; c) TJMG: 21 ocorrências; d) TJRJ: 19 ocorrências; e) TJMT: nove ocorrências; f) TJCE: cinco ocorrências; g) TJMA e TJMS: quatro ocorrências cada; h) TJDF, TJGO, TJRS e TJSC: três ocorrências cada; i) TJPR: duas ocorrências.

Concluído o levantamento, foi realizada a purificação dos dados com o objetivo de eliminar exclusivamente as duplicidades. Não foram desconsiderados os registros incompletos, mesmo quando constava apenas o telefone da organização, sem indicação de sítio eletrônico ou de e-mail institucional.

Após o refinamento dos dados, a amostra foi composta por 389 organizações dedicadas à resolução de conflitos por formas alternativas ao processo judicial. Insta ressaltar que, conforme demonstrado nos parágrafos anteriores, não foi localizado algum relatório ou listagem de todas as instituições que integram o universo em questão, de modo a tratar-se de uma amostra do universo existente na data da pesquisa.

A importância da catalogação explicitada reside na constatação que, das 389 organizações identificadas, 159 estão cadastradas como câmaras privadas junto aos Tribunais de Justiça, o que representa 40,87% da amostra. Se fossem excluídos os registros cujos portais

institucionais e endereços eletrônicos não foram localizados, o resultado seria ainda mais representativo.

Com relação às 230 organizações identificadas como não credenciadas junto a algum Tribunal de Justiça, foi indagado a que atribuem a inexistência de tal cadastro. Não se logrou êxito no contato com todas as instituições e, do total, 34 responderam ao questionamento, o que representa 14,78%.

Algumas organizações enviaram e-mail noticiando a impossibilidade de participação na pesquisa. Informaram que por “questões de segurança, sigilo e confidencialidade” não poderiam responder ou que inexistia “autorização para repassar informações sobre nossos procedimentos” ou ainda que a instituição era “proibida de integrar ou participar de qualquer trabalho acadêmico que não tenha sido aprovado previamente pelo referido Conselho, especialmente em razão do sigilo.” (respondente).

O questionamento foi construído nos mesmos moldes apresentados no Questionário 1 (direcionado para os Tribunais), ou seja, questão de respostas múltiplas e com possibilidade de seleção de até três alternativas. A maioria das opções foram mantidas idênticas, mas outras foram adaptadas ou acrescidas de acordo com a necessidade visualizada.

Obteve-se o seguinte resultado: a) 13 respondentes atribuíram o não cadastramento à “ausência de interesse em se cadastrar como câmara privada”; b) nove à “falta de estímulo e/ou infraestrutura dos Tribunais”; c) oito à “divulgação sobre a possibilidade de utilização das câmaras privadas pelo judiciário; d) sete à “falta de incentivo do CNJ; e) seis ao “perfil dos clientes”; f) cinco estão “aguardando que o tribunal inicie o cadastramento das câmaras privadas”; g) quatro atribuíram à “necessidade de adequações internas (quadro de pessoal, treinamento, etc.); h) três respondentes para cada uma das opções “cultura do litígio”; “regulamentação do tema”; “interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial dos conflitos”; “legislação recente”; “natureza do conflito”; “outros”; i) dois ressaltaram a “falta de conhecimento sobre o tema”; j) um respondente a “cultura da paz”; a “infraestrutura tecnológica da instituição”; o “volume de demandas”.

O desinteresse das instituições em se credenciar junto aos Tribunais foi a opção mais selecionada. Tal fato indica que, entre os respondentes, questões volitivas podem explicar o não cadastramento mais do que a análise isolada de temas como a necessidade de adequações internas nas organizações ou a espera de abertura do credenciamento pelos Tribunais. Questões alusivas ao judiciário, como falta de estímulo, de infraestrutura e de divulgação sobre a possibilidade de utilização das câmaras privadas aparecem na sequência.

Feitos os apontamentos sobre as instituições não cadastradas, doravante, a presente seção é dedicada à análise exclusivamente das organizações que são credenciadas junto aos Tribunais de Justiça. Por oportuno, ressalte-se que foi ratificado junto aos respondentes o cadastramento, uma vez que uma das indagações contemplava essa temática.

Tendo em vista tal delimitação, a dimensão apresentada e o exame do Questionário 2 contemplam apenas as mencionadas câmaras privadas cadastradas, tendo em vista a representatividade estatística<sup>54</sup> da amostra alcançada, o alinhamento com o tema de pesquisa e os recursos disponíveis, principalmente de tempo. Nesse contexto, foi possível conhecer previamente o universo pesquisado, bem como identificar o público-alvo do questionário.

À vista disso, o grupo-alvo do Questionário 2 é composto por 159 organizações e obtiveram-se 78 respostas, sendo que uma foi excluída em razão de apresentar inconsistências<sup>55</sup>, totalizando ao final 77 respondentes<sup>56</sup>. O total de respostas recebidas representa 48,43% das câmaras privadas cadastradas existentes na ocasião, margem de erro de 8,05% e confiabilidade de 95%.

Nessa direção, cumpre salientar que os resultados apresentados espelham a realidade dos dados no momento da pesquisa e, portanto, são suscetíveis de alteração, principalmente em razão da atualidade do tema. Conforme já mencionado, trata-se de um fenômeno recente e o terreno ainda é instável.

Tal fato foi perceptível nas oscilações dos resultados obtidos ao longo de 2020 nas buscas realizadas para identificação das instituições que atuam na área de solução consensual de conflitos. Acrescente-se a inexistência de normatização sobre a atuação e remuneração dos mediadores e conciliadores em 55,55% dos Tribunais e o incentivo do CNJ para a elaboração das normativas pelos Tribunais, conforme Diagnóstico divulgado pelo Conselho e consolidado no Anexo A.

Para a construção do Questionário 2, foram sopesadas as indagações realizadas no Questionário 1 direcionados para os Tribunais, bem como os parâmetros de tabulação e fatores de pesquisa propostos por Arbix (2017, p. 223), aplicados em diferentes escala e contexto.

---

<sup>54</sup> A determinação do tamanho mínimo da amostra e da margem de erro levou em consideração os ensinamentos de Stevenson (STEVENSON, 1983, p. 201-206), bem como a observação dos valores de referência que são adotados de forma preponderante pela literatura (PATINO; FERREIRA, 2015, p. 565).

<sup>55</sup> Optou-se pela desconsideração após tentativas infrutíferas de contato com o respondente para solucionar as contradições identificadas.

<sup>56</sup> Ao final, foram excluídas quatro respostas que foram enviadas em duplicidade. Considerando que o endereço eletrônico era idêntico, houve a manutenção da mais recente.

O mapeamento do cenário nacional referente às câmaras privadas ganha relevância diante da não localização de relatórios consolidados ou de dados disponíveis sobre tal contexto, bem como em virtude de nem todas as organizações possuírem sítios eletrônicos. Ademais, em consulta pormenorizada nos portais eletrônicos das instituições que os possuem, não foram identificados os dados de interesse para a pesquisa em todos. E, sabidamente, o conteúdo e o volume informacional disponíveis oscilam nos portais quando analisados de maneira comparativa.

Conforme já mencionado na metodologia (Capítulo 4), foram identificadas algumas inconsistências entre o número de câmaras privadas informadas pelos respondentes no Questionário 1 e o montante localizado na análise conjunta dos sítios eletrônicos do CNJ e dos Tribunais. Para solucionar a questão, foram realizadas pesquisas com maior profundidade nos portais dos órgãos e no Google com exame cruzado dos dados e, em alguns casos, os Tribunais foram contatados.

Para o encaminhamento do Questionário 2, foi utilizado o endereço eletrônico da câmara apontado no portal do Tribunal na qual a instituição é cadastrada. Nos casos em que tal informação não estava disponível, buscou-se detectar o responsável por meio de ligação telefônica e, em alguns casos, foi encaminhada mensagem por WhatsApp, via fale conosco ou ouvidoria dos portais das câmaras.

O Questionário é composto por, no máximo, 16 perguntas. É possível uma pequena variação de acordo com o desdobramento que determinada questão pode gerar ou não. A apresentação das respostas foi categorizada em três pontos: 1) caracterização das câmaras privadas; 2) cadastramento e relação com os Tribunais; 3) soluções tecnológicas.

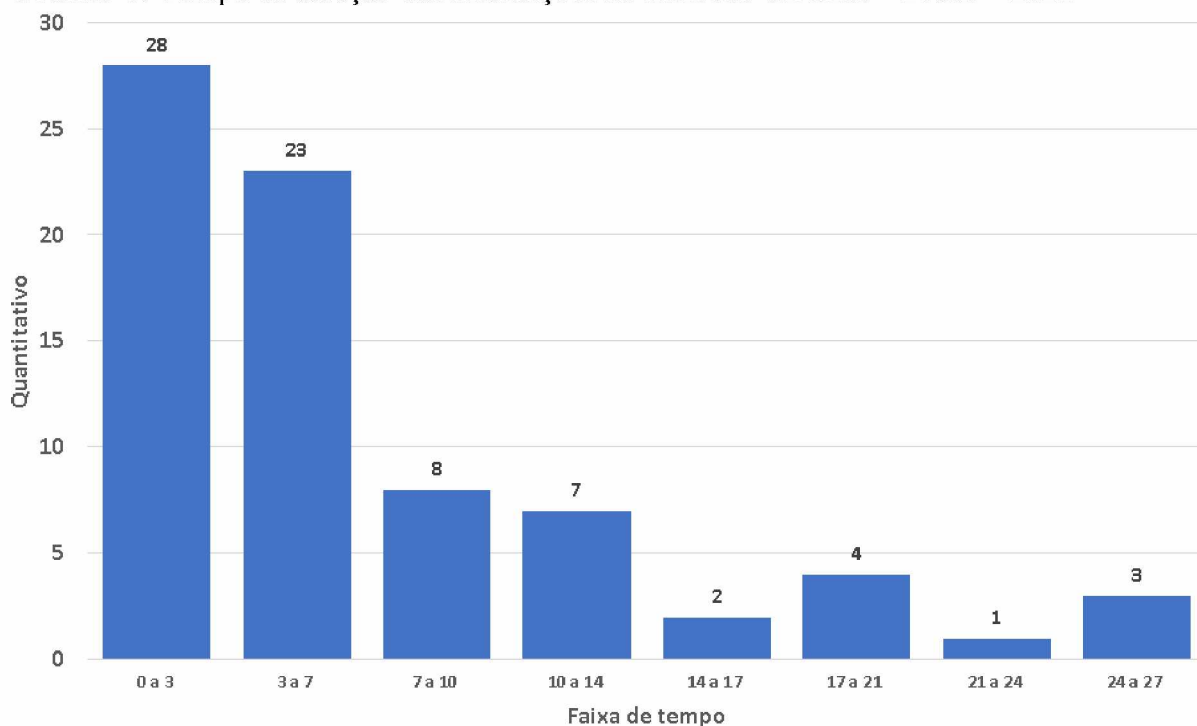
Por último, insta salientar que para melhor compreensão do contexto das câmaras privadas, foram realizadas duas entrevistas semiestruturadas. Para tanto, buscou-se identificar quais as organizações possuem solução tecnológica para a realização de conciliação e mediação de conflitos de forma completamente automatizada, bem como são cadastradas em mais de um Tribunal de Justiça. Dentre os respondentes só havia duas câmaras que preenchiam concomitantemente os dois critérios. E, portanto, os atores dessas organizações foram entrevistados. Optou-se por apresentar alguns trechos das entrevistas, bem como as iniciativas ou observações pontuadas pelos respondentes na presente seção.

1) Caracterização das câmaras privadas: destina-se à apresentação de algumas informações e peculiaridades sobre as câmaras relacionadas ao contexto da pesquisa para melhor compreensão do cenário vigente. Nesse sentido, sobre a natureza jurídica das

organizações, apenas duas são públicas e 74 são privadas, estas correspondem a 97,4% do total<sup>57</sup>.

Apesar do cadastramento junto aos Tribunais ser um tema relativamente recente, a existência de tais instituições não o é. Algumas atuam na área de resolução de conflitos há mais de 20 anos, conforme pode ser visualizado no Gráfico 6. Contudo, a média apurada é de 6,88 anos.

**Gráfico 6:** Tempo de atuação das instituições no mercado em anos – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

Os resultados demonstram que os valores que apareceram com maior frequência são: dois anos, contabilizando 12 ocorrências; três e quatro anos, com 11 ocorrências cada; cinco e seis anos, com seis ocorrências cada; um e sete anos, com cinco ocorrências cada. Somadas, as organizações que atuam há dois, três ou quatro anos totalizam 44,74% dos respondentes. Já o período que compreende o intervalo de um a sete anos computa 56 organizações, o que traduz 76,71%.

Assim, em que pese a existência no mercado de instituições que contam com mais de 15 anos de experiência, essas representam apenas 13,16% dos respondentes. Tal fato aponta

<sup>57</sup> Houve uma abstenção e foi observado que, no caso, “a Câmara não tem personalidade jurídica própria. Trata-se de mais um serviço inserido na constelação de órgãos que formam a Fundação”. Disponível em: <https://camara.fgv.br/quem-somos>. Acesso em: 02 de abril de 2021.

para a expansão das atividades no setor nos últimos anos, pelo menos quanto às organizações credenciadas junto aos Tribunais.

Nesse sentido, está em consonância com a entrada em vigor de diversas normativas sobre métodos alternativos de soluções de conflitos, notadamente a partir de 2015/2016. A título de contextualização, conforme exposto no Capítulo 3, inicialmente a Resolução nº 125, de 2010, CNJ, estipulou o prazo de quatro a doze meses para que os Tribunais instalassem os Centros. Contudo, sobreveio a Resolução nº 326, de 2020, CNJ, alargando o prazo e definindo-o como o da entrada em vigor do CPC de 2015, ou seja, março de 2016.

No tocante ao custeio das sessões de conciliação e mediação, há uma gama de formatos possíveis, contudo, prepondera em 51,9% dos casos o rateio do ônus entre os envolvidos. Assim, são responsáveis pelo pagamento das sessões: a) em 40 câmaras, ambas as partes; b) em 20, o reclamante; c) em 11, os procedimentos são gratuitos; d) em três, o requerido; e) em três, há uma assinatura da parte interessada com pagamento mensal como contraprestação pelas atividades prestadas pelas câmaras.

As ocorrências de gratuidade correspondem a 14,3% e compreendem as instituições de ensino (10) e a Defensoria Pública (1), sendo que oito são cadastradas no TJPE, duas no TJMG e uma no TJSP. Ainda com relação ao pagamento das sessões, é importante ressaltar que, apesar da questão não estar normatizada em todos os Tribunais, à luz do artigo 12-D da Resolução nº 125 de 2010, do CNJ, há um percentual de sessões que as câmaras devem suportar de forma não remunerada. Tal exigência é uma contrapartida em razão do credenciamento junto aos Tribunais e é prevista para atendimento dos casos de assistência jurídica gratuita, conforme exposto no Capítulo 3.

Com relação aos mecanismos utilizados para a resolução de conflitos, o respondente poderia selecionar todas as opções pertinentes, bem como incluir novas alternativas de acordo com as especificidades institucionais. Foram acrescentadas as seguintes opções: a) direito sistêmico (constelações familiares); *dispute board* ou Comitê de Resolução de Disputas (CRD), por três respondentes cada; b) facilitação de diálogos e ferramentas dialógicas e comunicacionais (CNV); desenho de sistemas de resolução de disputas (DSD), por dois respondentes cada; c) treinamentos e capacitações; consultoria na gestão de conflitos; *partnering*; *mini-trial*; avaliação de terceiro (*factfinding*); ouvidoria, por um respondente cada.

Tendo em vista que os mecanismos e técnicas disponíveis já foram detalhados no Capítulo 3, as alternativas que representam três ou menos respondentes foram somadas e o resultado final indica que: a) 76 câmaras utilizam mediação; b) 70 câmaras utilizam conciliação;

c) 48 câmaras utilizam negociação; d) 35 câmaras utilizam arbitragem; e) 18 câmaras utilizam outros. Portanto, a mediação é o mecanismo mais utilizado, alcançando 98,7% das câmaras. Em seguida, aparecem conciliação com 90,9% e negociação com 62,3%. Os resultados sinalizam a utilização concomitante de diferentes ferramentas pelas câmaras, nesse sentido: a) 19 instituições empregam mecanismos de negociação, conciliação, mediação e arbitragem; b) 19 de negociação, conciliação e mediação; c) 13 de conciliação e mediação; d) oito de conciliação, mediação e arbitragem; e) duas apenas de mediação.

Nesse contexto, a composição do corpo de profissionais atuantes nas câmaras se mostrou muito semelhante para os conciliadores e os mediadores no quesito formação acadêmica e capacitação, conforme demonstrado na Tabela 4.

**Tabela 4:** Formação acadêmica e capacitação dos conciliadores e mediadores atuantes nas câmaras privadas – Brasil – 2021

Capacitação	Nº de conciliadores (%)	Nº de mediadores (%)
Possuem nível superior	61 (80,26)	68 (88,31)
Majoritariamente formados em direito	41 (53,95)	41 (53,25)
Fizeram curso/treinamento	57 (75,00)	68 (88,31)
Acumulam as três características	36 (47,37)	38 (49,35)

Fonte: Elaborado pela autora

Em ambos os casos, a maioria dos profissionais possui nível superior e mais de 50% são graduados em direito. Não é sabido se são grupos distintos ou se é hipótese de acumulação de funções pelos profissionais. Contudo, as similitudes percebidas corroboram as constatações averiguadas por meio da plataforma CCMJ que indicou que 63,2% dos profissionais cadastrados atuam tanto como mediadores quanto como conciliadores.

No tocante à observância do artigo 165 do CPC<sup>58</sup> para a identificação das hipóteses em que ocorrerá a mediação ou a conciliação, obteve-se a seguinte apuração: a) em 64 câmaras é adotado o critério definido pelo CPC; b) em nove, não é aplicado o mencionado artigo, existindo outros parâmetros para escolha e identificação dos casos sujeitos à conciliação e à mediação; c) em três, são realizadas apenas mediação; d) em uma, ocorre apenas conciliação.

Assim, 83,11% das câmaras privadas informaram adotar o critério estabelecido pelo CPC. Se excluídas as que atuam apenas com mediação ou com conciliação, tal percentual é ainda mais significativo e atinge 94,52% dos respondentes.

O campo jurídico para aplicação dos métodos autocompositivos é amplo, conforme mencionado no Capítulo 3. Assim, as demandas atendidas pelas instituições dizem respeito a

<sup>58</sup> O artigo mencionado dispõe que a conciliação ocorrerá preferencialmente quando não houver vínculo anterior entre as partes e o conciliador pode sugerir soluções para o conflito. Já a mediação ocorrerá nas hipóteses em que há vínculo anterior e as partes, por si próprias, identificam as soluções possíveis para o litígio.

diversas matérias e os casos mais representativos foram listados e envolvem questões: a) cíveis para 71 respondentes; b) família para 69; c) comercial/empresarial para 63; d) consumidor para 54; e) trabalhista para 31; f) comunitária para 26.

Os demais temas citados foram observados em menor incidência e somam: a) cinco respondentes para demandas do setor escolar; b) quatro para direito imobiliário (construção, incorporação, locação, compra e venda) e condominial; c) dois para financeiro; saúde e direito médico; direito administrativo; ambiental; d) um para opções como tributário; internacional público e privado ou questões específicas sobre demandas que versam sobre assuntos bancário, marítimo; aeronáutico; rodoviário; ferroviário; aeroportuário; turismo; desportivo; setor do agronegócio; franquias; consórcios e família especificamente quando não há filhos.

Percebe-se que a ampla maioria das câmaras privadas atuam com direito civil. Ainda que apresentados separadamente, as demandas de direito civil e os assuntos envolvendo matéria de família (regulada pelo direito civil) são de igual maneira expressivos, alcançando, respectivamente, 92,20% e 89,61% das câmaras. Litígios envolvendo direito empresarial e consumidor são tal-qualmente frequentes e apresentam incidência de 81,81% e 70,13%, nessa ordem.

Considerando que as câmaras atuam concomitantemente em mais de uma área, as opções mais frequentes abrangem: a) família, consumidor, cível e comercial, com nove respondentes; b) família, consumidor, cível, comercial e trabalhista, com oito; c) família, consumidor, cível, comercial, trabalhista, comunitária ou família, consumidor e cível, com sete; d) família, consumidor, cível, comercial, comunitária, com cinco.

Nesse cenário, a maioria das câmaras, 87,01%, atendem três ou mais matérias jurídicas, sendo que 36 atuam em três ou quatro, e 31 em cinco ou mais áreas do direito. Em menor incidência, oito respondentes operam em duas áreas. Por último, apenas duas câmaras indicaram atuar exclusivamente com direito de família, ou seja, uma matéria.

Sob outra perspectiva, apurou-se a existência de instituições que destacaram a atuação em matérias específicas ou especializadas, como direito internacional, franquias, consórcios, setor de transporte, turismo, desportivo e agronegócio.

Em congruência com o exposto na seção anterior, tanto os profissionais cadastrados na plataforma CCMJ quanto as câmaras privadas cadastradas nos Tribunais de Justiça atuam prioritariamente com matérias cíveis e de família, seguidas por questões de direito comercial/empresarial e do consumidor. Contudo, como no cadastro da plataforma do CNJ não

há espaço para indicação de novas áreas além das previamente estabelecidas, foi observada maior variedade de respostas no Questionário 2, exatamente em razão de tal possibilidade.

Ademais, do mesmo modo que os profissionais cadastrados no CCMJ atuam, em sua maioria, em duas ou três áreas (50,3%), as câmaras privadas atendem em três ou mais matérias (87,01%). Semelhantemente, enquanto 178 profissionais operam em apenas uma área (7,5%), há apenas duas câmaras que se dedicam exclusivamente ao direito de família (2,60%).

No que concerne à existência de relatórios ou dados disponíveis sobre o quantitativo de acordos celebrados, sobre as matérias jurídicas envolvidas nas demandas em litígio e sobre o perfil do público atendido (sexo, escolaridade, etc.), os resultados sinalizam que: a) 56 câmaras possuem relatórios sobre o quantitativo de acordos celebrados (72,7%); b) 24 câmaras possuem relatórios sobre a matéria discutida nas demandas (31,2%); c) 14 câmaras possuem relatórios sobre os perfis dos públicos atendidos (18,2%); d) 19 câmaras não possuem tais relatórios (24,7%).

Quando analisados conjuntamente, apenas 11 câmaras possuem os três relatórios; 12 possuem relatórios sobre matéria discutida e quantitativo de acordos; duas possuem sobre o quantitativo de acordos e os perfis dos públicos atendidos. Em contrapartida, 31 câmaras informaram possuir relatórios apenas sobre o quantitativo de acordos celebrados.

Quando indagados se algum dos relatórios mencionados estão disponíveis para consulta, 41 câmaras informaram que não. Alguns respondentes destacaram que a negativa decorre de serem “dados internos”, “estratégicos”, “sigilosos” e “confidenciais”, “para controle interno” ou se tratar de “informações carentes de tratamento” e sistematização.

Apenas três câmaras acenaram positivamente quanto à possibilidade de compartilhamento dos relatórios e 18 informaram que, mediante solicitação e aprovação interna, poderia ser avaliada tal possibilidade. Contudo, houve registros de ressalvas sobre os temas e os dados disponíveis, como, por exemplo, a disponibilização exclusivamente dos quantitativos dos processos encaminhados pelos Tribunais.

2) Cadastramento e relação com os Tribunais: todas as instituições respondentes ratificaram que são cadastradas como câmaras privadas junto a algum Tribunal de Justiça. A maioria, 62,3%, é cadastrada em Tribunais de grande porte, sendo, por exemplo, 28 no TJSP, 12 no TJMG, oito no TJRJ e duas no TJRS. Por sua vez, nos Tribunais de médio porte são nove no TJPE, cinco TJMT, três TJSC, duas no TJGO, TJBA, TJCE e no TJDFT, uma no TJMA, TJES e apenas três em pequeno porte (duas no TJMS e uma no TJRN).

Constatou-se que 97,40% das instituições são credenciadas exclusivamente em um Tribunal, de modo que apenas duas câmaras são cadastradas em mais de um órgão da Justiça estadual. Acrescente-se que, por meio da pesquisa realizada para identificação das câmaras privadas existentes, averiguou-se que, em um universo de 159 organizações, apenas quatro são cadastradas em mais de um Tribunal. Apurou-se também que os credenciamentos simultâneos em mais de um órgão abrangem notadamente o TJSP e os Tribunais da região Sudeste do país.

A despeito desse fato, ao analisar a atuação geográfica das instituições, foi verificado que 25 câmaras atuam em mais de um estado da federação, o que corresponde a 32,9% dos respondentes. Contudo, são majoritariamente cadastradas em apenas um Tribunal.

Conforme exposto no Capítulo 3, não se trata de um cadastro único de âmbito nacional, é necessário que a câmara faça seu credenciamento em cada um dos Tribunais no qual tenha interesse e, obviamente, que os órgãos disponham de tal possibilidade. Assim, é necessário ponderar ambos os critérios para compreensão do fenômeno.

Por seu turno, 38 câmaras exercem atividades exclusivamente em um estado da federação, em consonância com o cadastramento em apenas um Tribunal noticiado anteriormente. Ademais, 13 informaram operar no Brasil e no exterior.

Nos moldes do Questionário 1 (direcionado para os Tribunais, Anexo C), foi indagado às câmaras privadas a que atribuem o cadastramento junto aos Tribunais. Trata-se de uma questão de respostas múltiplas, com possibilidade de seleção de até três alternativas e os resultados obtidos estão apresentados no Quadro 10.

Restou constatado que aproximadamente 50% dos respondentes sinalizaram o interesse da organização em se cadastrar como câmara privada e a possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados como fatores relevantes para justificar o credenciamento junto aos Tribunais. Similarmente, foi relatada como importante a divulgação sobre a possibilidade de utilização de câmaras privadas pelo judiciário. E, na sequência, surgem questões atreladas à cultura da paz, ao incentivo do CNJ e ao conhecimento sobre o tema.

Por fim, com relação ao encaminhamento de demandas dos CEJUSCs dos Tribunais para as câmaras, obteve-se o seguinte resultado: a) 41 nunca receberam, o que representa 53,2%; b) 21 recebem esporadicamente, o que significa 27,3%; c) 15 recebem com frequência, o que equivale a 19,5%.

Das 15 câmaras que recebem demandas dos CEJUSCs com frequência, uma é a Defensoria Pública e as outras cinco são instituições de ensino (quatro no TJPE e uma no TJSP),

portanto, com atendimento gratuito das partes. As demais são cadastradas primordialmente no TJSP (seis) e no TJRJ (quatro).

**Quadro 10:** Opções selecionadas pelas câmaras privadas para explicar o motivo do cadastramento junto aos Tribunais de Justiça, quantitativo e percentual – Brasil – 2021

Opções	N de câmaras privadas	Percentual de respondentes
Interesse da instituição em se cadastrar como câmara privada	38	49,4
Possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados	37	48,1
Divulgação sobre a possibilidade de uso das câmaras pelo judiciário	25	32,5
Cultura da paz	18	23,4
Incentivo do CNJ	16	20,8
Conhecimento sobre o tema	16	20,8
Regulamentação do tema	13	16,9
Realidade institucional (quadro de pessoal, treinamento, etc.)	10	13,0
Infraestrutura tecnológica da instituição	8	10,4
Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial dos conflitos	7	9,1
Matéria relacionada com competência dos Tribunais de Justiça Estaduais	6	7,8
Legislação recente	5	6,5
Natureza do conflito	5	6,5
Volume de demandas	4	5,2
Perfil dos clientes	4	5,2
Estímulo e/ou infraestrutura dos Tribunais.	3	3,9
Cultura do litígio	1	1,3
Outros <sup>59</sup> (questões como marketing, visibilidade, credibilidade e legitimação do trabalho desenvolvido pelas câmaras)	7	9,09

**Fonte:** Elaborado pela autora

Tal constatação deve ser analisada à luz do apurado nos Questionários 1 e 2 e de acordo com as informações obtidas junto às câmaras. Nesse sentido, 42,3% dos CEJUSCs informaram não encaminhar demandas para as câmaras e 7,7% noticiaram o encaminhamento. Contudo, devem ser sopesadas outras questões, como a duração da pandemia e o momento em que as informações foram colhidas.

Em entrevista, foi ressaltado pelo ator entrevistado de uma das câmaras que, em decorrência do prolongamento das medidas de isolamento social implementadas durante a pandemia e da manutenção da suspensão do expediente presencial nos Tribunais, a partir do final de 2020/início de 2021 o Tribunal iniciou o encaminhamento de várias demandas gratuitas para a instituição. Assim, os dados devem ser interpretados conjuntamente.

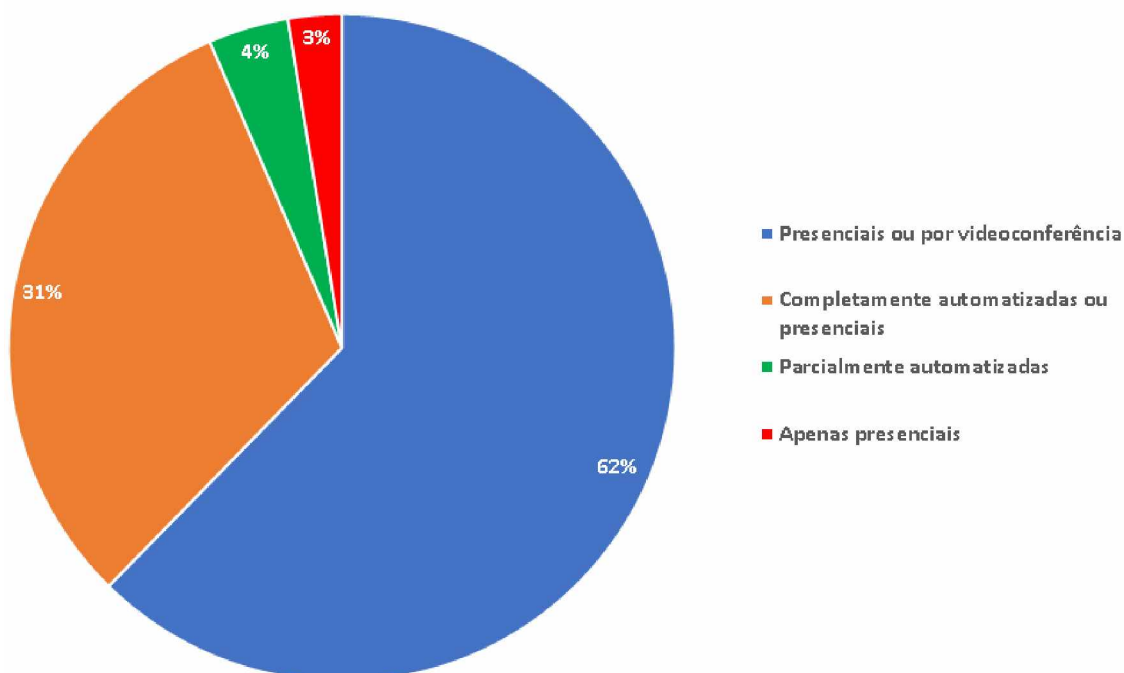
3) Soluções tecnológicas: refletem sobre a possibilidade de realização de conciliação e mediação de conflitos a distância, sobre a utilização de tecnologia e plataforma digital para a solução de litígios on-line, bem como sobre a existência de ferramentas de ODR.

<sup>59</sup> Equivale à soma das opções acrescentadas pelos respondentes, apesar de inexistir alternativas idênticas.

A maioria dos respondentes, 92,2%, acenou positivamente quanto à incorporação de soluções tecnológicas que viabilizam a realização de sessões a distância, o que corresponde a 71 câmaras. Por sua vez, apenas seis respondentes noticiaram a impossibilidade de solução de conflitos on-line, sendo um deles uma instituição de ensino.

No Gráfico 7, é possível visualizar sobre a necessidade ou não de participação humana nas tratativas entre as partes e o grau de automação das atividades de conciliação e mediação desempenhadas pela instituição. Tem-se que: a) 48 respondentes, 62,3%, informaram que as sessões são realizadas por meio de videoconferência ou presencialmente, mas obrigatoriamente com intervenção humana; b) 24 respondentes, 31,2%, indicaram que existem as duas opções, ou seja, sessões de forma completamente automatizada ou presencialmente, dependendo da matéria discutida e/ou interesse dos envolvidos; c) três respondentes, 3,9%, noticiaram que são parcialmente automatizadas, havendo participação humana para celebração de acordos; d) dois respondentes, 2,6%, informaram que são realizadas exclusivamente de forma presencial, obrigatoriamente com intervenção humana.

**Gráfico 7:** Participação humana e grau de automação das atividades de conciliação e mediação desempenhadas nas câmaras privadas – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

Nesse cenário, é importante ressaltar que seis câmaras informaram sobre a inexistência de solução tecnológica voltada para a realização de conciliação e mediação a distância. Contudo, apenas dois respondentes noticiaram que as sessões são realizadas exclusivamente de

forma presencial. Assim, não foi possível avaliar se existem inconsistências nas respostas ou se de fato há a incorporação de tecnologia, mas para fins diversos do que a realização de sessões a distância de forma a compatibilizar as respostas recebidas.

Por sua vez, sobre as 24 câmaras que implementaram solução tecnológica direcionada para a realização de sessões inteiramente automatizadas, sem intervenção de conciliadores e mediadores para a celebração de acordos, tem-se que: a) 15 são credenciadas em Tribunais de grande porte (31,3% dos de grande porte); b) sete em de médio porte (26,9% dos de médio porte); c) duas em de pequeno porte (66,7%, com a ressalva que constam apenas três respondentes).

Alguns participantes destacaram a incorporação de plataformas para sessões on-line e a utilização de soluções “tecnológicas de última geração, com inteligência artificial, (...) para garantir segurança, rapidez e acessibilidade para toda a sociedade”. Eles acentuaram a possibilidade de solução de conflitos de forma mais fácil, independentemente de onde as pessoas estejam e sem necessidade de deslocamento, além de fatores como “agilidade, segurança jurídica e a um valor justo”.

Com relação aos impactos da pandemia, foi assinalado o investimento na “área tecnológica por entender que a atual situação pandêmica deve modificar a estrutura de contato entre as pessoas para fins negociais”. Outro respondente ressaltou que “não tivemos nenhum problema com a realização das audiências on-line de mediação, foi um sucesso institucional, com boa aceitação das partes e advogados”.

Por outro lado, uma instituição de ensino demonstrou preocupação com a acessibilidade dos cidadãos envolvidos e noticiou que, além de realizarem mutirões, “disponibilizamos equipamento tecnológico para as partes que não dispõem desses meios para participarem da mediação de forma remota”.

Por sua vez, outro respondente ponderou que a “preparação tecnológica para atuação on-line, atendendo as necessidades das partes que não apresentam conhecimento suficiente para atuação virtual, normalmente pessoas com mais idade, deverá facilitar as mediações, conciliações e as arbitragens”.

Por fim, os respondentes foram indagados se os tópicos apresentados no Quadro 11, segundo suas visões, podem ser considerados facilitadores ou dificultadores especificamente com relação ao uso de soluções tecnológicas para conciliação e mediação de conflitos.

Foi realizado o teste de Alfa de Cronbach sobre essa questão com o objetivo de medir a consistência interna das respostas e, conseqüentemente, verificar o grau de confiabilidade do

resultado obtido. Para o teste, são considerados aceitáveis valores de alfa maiores do que 0,70 (CORTINA, 1993, p. 101) e obteve-se, como resultado, o índice de 0,95, que está dentro dos limites válidos.

Praticamente todos os itens foram considerados como facilitadores pelos respondentes, com maiores concentrações de marcações nesse sentido, ressalvados os tópicos “aspectos culturais” e “perfis dos usuários”. Destacam-se como facilitadores a “qualificação do pessoal”, por meio de “capacitação e treinamentos”, “características da equipe”, “estrutura organizacional” e “infraestrutura tecnológica”, bem como a “atuação do CNJ” e a “regulamentação sobre o tema”. Tais tópicos foram vistos hegemonicamente como positivos e o acentuado desnível com relação aos que entendem ser dificultador demonstra alinhamento na visão dos participantes.

**Quadro 11:** Facilitadores e dificultadores do uso de soluções tecnológicas para conciliação e mediação de conflitos na opinião das câmaras privadas – Brasil – 2021

Tópicos	N de marcações como facilitadores	N de marcações como dificultadores
Capacitação e treinamento	70	5
Qualificação do pessoal	68	6
Atuação do CNJ	64	8
Características da equipe	64	8
Infraestrutura tecnológica	62	13
Regulamentação do tema	60	13
Estrutura da organização	57	15
Percepção de utilidade	56	16
Volume de demandas	51	22
Acessibilidade	50	26
Articulação com outros atores	47	24
Matéria envolvida no litígio	46	27
Postura do Poder Judiciário	45	27
Rotina processual	45	24
Envolvimento do usuário	44	31
Aspectos políticos institucionais	44	26
Recursos financeiros	42	31
Sistema Judicial PJe	40	28
Acesso à Internet por parte do cidadão	39	37
Perfis dos usuários	35	39
Aspectos culturais	19	56

**Fonte:** Elaborado pela autora

No sentido inverso, ganha realce como dificultador “aspectos culturais”. Observa-se que predomina entre os respondentes a visão de que a cultura é um obstáculo para o uso de tecnologia na conciliação e mediação de conflitos.

Sem tanto consenso entre os respondentes, a questão dos “perfis dos usuários” atendidos pelas câmaras é vista como um dificultador, mas a margem de diferença para facilitador é de apenas quatro respondentes (52,70% *versus* 47,30%). Seguindo a mesma linha de raciocínio,

“acesso à Internet por parte do cidadão” é considerado um facilitador, mas com apenas duas respostas para mais em relação a dificultador (51,32% *versus* 48,68%), o que demonstra que questões que abarcam os perfis dos públicos atendidos e o acesso à Internet são pontos controvertidos em relação aos demais.

Por fim, foram analisadas as respostas das câmaras que indicaram possuir soluções completamente automatizadas para a solução de conflitos com relação ao acesso à Internet por parte do cidadão. O tópico foi mantido como facilitador, indicando um consenso tanto na análise global dos respondentes quanto no recorte proposto. Contudo, o percentual é significativamente diverso, indicando preponderância do tópico como facilitador para 62,5% dos respondentes.

É possível constatar que diversas nuances envolvem a temática em questão e que alguns fatores são relacionados entre si e devem ser interpretados conjuntamente. Assim, a próxima seção é direcionada para a análise e para a sintetização dos resultados vislumbrados.

#### 5.4. Exame dos resultados

A compreensão do fenômeno estudado a partir dos CEJUSCs implica observar não apenas as práticas e as ações desenvolvidas pelos órgãos, mas também o público atendido, os profissionais atuantes e as câmaras credenciadas, bem como as relações estabelecidas entre eles. Para tanto, expõem-se breves apontamentos estatísticos para a consolidação dos principais resultados obtidos.

Com relação ao contexto dos CEJUSCs, as principais informações sobre o quantitativo de Centros, de câmaras privadas cadastradas e de plataformas digitais incorporadas, obtidas por meio do Questionário 1, estão expostas na Tabela 5.

**Tabela 5:** Valores da média, mediana, moda e desvio padrão sob as dimensões dos CEJUSCs, das câmaras privadas cadastradas e das plataformas digitais incorporadas nos Centros – Brasil – 2021

Dimensões	Média <sup>60</sup>	Mediana <sup>61</sup>	Moda <sup>62</sup>	Desvio padrão <sup>63</sup>
CEJUSCs	48,56	26,00	9	57,814
Câmaras privadas	5,89	1,00	0	11,998
Plataformas digitais	1,23	1,00	1	0,918

Fonte: Elaborado pela autora

Constata-se que o número de CEJUSCs existentes nos Tribunais de Justiça varia em torno da média de 48,56 órgãos, sendo que metade dos Tribunais possuem quantitativo inferior

<sup>60</sup> Média corresponde à média aritmética simples.

<sup>61</sup> Mediana corresponde ao valor que possibilita a divisão do banco de dados em duas partes iguais.

<sup>62</sup> Moda corresponde ao valor que aparece com maior frequência no banco de dados.

<sup>63</sup> Desvio padrão corresponde à probabilidade de determinado valor estar próximo da média.

a 26 Centros. Por sua vez, o valor mais frequente é de 9 CEJUSCs. O desvio padrão de 57,81 é uma dispersão relevante e indica a considerável probabilidade de Tribunais possuírem montante de Centros muito distantes da média geral. Tal fato foi verificado, notadamente, nos TJSP, TJMG, TJPR e TJBA.

O número de câmaras privadas cadastradas varia em torno da média de 5,89 organizações, sendo que metade dos Tribunais possuem quantidade inferior a uma câmara privada. Nesse aspecto, deve ser pontuado que dez Tribunais não possuem câmaras credenciadas.

O número de plataformas digitais existentes nos CEJUSCs varia em torno da média de 1,23 plataformas. O baixo desvio padrão apresentado indica a pouca variabilidade do número de aplicativos digitais em torno da média. Nesse sentido, há que ser ressaltado que em nova pesquisa foi constatada a existência de pelo menos uma plataforma digital em todos os Tribunais de Justiça.

Verifica-se, portanto, que os Tribunais são mais heterogêneos com relação ao número de CEJUSCs instalados do que com relação ao número de câmaras privadas cadastradas e de plataformas digitais existentes, tendo em vista o maior desvio padrão apresentado em relação aos demais.

Considerando a apuração já mencionada de que todos os Tribunais incorporaram nos CEJUSCs alguma solução tecnológica e que o quantitativo de plataformas digitais existente é muito similar entre os órgãos, optou-se por analisar a presença de correlação apenas entre o número de CEJUSCs e o montante de câmaras privadas cadastradas<sup>64</sup>.

Verificou-se a inexistência de correlação entre as variáveis, segundo o indicador de Spearman ( $\text{sig} > 0,05$ ). De toda forma, o referido indicador estimou correlação positiva, com coeficiente de 0,339, entre o número de Centros e o quantitativo de câmaras, sendo esse valor considerado fraco. Ademais, é possível visualizar, no Gráfico 8, que há uma dispersão entre os pontos, reforçando o indício de inexistência de correlação entre as variáveis.

Por sua vez, foi observada a existência de correlação entre as variáveis montante de CEJUSCs, apurado no Questionário 1, e quantitativo de profissionais cadastrados na plataforma CCMJ do CNJ, segundo o indicador de Spearman ( $\text{sig} < 0,05$ ). Ao analisar o resultado do coeficiente de correlação de 0,446, verificam-se indícios de uma correlação positiva e moderada

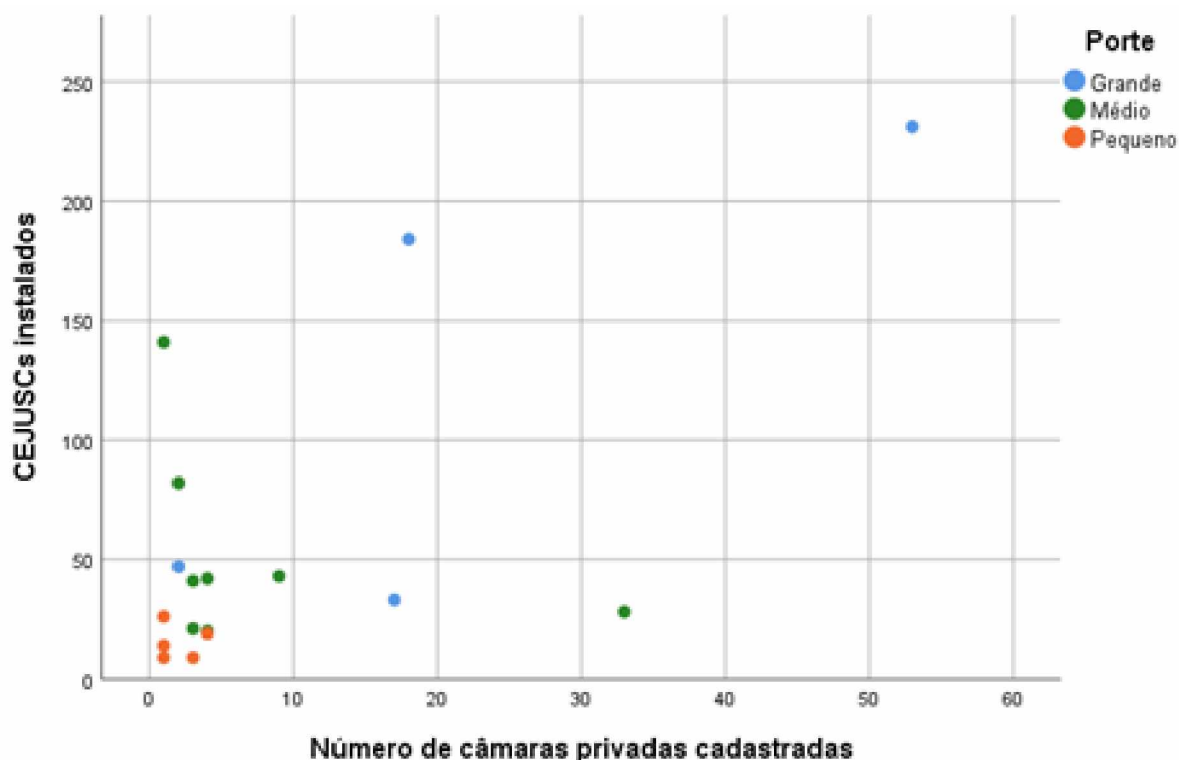
---

<sup>64</sup> Realizado o teste de normalidade para as variáveis quantitativas número de CEJUSCs ( $\text{sig} = 0,001$ ) e de câmaras privadas ( $\text{sig} = 0,000$ ), obteve-se como resultado que a distribuição não é normal ( $\text{sig} < 0,05$ ). Consequentemente, não é recomendável a utilização da medida de correlação de Pearson, mas o indicador de Spearman.

entre as variáveis. Conforme retratado no Gráfico 9, há uma maior concentração dos pontos próximos à origem do gráfico.

Em suma, o quantitativo de CEJUSCs instalados parece não influenciar o montante de câmaras privadas credenciadas, diferentemente do que ocorre com o quantitativo de profissionais cadastrados na plataforma CCMJ. Sem embargo, os Gráficos de dispersão (8 e 9) sugerem a existência de *outliers*<sup>65</sup>. Nesse sentido, segundo o critério<sup>66</sup> de Corrar et al. (2011), o TJSP representa um possível *outlier*, com quantitativos maiores de CEJUSCs instalados, de câmaras privadas e profissionais cadastrados em relação aos demais Tribunais, considerando o escore de 3,16 para CEJUSCs e de 3,93 para câmaras.

**Gráfico 8:** Relação entre o número de CEJUSCs instalados e o número de câmaras privadas cadastradas, com identificação dos portes dos Tribunais de Justiça – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

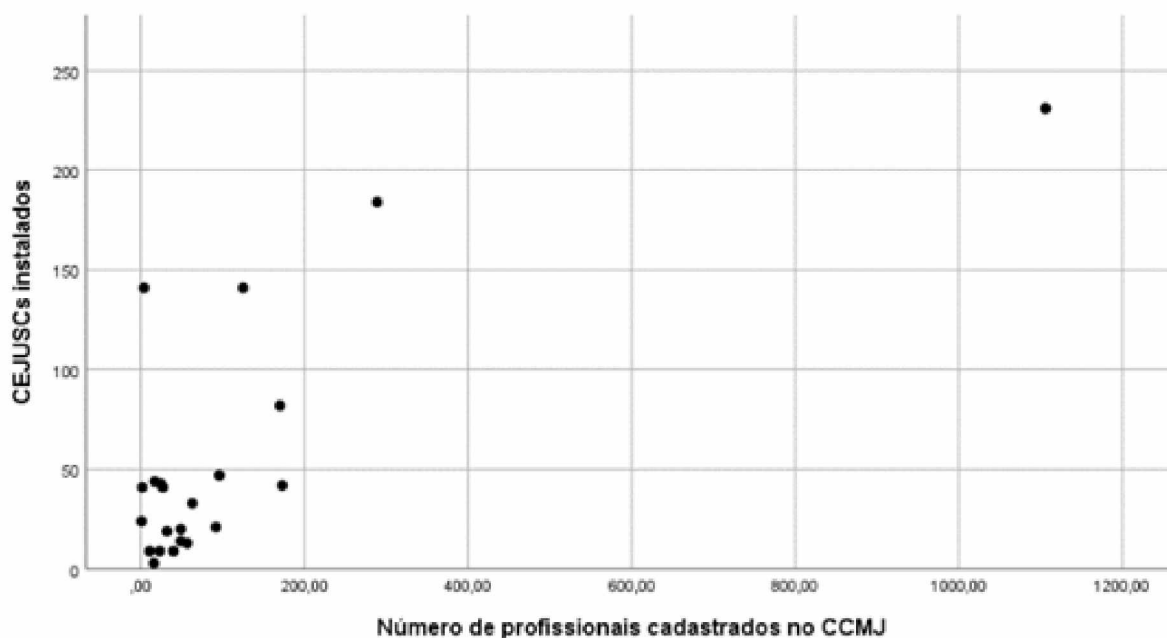
Por sua vez, o TJMG e o TJPE aparecem na sequência, mas, de acordo com o critério citado, não podem ser considerados *outliers* (escore de 2,34 para CEJUSCs no TJMG e de 2,25 para câmaras privadas cadastradas no TJPE), embora apresentem valores distantes dos padrões.

<sup>65</sup> *Outlier* equivale a um valor extremo e muito discrepante com relação ao padrão de valores mais frequentes observados nos demais elementos do banco de dados.

<sup>66</sup> Corrar et al. (2011) sugerem a aplicação de uma regra de bolso para a identificação de *outliers*, qual seja,  $-2,5 \geq z_i \geq +2,5$ , para  $n \leq 80$ .

Ainda com relação aos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ, serão apresentadas as análises estatísticas<sup>67</sup> com foco nos portes dos Tribunais, nos patamares remuneratórios e no quantitativo de temas de atuação dos profissionais, conforme sintetizado ao final no Quadro 12. As análises objetivam ilustrar as diferenças e as semelhanças observadas nas distribuições das características dos mediadores e conciliadores judiciais.

**Gráfico 9:** Relação entre o número de CEJUSCs instalados e o número de profissionais cadastrados na plataforma do CCMJ do CNJ – Brasil – 2021



Fonte: Elaborado pela autora

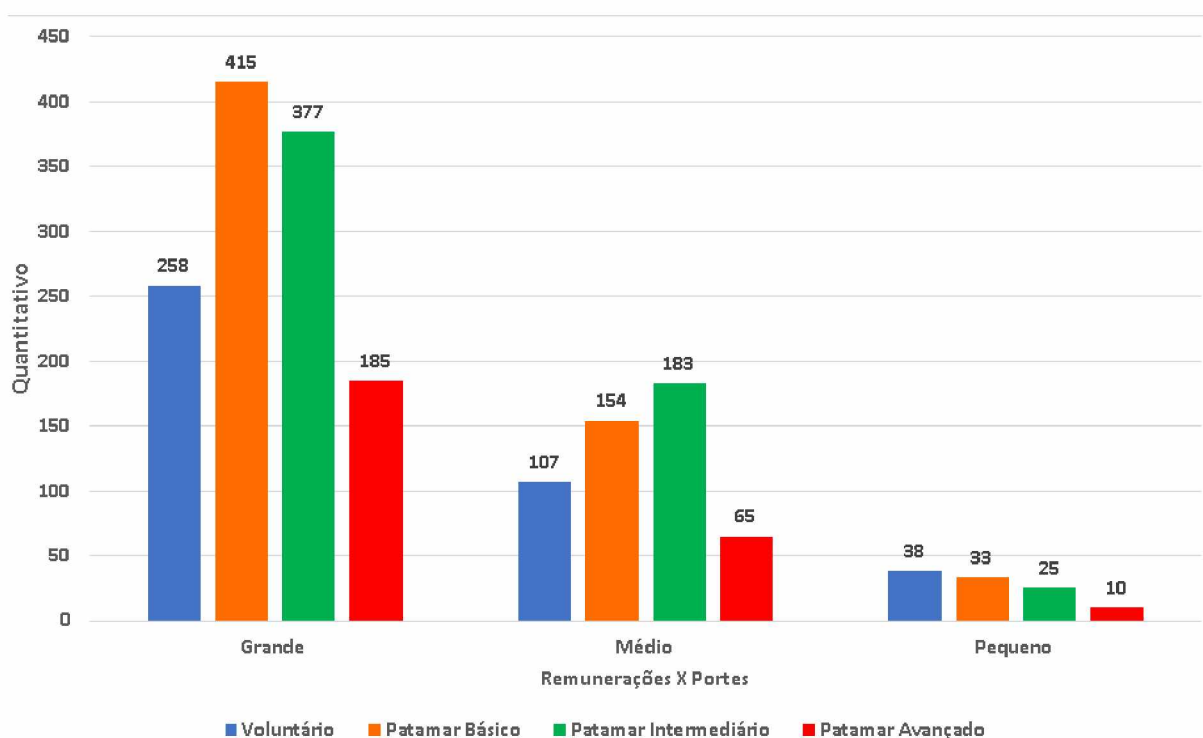
Conforme já mencionado na seção 2, é importante ressaltar o reduzido número de profissionais cadastrados em Tribunais de pequeno porte, bem como que os habilitados em Tribunais de grande porte representam quase que metade do quantitativo total apurado. E, ainda, que 63,2% dos profissionais são cadastrados para atuação tanto como conciliadores quanto como mediadores.

Serão primeiramente apresentadas as questões relacionadas à expectativa de remuneração dos profissionais. Na sequência, as questões vinculadas à titulação e ao número de temas de atuação dos cadastrados.

<sup>67</sup> Para as análises estatísticas, quando verificados os quantitativos de temas, as titulações e os patamares remuneratórios dos profissionais, foram desconsiderados os registros em que não constavam as indicações correspondentes (ou seja, dados não informados). Para a variável titulação, foram agrupados em “pós-graduação” mestrado, doutorado e pós-doutorado (*stricto sensu*) e mantido em “especialização” apenas a pós-graduação *lato sensu*. Quando examinados os patamares remuneratórios, foram alijados os registros correspondentes ao patamar extraordinário, por apresentarem flexibilidade e possibilidade de negociação de remuneração.

Constatou-se a existência de diferença na distribuição das variáveis portes dos Tribunais e patamares remuneratórios dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ ( $\text{sig}<0,05$ ). Preponderam, nos órgãos de grande porte, profissionais com expectativa de remuneração enquadrada no patamar básico; nos de médio porte, patamares intermediários; nos de pequeno porte, voluntários, conforme ilustrado no Gráfico 10.

**Gráfico 10:** Patamares remuneratórios dos profissionais cadastrados no CCMJ, de acordo com os portes dos Tribunais – Brasil - 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

Assim, tem-se que: a) nos Tribunais de grande porte, a maior concentração, 33,60%, é de profissionais no patamar básico, seguida pelo patamar intermediário (30,53%); b) nos de médio porte, a maior concentração, 35,95%, é de patamar intermediário, seguida pelo patamar básico (30,26%); c) nos de pequeno porte, a maior concentração, 35,85%, é de voluntários, seguida pelo patamar básico (31,13%).

No que concerne à relação entre a expectativa de remuneração e a quantidade de temas no qual os profissionais atuam, obteve-se como resultado que existe diferença estatística entre todos, nos termos do teste não paramétrico de Kruskal-Wallis ( $\text{sig}<0,05$ ). Entretanto, a análise dois a dois<sup>68</sup> indica que não existe diferença entre os patamares intermediário e avançado

<sup>68</sup>No método Pairwise, para comparação duas a duas das variáveis, obteve-se  $\text{sig}=0,000$  para todos, exceto patamar básico x intermediário ( $\text{sig}=0,019$ ) e intermediário x avançado ( $\text{sig}=0,056$ ).

(sig>0,05), o que significa dizer que os profissionais que possuem expectativa de remuneração correspondente aos patamares intermediários e avançados atuam em quantidade de temas semelhantes.

No tocante aos patamares de remuneração e às titulações dos profissionais, apurou-se a existência de diferença entre as variáveis, de acordo com o teste Qui-Quadrado (sig<0,05). Assim, considerando que a maioria dos profissionais possuem especialização (52,66%), em todos os patamares remuneratórios é mantida como majoritária a titulação de especialista. Contudo, aparecem em segundo lugar, em todos os patamares de remuneração, os graduados, exceto no patamar avançado, no qual surgem os com pós-graduação.

Ademais, quando analisada a composição de cada patamar remuneratório, tem-se que 22% dos cadastrados no patamar avançado possuem pós-graduação; 17,38% dos voluntários; 13,51% do patamar intermediário e 8,93% do patamar básico. Assim, proporcionalmente, os patamares avançado e voluntário possuem maiores concentrações de profissionais com formação acadêmica superior (pós-graduação *stricto sensu*) em relação aos demais.

Ao analisar a expectativa de remuneração e o fato do profissional ser cadastrado como mediador, conciliador ou ambos, foi apurada a existência de diferença estatística, segundo o teste Qui-Quadrado (sig<0,05). Assim, independente do patamar remuneratório, a maior concentração é de profissionais que são mediadores e conciliadores. Entretanto, os patamares voluntário e avançado são constituídos, em segundo lugar, por mediadores, enquanto nos patamares básico e intermediário, há predominância de conciliadores, conforme ilustrado no Gráfico 11.

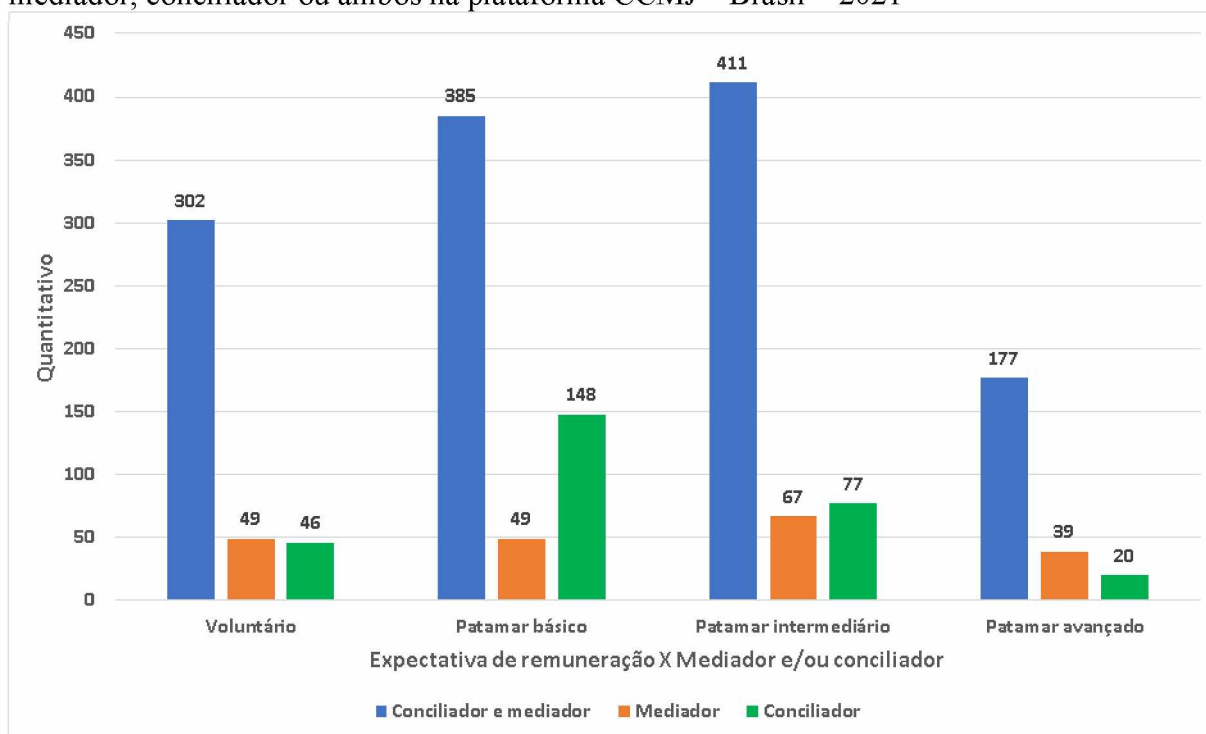
Em outras palavras, tem-se que: a) 50,9% dos conciliadores estão cadastrados no patamar remuneratório básico; b) 32,8% dos mediadores estão no patamar intermediário; c) 32,8% dos mediadores e conciliadores estão no intermediário e, em sequência, 30,2% estão no básico.

Para além de questões remuneratórias, constatou-se que existe diferença estatisticamente significativa entre as variáveis quantidade de temas na qual os profissionais atuam e os portes dos Tribunais nos quais são habilitados, conforme o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis<sup>69</sup> (sig<0,05). É importante ressaltar que o teste indica a existência de dessemelhança entre pelo menos dois grupos, não necessariamente entre todos, conforme pode ser visualizado no Gráfico 12, diagrama de caixa.

---

<sup>69</sup> O teste Kruskal-Wallis é utilizado para comparar três ou mais grupos independentes e envolve a avaliação de variáveis qualitativas (portes dos Tribunais).

**Gráfico 11:** Relação entre os patamares remuneratórios dos profissionais e o cadastro como mediador, conciliador ou ambos na plataforma CCMJ – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

É possível verificar que, enquanto 50% dos valores centrais nos Tribunais de grande e pequeno porte correspondem ao total de dois a quatro temas de atuação por profissional, para os de médio porte, os valores são de dois a três. Por sua vez, a mediana é de três temas, independente do porte do Tribunal, e indica uma distribuição mais simétrica do total de temas nos órgãos de grande e de pequeno porte (mediana mais ao centro da caixa). Nos de médio porte, é possível visualizar maior assimetria na direção de três temas, o que demonstra certa tendência central nesse sentido.

Em todos os portes, foram observados quantitativos de temas variando de um a sete, exceto no médio porte, em que o número máximo é de quatro, contudo com a existência de candidatos a possíveis *outliers*. Assim, os profissionais cadastrados nos Tribunais de médio porte tendem a atuar em um menor número de matérias comparativamente aos demais.

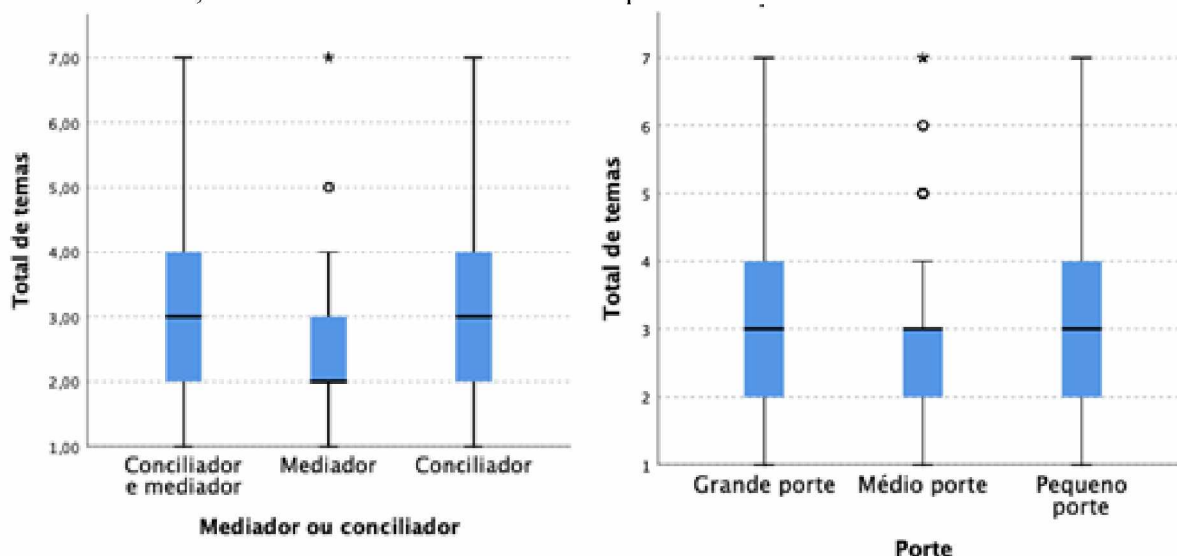
Sobre a quantidade de temas e a titulação dos profissionais, constatou-se que existe diferença estatística entre as variáveis, de acordo com o teste de Kruskal-Wallis ( $\text{sig} < 0,05$ ), ou seja, entre o nível educacional e o número de temas de atuação dos profissionais. Contudo, quando comparados dois a dois, verifica-se que não existe diferença estatística entre graduação

e pós-graduação e pós-graduação e especialização ( $\text{sig} > 0,05$ )<sup>70</sup>. Desse modo, a maior formação acadêmica dos profissionais (o fato de possuírem pós-graduação *stricto sensu*) não influencia na quantidade de temas que atuam quando comparados com os graduados ou com os que possuem especialização (grande maioria).

Por fim, a mediana é de três temas de atuação, sendo que, na graduação e na pós-graduação, a quantidade de matérias por profissional varia de uma a quatro, ressalvados os possíveis *outliers*, enquanto que, nos detentores de especialização, os valores oscilam de um a sete temas.

Também existe diferença estatística na distribuição do quantitativo de temas de atuação dos profissionais entre os mediadores, conciliadores e ambos, de acordo com o teste não paramétrico de Kruskal-Wallis ( $\text{sig} < 0,05$ ). Como resultado, os mediadores atuam em número menor de temas do que os demais profissionais, o que pode ser visualizado no Gráfico 12, diagrama de caixa (Box-Plot).

**Gráficos 12 e 13:** Relação entre o total de temas de atuação dos profissionais e o cadastro como mediador, conciliador ou ambos e entre os portes dos Tribunais – Brasil – 2021



Fonte: Elaborado pela autora

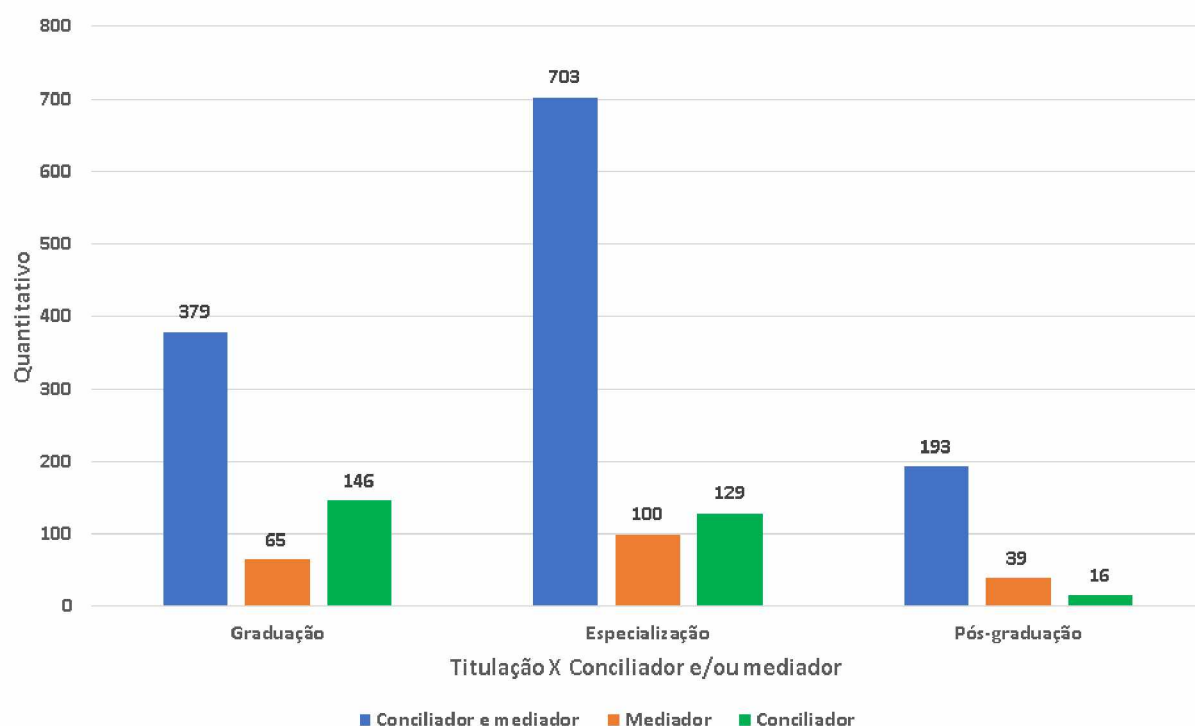
Os mediadores possuem mediana de dois temas e são habilitados em, no mínimo, um e, no máximo, quatro temas, ressalvados dois possíveis *outliers* com cinco e sete temas. Já os profissionais que são apenas conciliadores ou conciliadores e mediadores, a mediana é de três temas, variando a distribuição do total de matérias de uma a sete.

<sup>70</sup>No método Pairwise, resultou  $\text{sig}=0,619$  para graduação X pós-graduação;  $\text{sig}=0,138$  para pós-graduação X especialização;  $\text{sig}=0,007$  para graduação X especialização.

Por fim, apurou-se a existência de diferença entre a titulação dos profissionais e o fato de serem cadastrados como mediadores, conciliadores ou ambos, segundo o teste Qui-Quadrado ( $\text{sig} < 0,05$ ). Nesse sentido, a maioria (55,1%) dos habilitados tanto como conciliadores quanto como mediadores e 49,0% dos mediadores possuem especialização. Por sua vez, a maioria dos conciliadores, 50,2%, possuem apenas graduação.

Ademais, os grupos de profissionais com graduação e especialização são compostos, em primeiro lugar, por agentes que são mediadores e conciliadores e, em segundo, por conciliadores. Enquanto no agrupamento de pós-graduação, em segundo lugar, aparecem os mediadores, conforme ilustrado no Gráfico 14.

**Gráfico 14:** Titulação dos profissionais cadastrados como mediadores, conciliadores ou ambos na plataforma CCMJ – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

Os resultados expostos estão consolidados no Quadro 12 e indicam, em resumo, que o quantitativo de CEJUSCs não influencia no montante de câmaras cadastradas, mas impacta no número de profissionais cadastrados na plataforma CCMJ. Tais resultados indicam também que há predominância, nos Tribunais de médio porte, de profissionais com patamar de remuneração intermediário e atuantes em menos temas, quando comparados aos demais.

Com relação aos mediadores, há indícios de que possuem maior titulação quando comparados com os conciliadores, além de atuarem em menos áreas em relação aos demais. No

que concerne à expectativa de remuneração, compõem o patamar avançado mais mediadores do que conciliadores em termos proporcionais.

**Quadro 12:** Consolidação das análises estatísticas sobre CEJUSCs, portes dos Tribunais, câmaras privadas e atributos dos profissionais cadastrados na plataforma CCMJ – Brasil - 2021

Foco	Análises estatísticas	Sig	Resultados
Centros	CEJUSCs X câmaras	sig=0,183	Inexistência de correlação entre o quantitativo de CEJUSCs e o de câmaras privadas cadastradas
	CEJUSCs X profissionais	sig=0,037	Existência de correlação positiva e mediana entre o quantitativo de CEJUSCs e o número de profissionais cadastrados no CCMJ
Portes dos Tribunais	Portes X temas	sig=0,000	Existência de diferença entre o quantitativo de temas de atuação dos profissionais cadastrados no CCMJ e os portes dos Tribunais. Os cadastrados nos Tribunais de médio porte atuam concomitantemente em menos temas.
	Portes X Patamares remuneratórios	sig=0,003	Existência de diferença entre os patamares remuneratórios dos profissionais cadastrados no CCMJ e os portes dos Tribunais. Prepondera nos Tribunais de grande porte o patamar básico, nos de médio, intermediários e nos de pequeno, voluntários.
Patamares remuneratórios	Patamares remuneratórios X Temas	sig=0,000	Existência de diferença entre os patamares remuneratórios e os números de temas de atuação dos profissionais cadastrados no CCMJ. Entretanto, a análise dois a dois indica que não existe diferença estatística entre os patamares intermediário e avançado.
	Patamares remuneratórios X Titulação	sig=0,000	Existência de diferença entre os patamares remuneratórios e a titulação dos profissionais cadastrados no CCMJ. Em todos os patamares, aparecem, em primeiro lugar, os com especialização e, em segundo, os com graduação, salvo o avançado em que o segundo é ocupado pelos com pós-graduação.
	Patamares remuneratórios X Mediador e/ou conciliador	sig=0,000	Existência de diferença entre os patamares remuneratórios e o cadastro como mediador, conciliador ou ambos no CCMJ. Dessemelhança nos patamares voluntário e avançado que são constituídos, em segundo lugar, por mediadores, enquanto nos básico e intermediário há predominância de conciliadores.
Temas e titulação	Temas X Mediador e/ou conciliador	sig=0,000	Existência de diferença entre o número de temas de atuação dos profissionais e o cadastro como mediador, conciliador ou ambos no CCMJ. Os mediadores atuam em menos temas do que os demais.
	Temas X Titulação	sig=0,019	Existência de diferença entre o número de temas de atuação e a titulação dos profissionais cadastrados no CCMJ. Contudo, quando comparados dois a dois, verifica-se que não existe diferença estatística entre graduação e pós-graduação e pós-graduação e especialização.
	Titulação X Mediador e/ou conciliador	sig=0,000	Existência de diferença entre a titulação dos profissionais e o cadastro como mediador, conciliador e ambos no CCMJ. Os grupos de profissionais com graduação e especialização são compostos, em primeiro lugar, por agentes que são mediadores e conciliadores e, em segundo, por conciliadores. No agrupamento de pós-graduação, em segundo lugar aparecem os mediadores.

**Fonte:** Elaborado pela autora

Por fim, a análise comparativa das opções imputadas pelos respondentes dos Questionários 1 e 2 como fatores relevantes para explicar a existência de câmaras privadas cadastradas junto aos Tribunais foram categorizadas e agrupadas em seis parâmetros. Os resultados decorrentes estão apresentados no Quadro 13.

A análise dos fatores sinteticamente agrupados demonstra que, para os respondentes dos Tribunais, a razão significativa do cadastramento é atribuída à normatização, seguida por fatores atrelados às câmaras privadas. Para os respondentes das câmaras, em primeiro plano, estão questões vinculadas à própria instituição e, em segundo, ao Judiciário. Por sua vez, questões relacionadas à normatização, que lideram o *ranking* no Questionário 1, perdem espaço e aparecem em quarto lugar no Questionário 2.

**Quadro 13:** Opções de respostas categorizadas de acordo com a temática, número de ocorrência e percentual em relação ao total de 71 e 224 opções selecionadas pelos respondentes nos Questionários 1 e 2 – Brasil – 2021

Grupos	Opções relacionadas	Q1 -Tribunais Nº (%) de marcações	Q2 - Câmaras Nº (%) de marcações
Normatização	“Regulamentação do tema”; “Legislação recente”.	19 (26,76)	18 (8,04)
Câmaras privadas	“Interesse da iniciativa privada em se cadastrar como Câmara Privada” (Q1); “Interesse da instituição em se cadastrar como câmara privada” (Q2); “Conhecimento da iniciativa privada sobre o tema” (Q1); “Conhecimento sobre o tema” (Q2); “Infraestrutura tecnológica da instituição” (Q2); “Realidade institucional (quadro de pessoal, treinamento, etc.)” (Q2).	15 (21,13)	72 (32,14)
Tribunais	“Divulgação sobre a possibilidade de utilização das câmaras privadas pelo Judiciário”; “Estímulo e infraestrutura do Tribunal”; “Quadro de pessoal do CEJUSC” (Q1); “Qualificação do pessoal do CEJUSC” (Q1); “Matéria atendida pela instituição é relacionada com competência dos Tribunais de Justiça Estaduais” (Q2); “Possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados” (Q2).	11 (15,49)	71 (31,70)
Questões atribuídas aos diversos atores	“Cultura da paz”; “Cultura do litígio”; “Infraestrutura tecnológica”; “Volume de demandas”; “Natureza do conflito”.	11 (15,49)	28 (12,50)
Usuários	“Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial dos conflitos”; “Cultura do usuário e preferência pelo Poder Judiciário” (Q1); “Perfil dos usuários” (Q1); “Perfil dos clientes” (Q2).	10 (14,08)	11 (4,91)
CNJ	“Incentivo do CNJ”	5 (7,04)	16 (7,14)

**Fonte:** Elaborado pela autora

Q1 e Q2 indicam as opções presentes no Questionário 1 e no Questionário 2, nessa ordem

Ademais, para os respondentes das câmaras, a análise individual ou agrupada das alternativas não alterou o resultado, ou seja, o ranqueamento é mantido. Nesse sentido, merece destaque a possibilidade de homologação pelo Judiciário dos acordos com 16,52% de marcações.

Diferentemente, quando analisado o Questionário 1, é possível observar que o *ranking* das opções mais escolhidas se altera de acordo com o respondente integrar órgão que possui ou

não câmara privada cadastrada. Para os respondentes que as possuem, as alternativas selecionadas em ordem decrescente são: a) normatização; b) tribunais; c) câmaras privadas e questões genéricas atribuídas aos diversos atores; d) usuário; e) CNJ. Assim, a existência de câmaras privadas cadastradas é atribuída, primordialmente, à normatização sobre o tema e a fatores relacionados com os Tribunais, como divulgação, estímulo, infraestrutura e pessoal.

Segundo a visão dos respondentes que atuam em órgãos nos quais inexitem câmaras privadas cadastradas, têm-se as seguintes opções em ordem decrescente de escolha: a) câmaras privadas; b) normatização; c) usuário; d) questões genéricas atribuídas aos diversos atores; e) tribunais; f) CNJ. Desse modo, ganham destaque questões relacionadas ao interesse e ao conhecimento das instituições que poderiam em tese se cadastrar, bem como sobre os usuários. Por outro lado, perdem espaço questões atreladas aos Tribunais.

Por sua vez, quando comparadas as respostas dos respondentes integrantes de Tribunais que não possuem câmaras privadas com as respostas recebidas das instituições que atuam com resolução de conflitos por formas autocompositivas, mas sem cadastro nos Tribunais, tem-se que ambos indicaram como fator mais importante atributos relacionados com as próprias câmaras, como a falta de interesse no credenciamento. Contudo, enquanto os respondentes dos Tribunais indicaram na sequência questões normativas, os outros apontaram fatores relacionados com o Judiciário.

Por fim, no tocante à incorporação de tecnologia, é importante ressaltar que todos os CEJUSCs indicaram já possuir alguma solução tecnológica para a realização de sessões a distância no início de 2021. Contudo, na mesma ocasião, nem todas as câmaras a possuíam.

Ademais, os respondentes vinculados aos Tribunais indicaram diversos projetos e ações importantes que foram apresentadas na seção 1. Entretanto, as câmaras privadas, além de iniciativas importantes, pontuaram questões mais diversificadas, como as relacionadas à tecnologia e à relação estabelecida com os Tribunais, com os advogados e com a sociedade. Assim, optou-se por apresentá-las, prioritariamente, na seção 3.

Todavia, antes da discussão final, realizou-se uma análise mais detalhada de cinco Tribunais de Justiça por meio de estudo de caso, que será apresentada no próximo capítulo.

## **6. CEJUSCS: ANÁLISE**

O presente capítulo é direcionado para a apresentação dos estudos de casos e análises decorrentes dos principais aspectos observados na coleta de dados, os quais resultam da combinação das informações obtidas por meio da pesquisa de campo, levantamento documental e entrevistas.

Optou-se pela exposição dos resultados em cinco categorias temáticas: 1) apresentação dos estudos de caso e estrutura dos órgãos; 2) conciliação e mediação de conflitos; 3) perfis dos públicos atendidos; 4) soluções tecnológicas para a autocomposição de conflitos; 5) câmaras privadas. Ao final, apresenta-se um quadro sintético com a consolidação da análise.

### **6.1. Apresentação dos estudos de casos e estrutura dos órgãos**

A análise das respostas obtidas por meio do Questionário 1 possibilitou a identificação de cinco órgãos que, de acordo com os parâmetros definidos, sinalizaram estar mais alinhados com os objetivos da pesquisa, tanto sobre a adoção de medidas autocompositivas quanto sobre a implementação de soluções tecnológicas para a solução de conflitos. Os Tribunais selecionados preenchem, concomitantemente, três critérios preestabelecidos, quais sejam fazer uso do PJe nos CEJUSCs, possuir câmaras privadas cadastradas e incorporar alguma plataforma digital para realização de conciliação e mediação a distância.

Cumprе salientar que, em um primeiro momento, foram identificados seis órgãos, mas houve a desconsideração de um deles. Tal fato decorreu da impossibilidade de compartilhamento de informações noticiadas pelo respondente, da não localização dos dados necessários para a pesquisa no portal institucional, bem como da informação divulgada pelo CNJ no Diagnóstico – Remuneração dos Mediadores e dos Conciliadores Judiciais sobre a inexistência de mediadores nos CEJUSCs do Tribunal em questão.

Em contato com o referido órgão, foi esclarecido que, na capital, os CEJUSCs são focados em atendimento extrajudicial, chamados de procedimentos, enquanto a Central de Audiência é direcionada para os processos judiciais. Assim, nesta ocorrem apenas conciliação, enquanto naqueles podem ocorrer também mediações. Contudo, inexistem mediadores, pois, conforme relatado, “só temos a função de conciliador, não temos a função de mediador.”

As atividades são, portanto, desempenhadas pelos conciliadores que são servidores bacharéis em direito. Restou esclarecido que “a mediação é feita pelo conciliador porque aqui a gente não distingue ainda as duas funções, a de conciliador e a de mediador estrito senso. Os

nossos conciliadores do CEJUSC são todos servidores públicos com função gratificada de conciliador.”

Ademais, em consulta sobre a possibilidade de compartilhamento de dados relacionados com a pesquisa, foi informado que “no presente momento, não será possível tabular e repassar os dados solicitados, posto que muitas das informações precisam ser garimpadas em nossos sistemas e não estamos com disponibilidade de pessoal e logística para isso”.

Em contrapartida, os portais institucionais dos cinco órgãos selecionados também foram consultados atentamente para coletar os dados disponíveis. Somente após a análise das evidências, foram pleiteadas as informações necessárias para a construção da pesquisa, o que envolveu a solicitação de dados não localizados, a complementação dos existentes e as indagações para melhor compreensão e interpretação dos achados (Creswell, 2010).

Para tanto, encaminhou-se para os órgãos selecionados uma mensagem eletrônica a fim de informar sobre os desdobramentos da pesquisa, ou seja, sobre a necessidade de levantamento e compilação de alguns dados. Na ocasião, solicitou-se a colaboração dos respondentes de forma a propiciar o aprofundamento do estudo sobre o tema nos contextos locais.

De acordo com a necessidade (localização ou não de informações nos portais institucionais), foram requeridas informações que abarcam o período de 2015 até 2019. O lapso temporal foi delineado em consideração à Resolução nº 125 de 2010, do CNJ, que determinou a criação de CEJUSCs pelos Tribunais no prazo de quatro a doze meses a partir de 2010. Contudo, sobreveio alteração no referido diploma legal, em 2020, e restou definido, como marco inicial para a criação dos Centros, a entrada em vigor do CPC, ou seja, março de 2016. Ademais, o primeiro relatório sobre conciliação do CNJ, no Justiça em Números, é de 2015.

Assim, serão apresentados os dados logrados referentes ao contexto dos CEJUSCs de cinco Tribunais, quais sejam TJBA, TJDFT, TJMA, TJMG e TJRN. São, portanto, três Tribunais de médio, um de grande e um de pequeno porte, respectivamente. Ademais, três órgãos são representantes da região Nordeste, um da Sudeste e um da Centro-Oeste.

Os resultados estão organizados de acordo com o porte do Tribunal, ou seja, observada sempre que possível a sequência TJMG, TJBA, TJDFT, TJMA e TJRN (BRASIL, 2020, p. 42). Insta salientar que foram compartilhados pelos órgãos tanto dados brutos, extraídos dos sistemas utilizados nos Centros, quanto dados já tratados, por meio de tabelas ou relatórios divulgados nos portais institucionais ou disponibilizados após solicitação.

Uma dificuldade encontrada na construção do presente capítulo reside na ausência de padronização dos registros dos dados lançados pelos CEJUSCs dos Tribunais. Apesar do

objetivo não ser compará-los (até mesmo em razão das diferenças existentes, como de porte), a existência de informações sobre todos os parâmetros, de forma a possibilitar uma apresentação do estudo mais homogênea, seria interessante. Por outro lado, o compartilhamento de dados diversos permitiu uma análise única de cada órgão, com recortes distintos.

No TJMG e no TJRN, há menção expressa de que os CEJUSCs são compostos por três setores, quais sejam: a) cidadania, direcionado para o atendimento do cidadão, mediante verificação se a questão suscitada é de competência dos Centros, e orientação quanto aos métodos consensuais aplicados; b) pré-processual de conflitos, possibilidade mais informal de resolução de conflitos via mediação e conciliação nos casos em que não há processo ajuizado; c) processual, com oferecimento de mediação e conciliação nos casos em que já existe um processo em tramitação.

Entretanto, foram observadas diferenças entre os cinco órgãos analisados. No TJBA, por exemplo, verificou-se a existência de Centros com atendimento apenas na área processual ou pré-processual ou ambos os tipos.

Insta ressaltar que o caráter atual e contingencial da temática em estudo foi mais uma vez visualizado ao comparar o quantitativo de CEJUSCs existentes em momentos distintos no período de um ano (entre junho de 2020 e junho de 2021). No TJMG, por exemplo, o respondente noticiou a existência de 184 Centros, contudo, no decorrer da pesquisa, observou-se que o órgão instalou 56 novos, sendo 33 deles no corrente ano. Assim, em junho de 2021, já totalizavam 240 órgãos,<sup>71</sup> aproximando da meta de instalação de um CEJUSC em cada uma das 297 comarcas existentes.

A expansão mais significativa dos Centros, no período da pesquisa, foi vislumbrada no TJMG, contudo outros Tribunais seguiram um caminho parecido. Uma última consulta foi realizada em junho de 2021, nos portais institucionais, para avaliar as mudanças porventura ocorridas e as descobertas foram indicadas na Tabela 6. As informações sobre cada Tribunal serão apresentadas oportunamente, no decorrer da presente seção.

Na Justiça mineira, o NUPEMEC e os CEJUSCs foram criados por intermédio da Resolução nº 661/2011<sup>72</sup>, de 29 de junho de 2011. A instalação do primeiro Centro foi na capital, Belo Horizonte, e data de agosto de 2012. Vários Centros foram criados desde então, tanto na capital quanto nas comarcas do interior, além dos Centros especializados.

---

<sup>71</sup> Disponível em: [https://www.tjmg.jus.br/data/files/A8/C3/67/E0/9502A710BBA05A976ECB08A8/RELACAO%20CEJUSCs\\_18\\_06\\_21\\_Ascoweb.pdf](https://www.tjmg.jus.br/data/files/A8/C3/67/E0/9502A710BBA05A976ECB08A8/RELACAO%20CEJUSCs_18_06_21_Ascoweb.pdf) Acesso em: 27 maio 2021

<sup>72</sup> Embora a normativa ter sido revogada pela Resolução nº 873/2018, é o marco da criação dos órgãos no TJMG.

Os últimos são direcionados para demandas social, ambiental, de família e virtual e, apesar de estarem instalados na capital, possuem atuação em todo o estado de Minas Gerais. Ademais, possuem competência para a conciliação e a mediação, pré-processual e processual, bem como para o atendimento da justiça comum de primeira e segunda instâncias.

**Tabela 6:** Número de CEJUSCs instalados por Tribunal de 2016 a 2021 – Brasil – 2021

Ano	TJMG	TJBA	TJDFT	TJMA	TJRN
2016	93	97	18	15	5
2017	123	124	19	18	20
2018	143	130	21	21	8
2019	166	150	29	23	12
2020	184	141	21	20	9
2021	240	136	24	20*	13

**Fonte:** Elaborado pela autora, segundo dados do Relatório Justiça em Números do CNJ e dados coletados na pesquisa

Os Centros temáticos abrangem, portanto, o CEJUSC para Demandas Territoriais, Urbanas e Rurais, e de Grande Repercussão Social; CEJUSC Social, instituído pela Portaria conjunta nº 420/PR/2015, de 16 de junho de 2015; o CEJUSC para Demandas Ambientais de Grande Repercussão Social; CEJUSC Ambiental, regulamentado pela Portaria Conjunta nº 473/PR/2015, de 11 de dezembro de 2015; o CEJUSC Família, criado pela Portaria Conjunta nº 547/PR/2016, de 29 de agosto de 2016 e o CEJUSC Virtual fundado pela Portaria Conjunta nº 1055/PR/2020, de 23 de setembro de 2020.

No CEJUSC de 2º Grau do TJMG, foi celebrado o “maior acordo da história do Brasil em termos de fixação de compensação e reparação socioambiental,” conforme noticiado no portal institucional do órgão<sup>73</sup>. Trata-se de um “acordo histórico e com repercussão mundial, no valor de R\$ 37.726.363.136,47” celebrado entre a Vale S.A, o Estado e as instituições públicas.

Para tanto, foram realizadas sete audiências de conciliação e de mediação (22 de outubro, 17 de novembro, 9 e 17 de dezembro de 2020, 21 e 29 de janeiro e 1º de fevereiro), além de reuniões preparatórias, entre a Vale S.A., o Estado de Minas Gerais e as partes interessadas. O acordo diz respeito à reparação dos danos causados em virtude do rompimento da barragem da mina Córrego do Feijão, em Brumadinho, em 25 de janeiro de 2019, que causou a morte de mais de 250 pessoas. O desastre foi responsável por um dano humanitário e ambiental igualmente significativo<sup>74</sup>.

<sup>73</sup> Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/presidente-do-tjmg-anuncia-acordo-historico-entre-a-vale-e-as-instituicoes-publicas-8A80BCE676728EAA01776D32461E7848.htm#.YO4jmuhKiUk> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>74</sup>Os acordos celebrados em razão de rompimento de barragens promoveram ganhos inegáveis na celeridade na resolução dos conflitos. Contudo, tais acordos não estão isentos de críticas. Citem-se, por exemplo, pontos de

Sobre o TJBA, é importante ressaltar a “atuação marcante no procedimento autocompositivo pré-processual, tanto que, há 36 anos, criou o primeiro projeto pré-processual de que se tem notícia, por meio da Resolução nº 10, de 22 de novembro 1983” (NUPEMEC TJBA, 2020, p. 7). Ademais, conforme noticiado no portal institucional, 20 anos depois, o Tribunal registrou a iniciativa pioneira do projeto Balcão de Justiça e Cidadania.

O Balcão foi um projeto que almejou uma Justiça mais acessível, materializado no *slogan* “a justiça mais perto de você” (NUPEMEC TJBA, 2016, p. 3). Para tanto, era focado em demandas que contemplavam matérias de direito de família e autocomposição pré-processual nos bairros. Posteriormente, os Balcões tornaram-se CEJUSCs, bem como os Núcleos de Conciliação de Família de 1º Grau, as Casas de Justiça e Cidadania e os Conselhos Municipais de Conciliação.

Nesse cenário, o NUPEMEC foi instituído pelo Decreto Judiciário nº 247, de 29 de março de 2011, e os CEJUSCs pela Resolução nº 24, de 11 de dezembro de 2015. A normativa estipulou a possibilidade de implementação de Centros mediante parcerias com instituições públicas e privadas, especialmente de ensino (descentralizados).

Assim, além de escolas de nível superior de ensino, há Centros em prefeituras, associações de bairro, centros comunitários e sociais urbanos, shoppings, instituições religiosas, entre outras. A normativa previu, ainda, a possibilidade de atuação de forma itinerante e com participação de psicólogos, assistentes sociais e agentes comunitários (artigo 9º, caput e § 1º).

De fato, na listagem de CEJUSCs, disponível no portal institucional<sup>75</sup> do NUPEMEC do TJBA, há separação das unidades instaladas no Tribunal (fóruns) e descentralizadas (atendimento pré-processual). São 33 Centros em Salvador, sendo sete instalados em fóruns e 26 descentralizados. Já os demais, 103 Centros, estão localizados no interior, sendo 21 distribuídos nos fóruns e 82 descentralizados em unidades parceiras.

Observa-se que “a atividade pré-processual [...] nas diversas comarcas do Estado, na quase totalidade das unidades em atividade, resulta de parcerias com órgãos públicos e entidades de ensino” (NUPEMEC TJBA, 2017, p.4). Verifica-se, portanto, no rol de CEJUSCs

---

insatisfação relacionados com a alegação de não participação efetiva dos atingidos e de instituições legitimadas nas tratativas. Outros pontos dizem respeito à definição prévia de limite de gastos para fins de indenizações antes do término do mapeamento total dos danos gerados com os desastres e, ainda, à inexistência de um aparato para gerenciar individualmente as indenizações ou para identificar os projetos demandados pelos cidadãos, o que gera dificuldades na execução desses acordos.

<sup>75</sup> No portal institucional, foram localizados apenas 136 Centros dos 141 noticiados no Questionário 1. Ademais, é possível que seis dos 82 CEJUSCs descentralizados estejam, na verdade, instalados nos fóruns conforme verificação dos respectivos endereços. Disponível em: <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2021/04/Endere%C3%A7os-Cejuscs-2021.pdf> Acesso em: 27 maio 2021

do TJBA, a importância das unidades descentralizadas na composição dos órgãos instalados, bem como da participação da capital no montante existente.

Ademais, há Centros temáticos na capital (Família e Sucessões; Justiça Restaurativa; Relações de Consumo; Fazendário e Fundiário; Pai Presente de 2019 e o Socioambiental de 2021) e em Vitória da Conquista (Fazendário), bem como o especializado em justiça restaurativa, CEJUSC Lapinha, criado em 2019.

Em tal contexto, ganham relevância dois apontamentos. O primeiro é sobre o investimento do NUPEMEC, nos anos de 2018 e 2019, em novas parcerias para “instalação e reforma de 41 dos Centros Judiciários, a quase totalidade em cidades do interior do Estado, com prioridade para os municípios que perderam a condição de comarca ativa” (NUPEMEC TJBA, 2020, p. 2). O segundo diz respeito aos impactos da pandemia da COVID-19 e o fechamento de Centros, noticiado em 24 de dezembro 2020<sup>76</sup>, assim:

Antes da pandemia o acesso a esse serviço somente era possível de forma presencial, em cada uma das dezenas de unidades espalhadas pelos bairros da cidade de Salvador. Assim, cada unidade atendia normalmente a população residente no seu entorno, não sendo comum o deslocamento de pessoas residentes em locais de maior poder aquisitivo para essas unidades, algumas delas (...) bastante integradas à sua comunidade, por funcionarem continuamente no mesmo local há mais de 10 anos.

Com as restrições impostas pela pandemia, o atendimento presencial foi interrompido e, além disso, várias unidades foram fechadas em definitivo, com a dispensa de pessoal, de modo que, no final do ano de 2020, não era possível dimensionar a quantidade de unidades de mediação que poderá retornar ao atendimento presencial depois da pandemia, embora se soubesse que 15 das 34 unidades que estavam em funcionamento no final do ano de 2019 apresentam condições de voltar ao atendimento presencial.

Para a retomada do atendimento virtual no ano de 2021, será necessário redimensionar a estrutura dos serviços oferecidos em 2020, porque, em que pese haver ocorrido uma drástica redução do número de atendimentos realizados no CEJUSCs pré-processuais de família, a experiência do CEJUSC virtual acabou, por outra via, a ampliação do acesso à mediação pré-processual.

Pessoas residentes em localidade distantes, até mesmo em outros estados da Federação ou residentes em bairro de maior poder aquisitivo - e não somente os moradores da comunidade - puderam ter acesso a esse serviço.

Entre julho e dezembro, a procura por esse serviço aumentou em cada mês, alcançando-se no final no ano a quantidade de 19.600 mensagens enviadas e outras 21.623 mensagens recebidas. Houve uma mudança da forma de acesso a esse serviço do Poder Judiciário, o que exigirá um reposicionamento do NUPEMEC para atender a essa nova via. (NUPEMEC TJBA, 2020, p. 1-2).

Assim, é necessário observar se o CEJUSCs virtuais, além de ampliar o atendimento dos cidadãos residentes em bairros de maior poder econômico e moradores de outras regiões,

---

<sup>76</sup> Disponível em: <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf> Acesso em: 27 maio 2021

também manterá e ampliará o atendimento dos moradores de regiões de menor poder aquisitivo, em especial, os residentes nas localidades nas quais os Centros foram fechados em definitivo.

Por sua vez, no TJDFT, o NUPEMEC iniciou as atividades em 2011 (NUPEMEC TJDFT, 2016, p.6) e a instalação do primeiro Centro data de 2012 (NUPEMEC TJDFT, 2018, p. 41). A Portaria Conjunta nº 22, de 19 de março de 2021, reestruturou as unidades vinculadas ao NUPEMEC e fez constar um rol de 24 CEJUSCs, bem como de seis Núcleos Virtuais de Mediação e Conciliação (subordinados ao NUPEMEC e superiores aos Centros).

Desses Centros, alguns estão localizados em Brasília, como o CEJUSC-BSB, criado por meio da Portaria Conjunta nº 58, de 18 de novembro de 2011; o CEJUSC-SEG, 2º Grau e os Centros especializados, como o CEJUSC Juizados Especiais Cíveis (2009); o CEJUSC Família (2014) que prioriza demandas de divórcio; o de Acidentes de Trânsito (2018) e o de Execução Fiscal (2020).

Segundo consta no portal institucional do NUPEMEC, o CEJUSC Juizados é considerado o pioneiro na implantação de pautas específicas, com agendamento das sessões de grandes demandados em um dia específico do mês, em contrapartida ao compromisso de maior engajamento das empresas para a solução consensual dos conflitos<sup>77</sup>.

No TJDFT, foram noticiadas, ainda, duas hipóteses nas quais os Centros vão ao encontro do cidadão para a solução consensual de conflitos. A primeira é referente ao Centro temático de Acidentes de Trânsito, que presta atendimento no local do acidente mediante o deslocamento de uma equipe composta por conciliador ou mediador, um agente de segurança do TJDFT ou policial militar e um motorista da van (artigo 18, Portaria Conjunta nº 79, de 17 de julho de 2018).

Tal atendimento é restrito a algumas localidades e pode ser requerido por meio de ligação telefônica, nos dias úteis, de 8 às 18 horas (artigos 5º e 6º). Ademais, atende-se aos casos de acidentes de trânsito sem vítima (inexistência de lesões corporais), bem como aos sem dano ao patrimônio e sem participação de veículo pertencente à embaixada, a entes políticos e administrativos da administração direta e indireta (artigo 11).

A segunda hipótese contempla o Projeto Piloto Câmara de Conciliação que foi realizado em consideração ao ajuizamento de diversas ações envolvendo alguns condomínios no bairro Jardim Mangueiral. O CEJUSC percebeu tal fato e “propôs uma avaliação local acerca da

---

<sup>77</sup> Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/quem-somos/cejusc-jec-bsb> Acesso em: 27 maio 2021

possibilidade da abordagem pré-processual das questões envolvidas, com a finalidade de diminuir a quantidade de ações e conflitos no local” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p. 61).

Assim, algumas “sessões foram realizadas no próprio condomínio, para aonde a equipe do CEJUSC-BSB se dirigiu juntamente com a equipe do Instituto de Direito Privado (IDP). Outras foram realizadas nas dependências do CEJUSC-BSB” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p. 62). Além do deslocamento dos agentes do Centro, houve o envolvimento de diversos atores, como síndicos, advogados, empresas responsáveis e Defensoria Pública. Essas são iniciativas que, de fato, promovem a aproximação do Judiciário e do cidadão.

Sobre os Centros do TJMA, foram localizados, no portal institucional<sup>78</sup> do NUPEMEC, a indicação de 17 CEJUSCs, sendo dez na capital São Luís. Assim, o primeiro Centro foi instalado na capital em novembro de 2012 (CEJUSC de São Luís) e, atualmente, conta também com as unidades temáticas de Família (2016); 2º Grau de Jurisdição (2018); Demandas de Saúde Pública (2021), todos no Fórum Desembargador Sarney Costa, e o Centro de Conciliação por Videoconferência – CCV (2021).

Ainda na capital, há os CEJUSCs instalados em instituições de ensino, como UNICEUMA campos I e III (2012 e 2018, nessa ordem), Faculdade do Maranhão – FACAM (2013), Faculdade de Ensino Superior Dom Bosco – UNDB (2014).

Nas demais comarcas, excluída a capital, preponderam CEJUSCs instalados em instituições de ensino para prática jurídica, com termos de cooperação técnica assinados a partir de 2012. O referido termo possibilita o uso do PJe pelo órgão parceiro, o que viabiliza o agendamento de audiências e a solicitação de homologação judicial de acordo celebrado.

No TJRN, o NUPEMEC foi instituído em 06 de abril de 2011, pela Resolução nº 11. No Questionário 1, foi reportada a existência de nove CEJUSCs. Entretanto, em nova consulta à página eletrônica<sup>79</sup> do órgão, constam 13 Centros, sendo seis em Natal e sete nas comarcas do interior. Na capital, constam os CEJUSC Natal; 2º Grau e Saúde (2019) em instalações da Justiça potiguar; o CEJUSC Fiscal Municipal e o Fiscal Estadual – CEJUSC Dívida Ativa<sup>80</sup> (2020), instalados na Secretaria Municipal de Tributação e Secretaria de Tributação, respectivamente, e o CEJUSC Maurício de Nassau, da UNINASSAU, destinado à prática jurídica.

---

<sup>78</sup> No portal institucional, foram localizados apenas 17 Centros dos 20 noticiados no Questionário 1. Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/conciliacao/pagina/hotsite/416268> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>79</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/judicial/conciliacao2/cejusc-enderecos-e-telefones> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>80</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/comunicacao/noticias/17818-tjrn-firma-convenio-com-o-governo-do-rn-para-criacao-do-cejusc-divida-ativa> Acesso em: 27 maio 2021

Entretanto, notícia<sup>81</sup> divulgada no portal institucional, em 21 de junho de 2021, revela a existência de 13 Centros, mas sem contabilizar os três CEJUSCs referidos no parágrafo anterior que estão fora da estrutura física do TJRN. Esses contemplam os Centros da capital (CEJUSC Natal; 2º Grau; Saúde e Juizados) e os demais, localizados nas comarcas de Parnamirim; Mossoró; Currais Novos; Pau dos Ferros; Jardim de Piranhas; Caicó; Apodi; Macaíba e Ceará-Mirim.

Assim, ao que tudo indica, houve a instalação de novos Centros entre 2020 e 2021, ou seja, após a pesquisa e levantamento de dados iniciais (Questionário 1) e a conclusão dos estudos de casos, tanto no TJRN quanto no TJMG e TJDFT.

Ademais, no TJBA, no TJMA e no TJRN, há instituições de ensino que são classificadas como CEJUSCs. No TJMG e no TJDFT, tal fato não foi observado. Nesses casos, as escolas de nível superior de ensino podem celebrar parcerias e convênios, por exemplo, qualificando-se como Posto de Atendimento ou como Posto Avançado para atendimento e realização de conciliação pré-processual, o que será detalhado oportunamente.

Todos os órgãos estudados possuem Centros especializados, conforme exposto anteriormente, e também é comum a existência de Centros de 2º Grau e de Família. Os centros temáticos estão, quase que na sua totalidade, concentrados nas capitais e com competência para atuação em todo o estado.

Além de CEJUSCs especializados ou temáticos, há diversos projetos e ações fomentados pelo CNJ ou liderados pelos órgãos que buscam o engajamento de diversos atores (mediadores, conciliadores, servidores, cidadãos e empresas) para a solução consensual de conflitos. Há ações voltadas para a capacitação e o aperfeiçoamento dos facilitadores no TJBA, no TJDFT e no TJRN.

Podem ser citados projetos direcionados para o cidadão, de forma a prover ferramentas para melhor compreensão do conflito e do contexto no qual esse cidadão se encontra inserido, bem como para aguçar o prestígio ao diálogo, como os projetos de parentalidade.

Há, ainda, projetos voltados para as empresas demandadas no sentido de viabilizar propostas de acordos mais produtivas, ou seja, com condições palpáveis e condizentes com a realidade do cidadão em questão. Tais parcerias estão disponíveis por meio da instalação de CEJUSCs Empresariais, do agendamento de pauta específica, do treinamento de prepostos e funcionários, entre outros, conforme noticiado pelo TJMA e TJDFT, por exemplo.

---

<sup>81</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/comunicacao/noticias/18554-designados-os-juizes-coordenadores-dos-cejuscs-no-estado> Acesso em: 27 maio 2021

Em suma, são diferentes projetos e ações que podem repercutir tanto na esfera particular do participante quanto no judiciário (ações educacionais e oficinas), os quais focam na ampliação das chances de resolução consensual de questões tanto presentes (conflitos já instaurados) quanto futuras, por meio da prevenção e redução da judicialização de novas demandas. No Quadro 14, foram listados os principais projetos identificados nos portais institucionais ainda que em fase de teste.

Observa-se a existência de Oficinas de Divórcio e Parentalidade, que são iniciativas fomentadas pelo CNJ e possuem objetivos educacionais e preventivos, ou seja, não se prestam à solução de demandas específicas. Para tanto, são realizados encontros educativos de modo a propiciar um ambiente de reflexão sobre a configuração da família após o divórcio e da possibilidade de uma comunicação saudável entre os pais.

No TJBA, o CEJUSC Pai Presente, inicialmente, foi um projeto (Resolução nº 8, de 17 de abril de 2013), baseado na iniciativa desenvolvida pelo CNJ (Provimento Nº 12, de 06 de agosto de 2010) e, posteriormente, transformado em Centro na comarca de Salvador, por meio do Decreto Judiciário nº 668, de 4 de outubro de 2018. Tal Centro possibilita o reconhecimento de paternidade, via exame de DNA gratuito aos interessados.

Importa ressaltar que, enquanto projeto, em 2016, “foram abertos na Secretaria Jurídica 53 laudos de exame de código genético em averiguações de paternidade *post mortem* recebidos do projeto”. E, dos “50 casos consultados no sistema, 37 (74%) se referem a pessoas falecidas antes de completar até 30 anos de idade, quase todas vítimas de homicídio cometido com arma de fogo” (NUPEMEC TJBA, 2016, p. 8). Tais iniciativas aproximam o cidadão do judiciário ao apresentar um ambiente mais informal e dinâmico para a escuta das necessidades do cidadão. A existência de parcerias e ações específicas também permitem a otimização do atendimento. Dessa forma, na pauta dos processos do DPVAT no TJDF, por exemplo, ocorre “a realização da perícia médica no momento da conciliação” (NPERMEC TJDF, 2016, p.10).

Ademais, o TJDF firmou acordo de cooperação com a Defensoria Pública do Distrito Federal (DPDF) cujo objetivo é prevenir litígios e incentivar a desjudicialização de conflitos por meio da elaboração de súmulas administrativas e orientações normativas para os defensores. Assim, consta no acordo a recomendação do “não ajuizamento de ações ou a não interposição de recursos nos casos em que se identificar temas recorrentes da Defensoria com baixo índice de êxito, assegurada a independência funcional dos defensores”. (TJDF, 2021, p.9)<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup> Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/gestao-estrategica/planejamento-estrategico/relatorios/gestao2020-relatorio-atividades.pdf> acesso em: 05 de junho de 2021

**Quadro 14:** Projetos e programas identificados nos portais institucionais do TJMG, TJBA, TJDF, TJMA e TJRN – Brasil – 2021

TJ	Projetos e programas identificados nos portais eletrônicos
MG	<p>1. Oficinas de Parentalidade e Divórcio: encontros educativos para pais e filhos. Em 2017, foram atendidos 607 pais e filhos em nove comarcas; em 2018, 1.480 (805 pais e 675 filhos) em 14 comarcas; em 2019, 2.813 (1.836 pais e 977 filhos) em 25 comarcas. Houve, portanto, ampliação do número de comarcas que promovem os encontros e o crescimento de pessoas atendidas.</p> <p>2. Mutirões: conciliação nos casos que envolvem litigantes recorrentes (considerável quantitativo de processos) para reduzir o acervo das demandas massificadas (repetitivas).</p> <p>3. Constelação Sistêmica: regulamentado pela Portaria nº 3923/2021, de 25 de março de 2021 utilizada como ferramenta para auxiliar a mediação e conciliação de conflitos.</p>
BA	<p>1. Participações em eventos voltados para ações de cidadania</p> <p>2. Cursos de capacitação, formação e aperfeiçoamento, reuniões e palestras com diversos atores.</p>
DFT	<p>1. Convênios e Parcerias de quatro tipos (TJDFT, 2018, pg. 27-28): a) Política pública: divulgar e ampliar a política de métodos consensuais de solução de conflitos, com cinco parcerias vigentes (TJDFT, 2019, p.33) b) Educação: instituições de ensino de nível superior para realização de estágio supervisionado pelos estudantes nos CEJUSCs, com seis parcerias vigentes (TJDFT, 2019, p.33); c) Posto avançado: instalação de unidade de conciliação pré-processual para a prática jurídica na instituição de ensino conveniada, com três parcerias vigentes (TJDFT, 2019, p.33); d) Pauta específica (Juizados Especiais cíveis) e concentrada (causas cíveis de qualquer rito com indicação das demandas na qual a empresa parceira possua proposta de acordo): agendamento de sessões em dia específico do mês para os grandes litigantes que firmarem Acordo de Cooperação Técnica ou Termo de Compromisso. Há treinamento prévio dos prepostos para que as audiências sejam mais produtivas, com 48 parcerias vigentes (TJDFT, 2015, p. 58; 2018, p. 20 e 2019, p.33).</p> <p>2. Oficina de Divórcio e Parentalidade para pais: em 2017, houve 1.594<sup>83</sup> participantes e em 2018, 1.922 (TJDFT, 2018, p.19) e Oficina para Filhos iniciada em 2016 (TJDFT, 2016, p. 16).</p> <p>3. Programa de Prevenção e Tratamento do Consumidor Superendividado: educação financeira e renegociação de dívidas, por meio dos passos: entrevista, oficina de orientação financeira e negociação (orientação financeira individual e psicossocial, constelação familiar) e sessão de conciliação para renegociação de dívidas, Portaria GSVP nº 49, 16 de dezembro de 2014 (TJDFT, 2015, p.40).</p> <p>4. Cursos de Noções Básicas de Conciliação para Representantes de Empresas: desde 2012, oferece preparação aos advogados e prepostos (representante) para atuação mais colaborativa e produtiva.</p> <p>5. Projeto “Mediar é Divino!”, inspirado no Projeto do TJGO, instituído pela Portaria GSVP nº 16, de 27 de março de 2018, oferece capacitação em métodos autocompositivos aos líderes religiosos para que promovam o atendimento da comunidade no qual estão inseridos.</p> <p>6. Projeto Constelar e Conciliar: em casos de endividamento e família realizado antes da conciliação.</p> <p>7. Programa Mediador-Servidor: foco no treinamento de servidores, em razão do elevado número de voluntários, do custo da capacitação e da maior rotatividade dos voluntários e estagiários (Resolução nº 14, de 3 de junho de 2016). Atuação como facilitador em até três vezes ao mês, proibida a exigência de compensação de horas na lotação originária, com incentivos como a previsão de reconhecimento em programas internos e avaliações de desempenho (TJDFT, 2016, p 23; 2017, p.26 e 2018, pg. 31)</p> <p>8. Programa de Suporte à Pesquisa Acadêmica (PSPA): criado em 2017 pelo NUPEMEC é uma iniciativa de suporte a estudantes por meio do fornecimento de dados estatísticos dos CEJUSCs.</p>
MA	<p>1. Empresa Amiga da Justiça: regulamentado pela Portaria-GP nº 2922019, institui um selo para produtores e fornecedores de bens interessados em firmar um termo de compromisso público no qual declaram empreender esforços para a redução da litigiosidade e solução adequada dos conflitos judicializados. Participam da iniciativa a CEMAR (Companhia Energica do Maranhão) e a UNIMED.</p> <p>2. Município Amigo da Justiça: Portaria-GP nº 3362019, institui um selo para reconhecimento dos municípios que entre outras iniciativas colaboram para a instalação de Centros de conciliação e solução consensual de litígios nos quais estejam envolvidos, seja na esfera judicial ou administrativa.</p> <p>3. Mutirão: direcionados para a negociação de dívidas.</p> <p>4. Oficina de Parentalidade: indicação do curso on-line oferecido gratuitamente pelo CNJ.</p> <p>5. Projeto Expressinho: consumidor formaliza presencialmente e de forma oral sua demanda diante do preposto do requerido (OI e CEMAR) e do conciliador para fins de conciliação e antes de propor a ação.</p>

(continua)

<sup>83</sup> Optou-se por utilizar os dados divulgados no Relatório de 2018 (p. 19), e não de 2017 (p.18), tendo em vista o pressuposto de que o Relatório de 2018 é mais recente e, portanto, significa implicitamente retificação do anterior.

	(continuação)
	<p>6. Balcão de Renegociação: credores firmam termo de compromisso de adequação das condições de pagamento de forma compatível com a capacidade financeira do consumidor, atendimento presencial e digital, instituído pela Portaria-GP nº 2952019.</p> <p>7. Programa de Solução Consensual de Demandas Empresariais (PSCDE): instituído pela Portaria-GP nº 4972020, que, considerando os impactos da pandemia, abriu espaço para que as empresas utilizem, preferencialmente, o Balcão Digital para as demandas que envolvam recuperação de crédito.</p>
RN	<p>1. Projeto Capacitação Continuada: treinamento e aperfeiçoamento de estagiários-conciliadores.</p> <p>2. Projeto Entrepais: encontros temáticos (círculos de paz) para promoção de um ambiente de escuta e reflexão dos pais e mães sobre questões e posicionamentos familiares, visando à pacificação.</p> <p>3. Projeto Laços de Família: grupos de reflexão (círculos restaurativos) para vítimas de violência doméstica e familiar desde que possuam filhos ou parentesco em comum a fim de restabelecer os vínculos familiares com oportunidade de ressignificar e compreender a violência em questão.</p> <p>4. Projeto Plantão Psicossocial: atendimento em regime de plantão de questões sociais e psicológicas de conflitos familiares ou comunitárias, com possibilidade de encaminhamento para rede de apoio.</p> <p>5. Projeto Famílias sob Novas Lentes: medidas de prevenção e solução consensual de conflitos nos casos judicializados que envolvam matéria de família.</p> <p>6. Justiça Restaurativa: encontros (círculos restaurativos) no CEJUSC Natal e o Projeto Intervisões com reuniões mensais para os facilitadores envolvidos.</p>

**Fonte:** Elaborado pela autora

Além dos projetos elencados, há diversas parcerias, acordos, ações e programas institucionalizados. São importantes ferramentas que, além de atuar em diversas frentes e envolver diversos atores, buscam estreitar o diálogo entre pessoas físicas, entre cidadão e pessoa jurídica e entre esta e o judiciário. Nesse sentido, tais iniciativas promovem o diálogo entre partes e entre instituições.

Nesse cenário de buscar maior integração com o jurisdicionado, foi implementada, no TJMG, no TJBA e no TJDFT, pesquisa de satisfação com o usuário do serviço prestado pelos CEJUSCs. Após a inserção das audiências por videoconferência no cenário institucional dos Tribunais, foram localizados formulários eletrônicos no TJBA e no TJMA, por exemplo.

As pesquisas possuem questionamentos diversificados entre os órgãos e abrangem desde a imagem da Justiça e do serviço prestado até opiniões sobre os facilitadores, advogados e representantes das empresas envolvidas. No mesmo sentido, há orientação do CNJ para o monitoramento do funcionamento dos Centros e a avaliação da capacitação e do treinamento dos facilitadores (Resolução nº 125, artigo 6º, XII).

A título de exemplo, o TJMG ouviu, no período de 2015 a 2019, um total de 143.781 pessoas a respeito da visão sobre o Judiciário após o atendimento nos CEJUSCs. Como resultado, 61,02% (87.732) informaram melhoria e 35,56% (51.130), a manutenção da visão sobre a instituição. No mesmo período, o TJDFT recebeu 142.913 questionários preenchidos sobre a satisfação geral do serviço prestado pelos Centros. Obteve-se que 53,53% (76.501) dos respondentes informaram estar satisfeitos e 37,39% (53.430), muito satisfeitos com o atendimento.

A pesquisa de satisfação é um instrumento relevante para obter percepções dos usuários sobre os serviços prestados, identificar lacunas e oportunidades de melhorias, além de um importante canal de comunicação entre a instituição e o destinatário. Nesse contexto, a questão do tempo despendido para a solução de uma demanda na justiça tradicional é um fator, muitas vezes, de insatisfação do jurisdicionado.

Os CEJUSCs se apresentam como um diferencial nesse sentido, notadamente no atendimento das demandas pré-processuais. Assim, a celeridade da solução da questão está alinhada mais com as agendas dos Centros e dos envolvidos para a marcação das sessões do que com a existência de prazos e recursos.

Por óbvio, não há um lapso temporal previamente estipulado para a tramitação das demandas nos CEJUSCs. No caso concreto, são observadas oscilações de acordo, por exemplo, com o tipo de demanda, o grau de complexidade (o que poderia implicar mais de uma sessão), se suscetível à conciliação ou à mediação, disponibilidade de horários das partes e dos Centros.

Contudo, os cinco órgãos estudados foram indagados sobre o tempo médio de tramitação de uma demanda, o qual abrangeu do momento que o interessado buscou atendimento até o agendamento da sessão ou a finalização, com a celebração de um acordo ou não. Eles relataram não possuir tais informações, bem como não possuir dados sobre a quantidade média de audiências de conciliação ou sessões de mediação realizadas por demanda atendida.

Entretanto, nos Centros do TJBA, em 2016, o maior prazo entre o atendimento e a disponibilidade de horário para o agendamento da primeira sessão de conciliação ou de mediação foi de 30 dias, em Salvador, e 32 dias, no interior (NUPEME TJBA, 2016, p. 7). Já nos anos de 2018 e 2019, “verifica-se a média de 13 dias no agendamento das audiências, nas unidades de Salvador, e de dez dias, nas demais comarcas” (NUPEMEC TJBA, 2020, p. 9).

O órgão ressalta a importância do indicador não apenas “para a constatação do atendimento do princípio da celeridade, como também para o êxito da mediação, uma vez que a demora no agendamento da audiência pode contribuir para o agravamento dos conflitos de família e de relação entre vizinhos” (NUPEME TJBA, 2016, p. 8).

## **6.2. Conciliação e mediação de conflitos**

Para a construção da presente seção, foram requeridas algumas informações dos órgãos estudados relacionados à produtividade dos Centros. São dados que abrangem o quantitativo anual de sessões agendadas, sessões realizadas e acordos celebrados, com discriminação das

hipóteses de conciliação pré-processual, conciliação processual, mediação pré-processual e mediação processual, agrupadas separadamente ou de forma a possibilitar tal verificação.

Do montante apurado, foi solicitada, ainda, a indicação do que é referente à capital, bem como a confirmação se os resultados da Semana Nacional de Conciliação estavam contabilizados nos valores apresentados ou não (em caso negativo, foram requeridos tais dados para acréscimo). Por fim, foram requestados os dados, porventura disponíveis, sobre as matérias jurídicas envolvidas nas demandas atendidas pelos CEJUSCs.

No pedido, destacou-se que os dados analisados na pesquisa contemplam o período de 2015 a 2019, bem como que, na inexistência de relatórios consolidados, o compartilhamento poderia ser efetivado da forma mais viável para o órgão, inclusive por intermédio da disponibilização do banco de dados ou dos dados brutos, conforme extraído do sistema adotado.

Alguns órgãos não possuem registros ou não informaram de forma apartada os métodos e tipos de autocomposição, e, ainda, os dados abrangem uma faixa de tempo não uniforme, conforme Quadro 15. Ademais, considerando-se questões até mesmo de porte, não é o objetivo da presente seção comparar o desempenho dos órgãos, de modo que o que se busca é identificar pontos de convergência e de dissonância porventura existentes, bem como verificar tendências.

**Quadro 15:** Comparativo sobre o período de abrangência, informações disponíveis nas áreas processual e pré-processual e tipo de demanda dos dados analisados referentes aos CEJUSCs dos Tribunais (TJMG, TJBA, TJDFT, TJMA, TJRN) – Brasil – 2021

Critérios	TJMG	TJBA	TJDFT	TJMA	TJRN
Período	2015 a 2019	2015 a 2019*	2015 ao 1º semestre de 2019	2015 a 2019	2018 e 2019
Pré-processual	Mediação e conciliação, separadas e discriminadas por CEJUSC e por mês	Somatórios de conciliação e mediação e de processual e pré-processual	Mediação e conciliação, separadas e discriminadas por CEJUSC*	Somatórios de conciliação e mediação e de processual e pré-processual	Somatório de conciliação e mediação (2018 por mês e por CEJUSC)
Processual					Conciliação e mediação separadas (2018 por mês e por CEJUSC)
Tipo de demanda	Cível e família	Cível e família	Por CEJUSCs	Não	2019 para as processuais cível, família e Juizados.

**Fonte:** Elaborado pela autora

\*Informações disponíveis, não refletem as efetivamente utilizadas no presente estudo.

Nesse sentido, no TJMG, o total de acordos representa o somatório de acordos totais e acordos parciais, entretanto nos demais órgãos não há tal detalhamento. Consta, nos relatórios do TJDFT, a metodologia adotada para o cálculo do índice de acordo do período analisado. O órgão não contabiliza as sessões remarçadas, ou seja, do total de sessões realizadas, é excluído o número de remarcações para o cômputo do percentual (NUPEMEC TJDFT, 2017, p. 31).

Com relação aos demais órgãos, tal pormenorização não restou esclarecida e o cálculo do índice de acordos foi efetuado com base na relação entre audiências realizadas (e não designadas) e acordos celebrados, não sendo possível precisar se as remarçadas estão ou não incluídas no cômputo dos percentuais.

Sobre a análise individual dos Tribunais, o TJMG disponibilizou diversos dados estatísticos referentes às atividades dos CEJUSCs (justiça restaurativa, oficina de parentalidade, por exemplo) bem como dos parceiros que desempenham atividade de conciliação e mediação de conflitos. Optou-se por apresentar os dados constantes nos relatórios Sintéticos dos CEJUSCs,<sup>84</sup> que, por sua vez, estão consolidados na Tabela 7.

**Tabela 7:** Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados nas conciliações e mediações processuais e pré-processuais no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs do TJMG – Brasil – 2021

CEJUSC		2015	2016	2017	2018	2019
<b>Conciliação pré-processual</b>	Agendadas	8.531	34.283	204.899	179.280	103.876
	Realizadas	3.932	17.395	180.509	131.591	64.470
	Acordos (%)	2.087 (53,08)	9.986 (57,41)	164.475 (91,12)	116.612 (88,62)	45.470 (70,53)
<b>Conciliação processual</b>	Agendadas	59.822	108.296	139.938	179.118	172.177
	Realizadas	40.271	89.373	109.181	124.282	111.219
	Acordos	18.701 (46,44)	30.289 (33,89)	44.104 (40,40)	53.746 (43,25)	49.612 (44,61)
<b>Mediação pré-processual</b>	Agendadas	287	1.927	4.965	8.502	9.198
	Realizadas	89	741	2.053	3.267	3.321
	Acordos	70 (78,65)	513 (69,23)	1.397 (68,05)	2.580 (78,97)	2.413 (72,65)
<b>Mediação processual</b>	Agendadas	1.037	3.174	5.866	8.691	7.690
	Realizadas	263	1.230	2.838	3.413	3.588
	Acordos	153 (58,17)	773 (62,85)	1.418 (49,96)	2.040 (59,77)	1.821 (50,75)

**Fonte:** Elaborado pela autora

\* O quantitativo inclui os dados dos Paces (Postos Avançados de Conciliação).

Com relação aos Centros, os dados compreendem o período de 2015 a 2019 e são relacionados à produtividade, com indicação dos resultados mês a mês e individualização das comarcas. As tabelas contêm as informações fracionadas tanto de mediação e conciliação quanto das áreas processuais e pré-processuais.

<sup>84</sup> Observou-se inconsistências/atualizações nos dados apresentados nas tabelas Total de Conciliação (relatório detalhado) e Sintético CEJUSCs dos anos de 2016, 2017 e 2019 referentes à conciliação pré-processual e processual. A diferença talvez repouse no fato de que, no relatório Total de Conciliação, há inclusão das audiências realizadas nos Paces (parceiros). Entretanto, o esperado seriam valores maiores o que não ocorreu na conciliação pré-processual de 2019. Ademais, em 2018 também há a mencionada inclusão e os dados são equivalentes.

Em que pese inexistirem nos relatórios, de forma detalhada, as matérias discutidas nas demandas, pois apenas pontuam os casos cíveis e os de família, verificou-se que os Centros atuam tanto na área cível quanto na criminal. Ademais, conforme noticiado no portal institucional, os “problemas mais comuns resolvidos ali são questões de consumo, ações de indenização, condomínio, despejo, cobrança e família.”<sup>85</sup>

Sobre a relação entre o quantitativo de sessões designadas e realizadas, as médias, durante o período de 2015 a 2019, são semelhantes entre a conciliação processual (71,94%) e pré-processual (74,95%), alcançando, juntas, o índice de 73,28%. O mesmo fenômeno é observado na mediação, com média de 40,52% de sessões realizadas, tanto processuais (42,83%), quanto pré-processuais (38,07%).

Entretanto, quando comparados os métodos, há maior aderência nas conciliações, por representar maior alinhamento entre o quantitativo de sessões agendadas e o efetivamente realizado. O total geral, somadas as audiências de conciliação e de mediação, indica que, em média, 71,93% das sessões marcadas durante o período foram realizadas.

Observa-se que o percentual de acordos é maior nas sessões de conciliação e de mediação pré-processuais do que nas processuais durante todo o período analisado. A média de acordos pré-processuais é de 85,10%, na conciliação, e de 73,62%, na mediação, enquanto na processual é de, respectivamente, 41,42% e 54,76%.

Em 2015 e 2016, preponderaram, com larga diferença, as sessões processuais de mediação e conciliação. Entretanto, a partir de 2017, ocorrem dois fenômenos. Primeiro, as diferenças existentes entre os quantitativos de sessões pré-processuais e de processuais agendadas reduz consideravelmente (para a conciliação, em 2015, a diferença era de 7 vezes e, em 2019, de 1,65 vezes; para a mediação de 7,01, em 2015, para 1,2, em 2019). Em segundo, há prevalência de sessões pré-processuais em alguns períodos, como em 2017 e em 2018, para conciliação, e em 2019, para mediação.

Quando comparadas as sessões de mediação e de conciliação, o percentual de acordo é maior na mediação, ressalvado o ano de 2017. Durante o período de 2015 a 2019, tem-se a média de 63,35% de acordos para mediação e 61,35% para conciliação.

Contudo, o quantitativo de conciliações designadas é muito superior do que o de mediações. Tem-se que o total de conciliações agendadas em 2015 corresponde a 51,63 vezes o total de mediações designadas; 27,95 vezes em 2016; 31,84 vezes em 2017; 20,85 vezes em

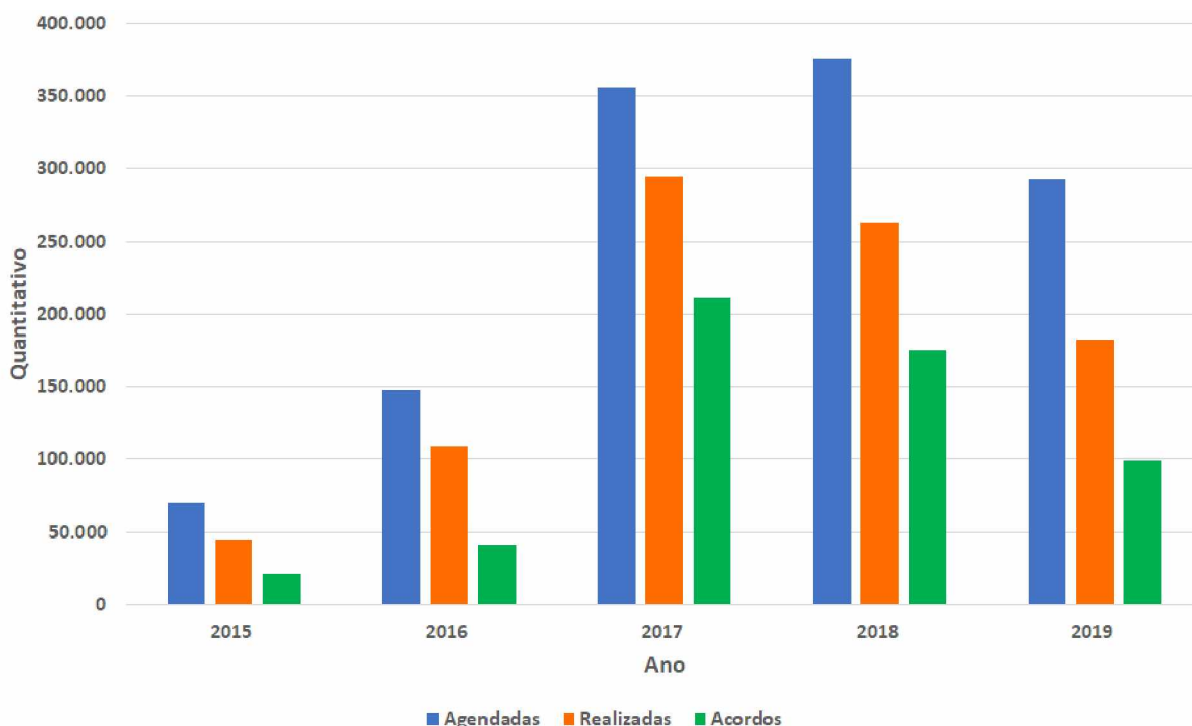
---

<sup>85</sup> Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/noticias/plural/edicao-04-1.htm#.YNXIGehKiUn> Acesso em: 27 maio 2021

2018 e 16,35 vezes em 2019. Em que pese a diferença significativa, observa-se uma redução do desnível apurado ao longo dos anos.

Com relação à média total de acordos celebrados, computando-se conjuntamente os valores referentes à mediação e à conciliação tanto processual quanto pré-processual, observa-se o índice de 47,16% em 2015; 38,22% em 2016; 71,76% em 2017; 66,64% em 2018 e 54,39% em 2019. Assim, o ápice ocorreu em 2017, com o maior percentual de acordos, e foi reduzido em 2018 e 2019. Contudo, ainda se apresentam percentuais maiores do que os de 2015 e 2016. A média total do período é de 61,39% de acordos celebrados em relação às sessões realizadas, conforme o Gráfico 15.

**Gráfico 15:** Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs do TJMG – Brasil – 2021



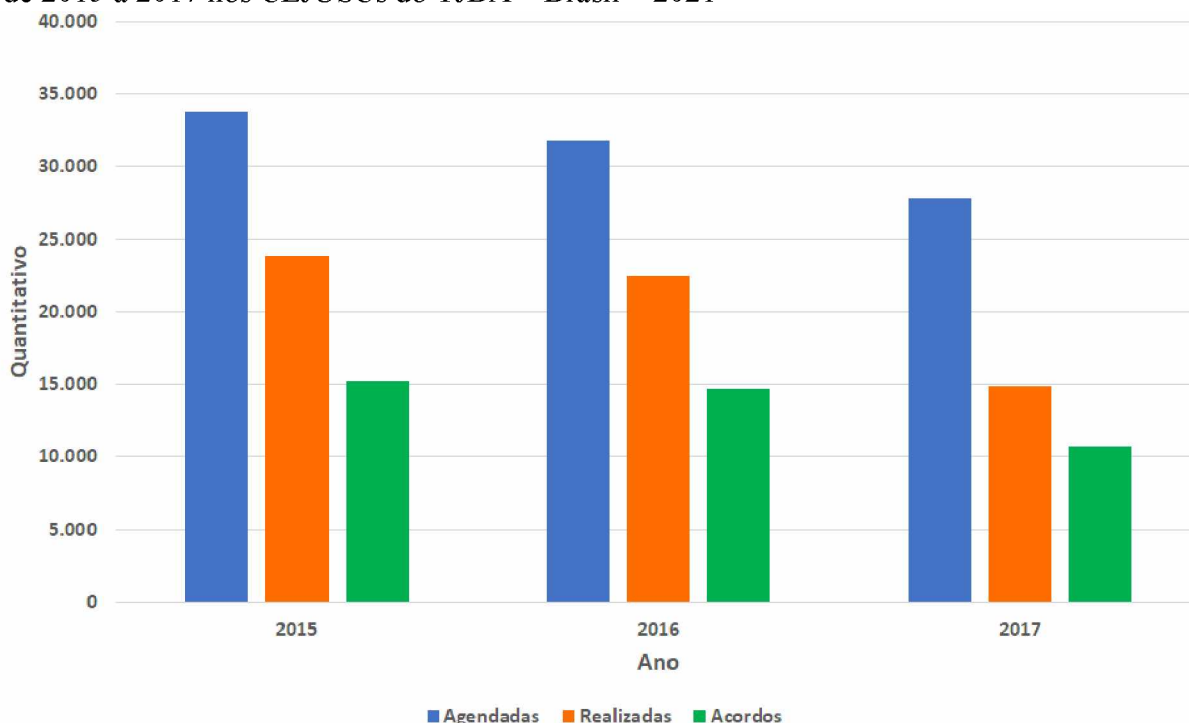
**Fonte:** Elaborado pela autora

Ao longo do lapso temporal analisado, constata-se a redução da participação da capital nos quantitativos apurados, indicando maior pulverização do acesso aos CEJUSCs e maior participação das comarcas do interior do estado, o que é louvável. Cite-se que, em 2015, 30,97% das sessões agendadas correspondiam à capital; em 2016, o percentual reduziu para 22,03%; em 2017, para 11,86%; em 2018, para 10,43% e, em 2019, para apenas 8,79%. Paralelamente, o quantitativo de acordos celebrados na capital correspondeu a 23,06% do total, em 2015, e reduziu para 10,47%, em 2019, com média total de 9,82% no período analisado.

No que concerne ao TJBA, observou-se nos relatórios disponíveis um detalhamento estatístico e informacional mais completo sobre as demandas de direito de família. Na análise, optou-se por considerar as tabelas existentes ao final dos relatórios referentes aos anos de 2015 a 2017 (inexistentes tais discriminações nos relatórios de 2018 e 2019), por permitir melhor compreensão dos resultados<sup>86</sup>.

Conforme Gráfico 16, a apresentação dos resultados revela que não há diferenciação entre os métodos (mediação e conciliação) e os tipos de sessões (pré-processual e processual) nos relatórios, mas há indicação do que é referente à capital e ao interior. Ademais, para o total de sessões agendadas foram consideradas “Atendimentos – Reclamações”; para realizadas “Sessões Realizadas” e para acordos “Conciliados”. Nas sessões realizadas, estão computadas as conciliadas, não conciliadas e remarcadas.

**Gráfico 16:** Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 a 2017 nos CEJUSCs do TJBA – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

No Relatório de dez anos de atividades, publicado em 2016, consta sobre a importância do registro de dados pelos Centros. Nesse sentido, “infelizmente, a maioria das comarcas do interior não cadastra os termos de acordos na Secretaria Jurídica dos Balcões de Justiça e

<sup>86</sup> Os dados analisados são os constantes no Relatório Gestão 2016/2017 referentes às tabelas gerais das unidades (p. 24-28 e não o da p. 6) e não os do Relatório de 10 anos de resultados de 2016 (p. 7, 13 e 14), em razão de inconsistências/atualizações e pela suposição de que o relatório mais recente contém informações atualizadas e retificadoras dos anteriores.

Cidadania [atuais CEJUSCs] criadas dentro dos sistemas processuais”, fato que “inviabiliza a obtenção de informações, como a quantidade de sentenças homologatórias e de termos de acordos cadastrados” (NUPEMEC TJBA, 2016, p. 7).

Nesse cenário, em 2017 e em 2020, foi ressaltada a contribuição positiva da implantação do PJe. Assim, foi noticiada a “adaptação do sistema processual PJe aos trabalhos realizados nos Centros Judiciários. [...] A utilização do sistema proporcionará a melhor qualidade do trabalho e maior celeridade, além de proporcionar o fácil acesso aos resultados, por meio do Painel de Estatística do PJe” (NUPEMEC TJBA, 2017, p.15). No mesmo sentido, em 2019, foi iniciada a implantação do PJe nos CEJUSCs pré-processuais, o que “proporcionará maior eficiência na apuração desses resultados e na tramitação dos procedimentos autocompositivos” (NUPEMEC TJBA, 2020, p. 14).

Sobre a relação entre as sessões de conciliação e de mediação designadas e realizadas nos Centros do TJBA, observou-se valores próximos entre a capital e o interior, com pequenas oscilações. De toda sorte, apuraram-se maiores índices no interior, nos anos de 2015 (72,42% contra 67,62% na capital), 2016 (73,90% contra 67,43% na capital) e na capital, em 2017 (55,71% contra 51,43% no interior). Apesar da ampliação da diferença entre sessões designadas e realizadas em 2017, a média no período indicou a realização de 65,49% das audiências agendadas.

Com relação ao índice de acordos celebrados, observa-se, no período de 2015 a 2017, a média de 66,38%. Verifica-se um aumento do percentual de acordos de 63,66%, em 2015, para 65,34%, em 2016, e 72,31%, em 2017.

No tocante à cota-parte da capital no montante apurado, tem-se que 43,25% das sessões agendadas e 42,35% dos acordos celebrados são referentes a Salvador. Por último, é importante ressaltar a preponderância da atuação dos Centros do TJBA em demandas de matéria de família.

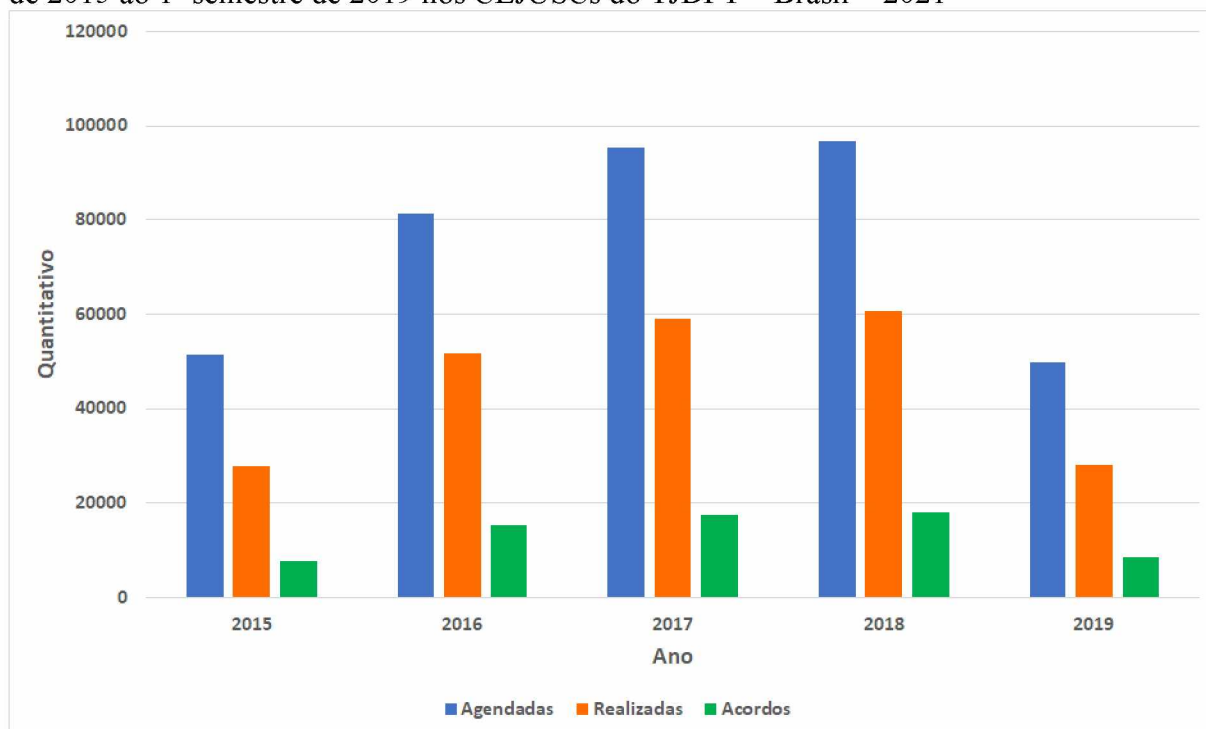
Constata-se que há pouca variação em termos percentuais das matérias envolvidas nos acordos celebrados na capital e no interior durante os anos (2015, 90%; 2016, 90% e 2017, 85% são de direito de família). Logo, em média, 88,59% dos acordos entabulados no período são referentes a assuntos de direito de família. Segundo noticiado pela instituição, preponderam questões sobre divórcio consensual e alimentos (NUPEMEC TJBA, 2016, p. 3 e 2017, p. 6).

No TJDFT, por sua vez, há relatórios disponíveis com os resultados alcançados pelos CEJUSCs em versão semestral e anual. Uma grande vantagem dos relatórios é a consolidação das principais ações, das metas, dos dados estatísticos e dos resultados decorrentes em uma única publicação.

Optou-se por apresentar os dados sobre as sessões de conciliação e de mediação designadas, agendadas e acordos celebrados nos anos de 2015, 2016 e 2017<sup>87</sup>, consolidados no Relatório NUPEMEC de 2017, por pressupor atualização dos dados constantes nos anos anteriores. Ademais, o Relatório de 2018 foi utilizado apenas para o quantitativo referente ao ano de 2018<sup>88</sup>, o mesmo critério foi utilizado para o de 2019. Os resultados estão indicados no Gráfico 17.

Nos Relatórios de 2017 e 2018, consta nota indicando que “os dados aqui apresentados podem sofrer variações devido à retificação dos CEJUSCs ao longo do tempo (NUPEMEC TJDF, 2017, p. 33). Ademais, o Relatório de 2019 contempla os resultados apenas do primeiro semestre do ano<sup>89</sup> .

**Gráfico 17:** Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 ao 1º semestre de 2019 nos CEJUSCs do TJDF – Brasil – 2021



Fonte: Elaborado pela autora

<sup>87</sup> A decisão foi baseada em inconsistências/atualizações nos Relatórios de 2015 (p. 58-63 para conciliação e 67-68 para mediação); de 2016 (p. 31-34 para conciliação e 36 para mediação); de 2017 (p. 32-34 para conciliação e 37-38 para mediação) e 2018 (p. 41-44 para conciliação e 45-46 para mediação) sobre os dados referentes às sessões designadas, realizadas e acordos. Utilizou-se os dados do Relatório de 2017 em contraposição aos do Relatório de 2015 (p. 67) e do Relatório de 2016 (p. 29), notadamente sobre as sessões de mediação processual de família designadas.

<sup>88</sup> Optou-se por não utilizar o gráfico do Relatório de 2018 (p. 41), mas o Relatório de 2017 (p. 32 e 37), uma vez que, apesar daquele ser mais recente, consta apenas sessões designadas, sem detalhamento das realizadas e acordos.

<sup>89</sup> Na última consulta realizada, no dia 3 de julho de 2021, não havia sido publicada a versão anual. Em contato com programa de apoio à pesquisa acadêmica, foi noticiado que após “consulta ao setor de estatística, informamos que os relatórios referentes ao ano de 2019 estão em fase de ajuste e devem ser disponibilizados assim que possível”.

Nos CEJUSCs do TJDFT, ocorreram, em média, 60,74% das audiências de conciliação e de mediação designadas no período de 2015 a 2019 (primeiro semestre). Há maior correspondência entre os quantitativos nas sessões de mediação (72,57%) do que nas de conciliação (60,45%). Detalhadamente, os percentuais demonstram oscilações inferiores a 7% para mais ou para menos no período de 2015 a 2019 (na sequência de anos, têm-se 53,45%; 63,28%; 61,72%; 62,75%; 56,09%, para conciliação, e 71,78%; 78,32%; 70,67%; 69,11%; 72,45%, para mediação).

No tocante ao total de acordos celebrados, independentemente do método, obteve-se a média de 29,51% no período. De forma isolada, o índice de acordos é maior na mediação (46,32%) do que na conciliação (29,03%). Nesse método, observa-se certa estabilidade do percentual durante os anos de 2015 a 2019, com menos de 2% de oscilação em cada ano analisado em relação à média de acordos. Já na mediação, há maiores variações e tendência de crescimento do índice de 2017 para 2019 (na sequência de anos de 2015 a 2019, têm-se 41,53%; 47,61%; 43,35%; 47,98%; 55,67% de acordos).

Entretanto, o quantitativo de audiências de conciliação designadas é muito superior ao de mediações. Em média, são agendadas 42 vezes mais conciliações do que mediações (especificamente, 33 vezes mais em 2015, 43 em 2016, 29 em 2017, 103 em 2018 e 36 em 2019).

Atesta-se, portanto, o maior volume de conciliação e, conforme noticiado pelo órgão, os CEJUSCs “vinculados ao NUPEMEC realizam prioritariamente conciliações processuais. No entanto, tem sido cada vez mais crescente o investimento nas conciliações pré-processuais que têm como objetivo evitar o ajuizamento de ações” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p.57).

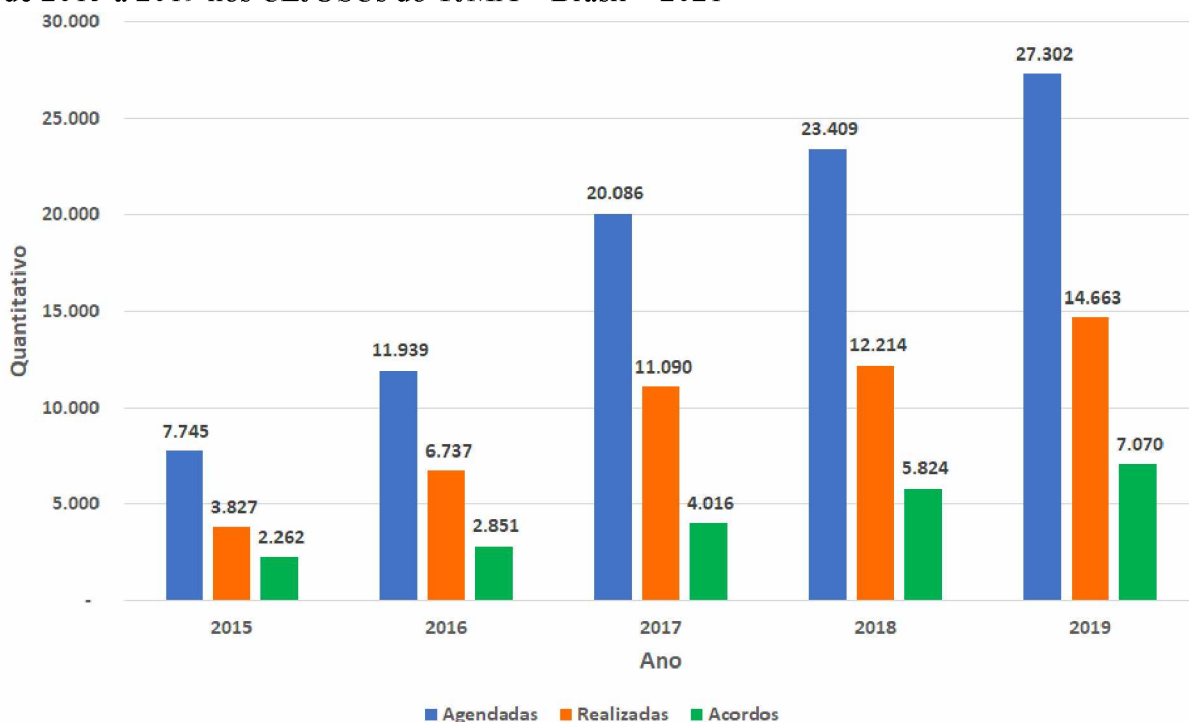
No TJMA, os dados compartilhados compreendem o somatório das sessões de conciliação e de mediação, pois são registradas indistintamente no sistema utilizado. As informações refletem os atendimentos processuais e pré-processuais ocorridos no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs, nos moldes retratados no Gráfico 18.

Em razão de limitações, sobretudo de tempo, não foi possível fazer a individualização das demandas processuais e pré-processuais para apresentá-las à parte. Ocorre que os dados foram compartilhados em arquivo em formato tal que impossibilitou a importação regular e estruturada dos dados, de forma a permitir a tabulação automática em software, como o Excel, e seria necessário, portanto, o levantamento de forma manual.

Nos Centros do TJMA, o maior índice de acordo nas audiências de conciliação e sessões de conciliação foi observado em 2015 (59,11%) e, após dois anos de queda, apresentou aumento

nos percentuais dos anos de 2018 (47,68%) e 2019 (48,22%). Assim, atingiu média de 45,38% de acordos celebrados no período analisado, com tendência de crescimento.

**Gráfico 18:** Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2015 a 2019 nos CEJUSCs do TJMA – Brasil – 2021



**Fonte:** Elaborado pela autora

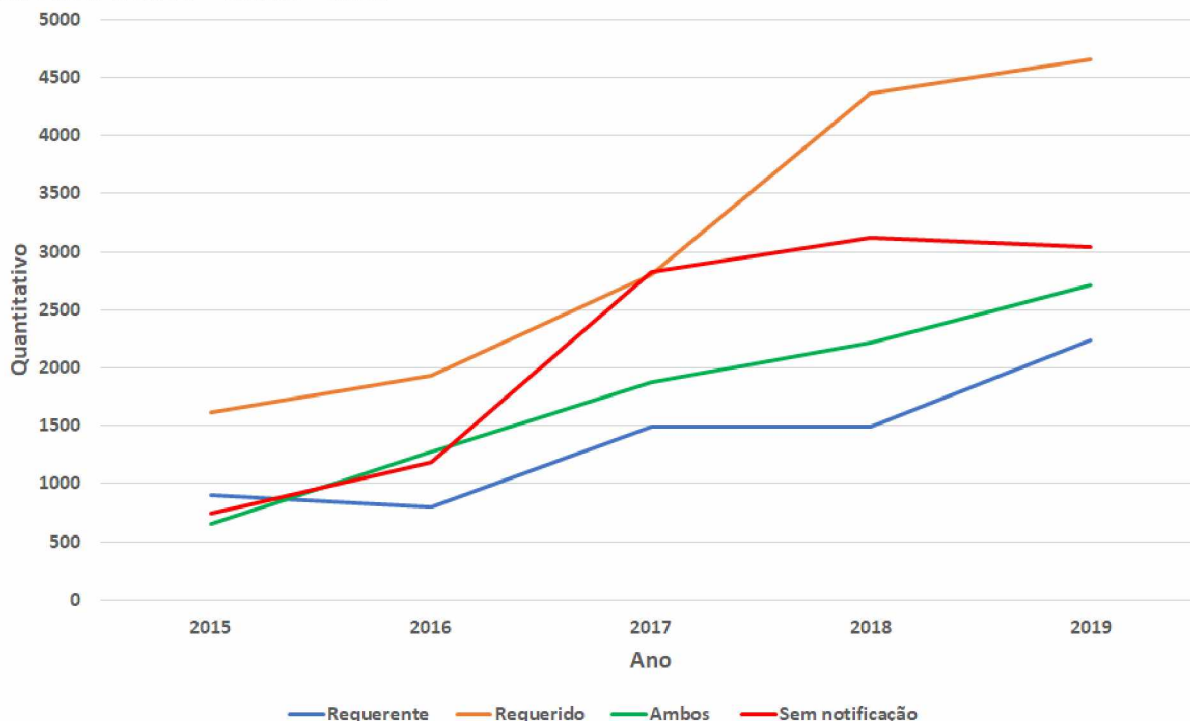
A relação entre o número de sessões de conciliação e de mediação designadas e o efetivamente realizado possui média de 53,64%, não demonstrando variação considerável entre os anos (mínima de 49,41%, em 2015, e máxima de 56,43%, em 2016). O manejo dos dados permite alguns apontamentos a respeito dessa diferença.

Para melhor compreensão do fenômeno, as opções de ausências das partes nas sessões previamente agendadas foram agrupadas em quatro parâmetros, conforme demonstrado no Gráfico 19, e congregam as seguintes hipóteses: a) requerido (não comparecimento voluntário); b) requerente (não comparecimento voluntário ou por desistência manifestada por telefone, e-mail ou pessoalmente); c) falta de notificação (não comparecimento de uma das partes); d) ambas as partes.

Há oscilação no ranqueamento dos motivos de não comparecimento das partes ao longo do período. Contudo, é possível verificar que prevalece a ausência do requerido em todos os anos, exceto em 2017, em que a ausência de notificação é a maior causa (diferença de 19 casos entre os parâmetros). Ao final, a ausência do requerido corresponde, em média, a 27,15% das ocorrências de não comparecimentos contabilizados no período.

O segundo motivo mais recorrente de ausências é o que apresenta maiores variações. Em 2015, o motivo foi atribuído ao não comparecimento do requerente; em 2016, de ambos; em 2017, do requerido e, nos anos de 2018 e de 2019, de uma das partes por falta de notificação (média de 24,6%).

**Gráfico 19:** Razões da não realização de sessões agendadas nos CEJUSCs do TJMA no período de 2015 a 2019 - Brasil - 2021



**Fonte:** elaborado pela autora

Já em terceiro lugar, prepondera o não comparecimento de ambas as partes nos anos de 2017, 2018 e 2019, com média de 20,72% no período. Assim, nos quatro últimos anos, o menor índice de não comparecimento é imputado à ausência do requerente, que computou média de 15,73% no período mencionado.

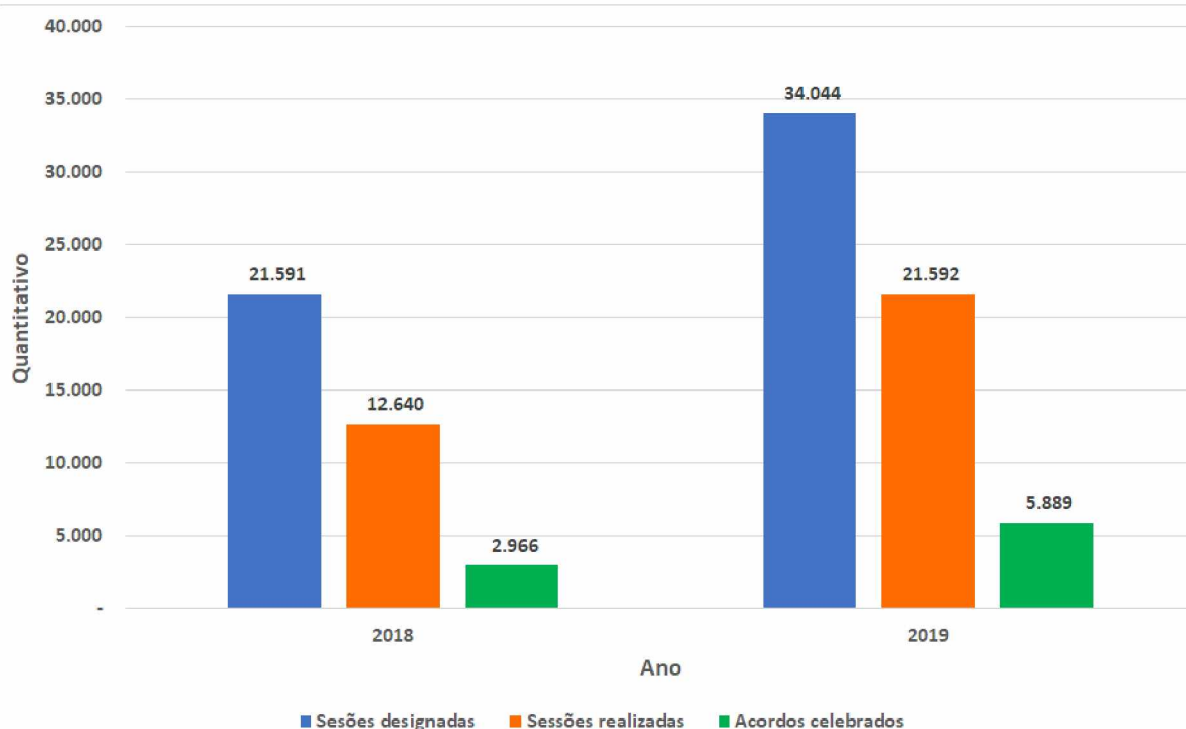
Por fim, é importante ressaltar que é de responsabilidade da secretaria judicial remetente dos autos eletrônicos (unidade de origem) comunicar às partes da data designada para realização da conciliação e da mediação nos CEJUSCs, conforme artigo 3º, do Provimento 22020, do TJMA, de 20 de fevereiro de 2020.

No tocante à justiça potiguar, foram compartilhados dados sobre as audiências de conciliação e mediação realizadas nos Centros durante o período de 2018 e 2019, incluídos os resultados da Semana Nacional de Conciliação e excetuados os registros do mês de dezembro de 2018. Nos anos anteriores, não existem registros estruturados ou são parciais.

Nos arquivos, constam "audiências homologadas" e a expressão foi interpretada como acordos celebrados. Entretanto, deve ser frisada a possibilidade de não homologação judicial de um acordo celebrado nas sessões de conciliação e de mediação. Contudo, para fins de padronização, optou-se por usar tal terminologia.

No banco de dados, não há distinção entre conciliação e mediação pré-processuais, ou seja, são computadas conjuntamente. Com relação ao processual, os dados são registrados separadamente. No Gráfico 20, são apresentados os resultados gerais obtidos nos CEJUSCs do TJRN no período de dois anos.

**Gráfico 20:** Quantitativo de sessões designadas, realizadas e acordos celebrados no período de 2018 e 2019 nos CEJUSCs do TJRN – Brasil – 2021



**Fonte:** elaborado pela autora

Constata-se que o quantitativo de audiências designadas é superior nas demandas processuais, que correspondem a 5,08 e 6,60 vezes o total de sessões pré-processuais designadas em 2018 e 2019, respectivamente. Há diferença entre o volume de agendamento e o quantitativo efetivamente realizado, notadamente nas demandas pré-processuais.

Somando o total de sessões pré-processuais e processuais, obtém-se, no período analisado, média de 61,53% de audiências realizadas em comparação com o montante agendado. Sobre as demandas processuais, o percentual manteve-se estável com realização de 66,26%, em 2018, e 66,07%, em 2019, do total designado. Já com relação às demandas pré-

processuais, ocorreram 19,35%, em 2018, e, em 2019, o índice passou para 45,96% do total agendado, ou seja, mais que dobrou.

Não obstante tal fato, o percentual de acordos celebrados é muito maior na conciliação e mediação pré-processuais, atingindo 61,72%, em 2018, e 85,35%, em 2019 (média de 79,44%). Constatou-se, ainda, que, nas demandas processuais, o índice de acordos permaneceu na casa de 21% em 2018 e 2019 (média de 21,19%). Ademais, a média total de acordos, no período analisado, é de 25,87%, independentemente do tipo de sessão.

Especificamente sobre as demandas processuais, é possível verificar a preponderância de sessões de conciliação, que atingem 17,40 e 35,90 vezes o quantitativo de sessões de mediação designadas, respectivamente, nos anos de 2018 e 2019. Percebe-se, ainda, o aumento de 40% do volume de sessões de conciliação designadas, de um ano para o outro, e um acréscimo mais modesto, de 18,27%, com relação à mediação.

Ademais, enquanto a taxa de audiências realizadas na conciliação é em torno de 67%, em relação ao total agendado em 2018 e 2019, a de mediação variou de 76% para 81% no mesmo período, o que demonstra maior correspondência entre o número de sessões agendadas e realizadas.

Por último, é possível verificar que o percentual de acordos celebrados é muito superior nas sessões de mediação. Os valores atingiram mais que o triplo, em 2018, e o dobro, em 2019, quando comparado com a conciliação.

Ainda sobre as demandas processuais, nas sessões de conciliação realizadas no ano de 2019, o índice de conciliação é de mais de 60% em matérias de direito de família, apesar de não corresponder ao maior volume de sessões designadas. Tem-se que 48,18% das conciliações agendadas são sobre matérias cíveis e alcançam uma taxa de acordo de 10%. Na sequência, 33,19% são sobre matérias de competência dos Juizados Especiais, com 12,10% de acordo. Em quantitativo menor, 18,62% são casos de conciliação de família, mas atingem índice de acordos superiores, com 63,10%.

Ultrapassadas as questões acerca dos resultados dos Centros sobre as sessões designadas, agendadas e acordos entabulados; resta avaliar o custo porventura suportado pelo cidadão em virtude do serviço oferecido. A gratuidade ou não do atendimento nos CEJUSCs e a remuneração dos facilitadores são tratadas de forma diversa nos órgãos, conforme já relatado alhures.

No sítio eletrônico do TJDF, resta claro para o usuário a informação sobre o assunto, pois consta, no formulário eletrônico que deve ser preenchido para marcação de sessão, a

ressalva de que “lembramos que a conciliação é um procedimento GRATUITO”. De igual modo, consta, no portal institucional do TJMG, sobre a gratuidade do procedimento pré-processual.

Já sobre as atividades dos facilitadores, verificou-se que, nos CEJUSCs do TJMG, do TJDFT, do TJMA e do TJRN, os conciliadores e mediadores atuam de forma não remunerada, ou seja, a título honorífico (voluntários) ou são servidores remunerados pelo desempenho do cargo efetivo. Já no TJBA, a regulamentação foi efetivada em 2020, com a previsão de remuneração diferenciada para os mediadores e conciliadores<sup>90</sup>.

Em consonância com tal cenário, prevalece a não indicação do patamar remuneratório ou a autodenominação como voluntário entre os profissionais cadastrados no CCMJ do CNJ e habilitados para atuação nos Tribunais em estudo, nos quais inexistem regulamentação de remuneração, diferente do que ocorre no TJBA. Cite-se que, no TJMG, 27% dos profissionais não informaram sobre a remuneração e 22% são voluntários; no TJMA, 47% não informaram; no TJDFT, 30% são voluntários e 20% não informaram e, no TJRN, 43% são voluntários e 22% não informaram, conforme Gráfico 21.

No TJMA, a prestação de serviço voluntário de conciliador nos CEJUSCs é disciplinada pela Resolução-GP – nº 72015, de 12 de fevereiro de 2015. A atividade pode ser desempenhada a título honorífico (serviço voluntário) ou pelo servidor. Nesse caso, conforme artigo 2º, “em se tratando de servidor do Poder Judiciário estadual, a prestação de serviço voluntário de conciliador não alterará o vínculo funcional já estabelecido, não lhe sendo devida retribuição ou compensação pecuniária de qualquer natureza.”

Os mediadores e os conciliadores do TJRN não possuem vínculo com o Tribunal e não são remunerados<sup>91</sup>, conforme noticiado na página do órgão, na seção “Quero ser um conciliador/mediador/facilitador”. Em consonância, a Resolução nº 24, de 06 de julho de 2011, dispõe, especificamente, sobre o programa de estágio para seleção de estudantes de curso superior de direito e psicologia para atuar nos CEJUSCs da justiça potiguar. À luz do artigo 4º, o estagiário-conciliador presidirá, precipuamente, audiências de pré-conciliação, conciliação e mediação, de acordo com a formação que possuir.

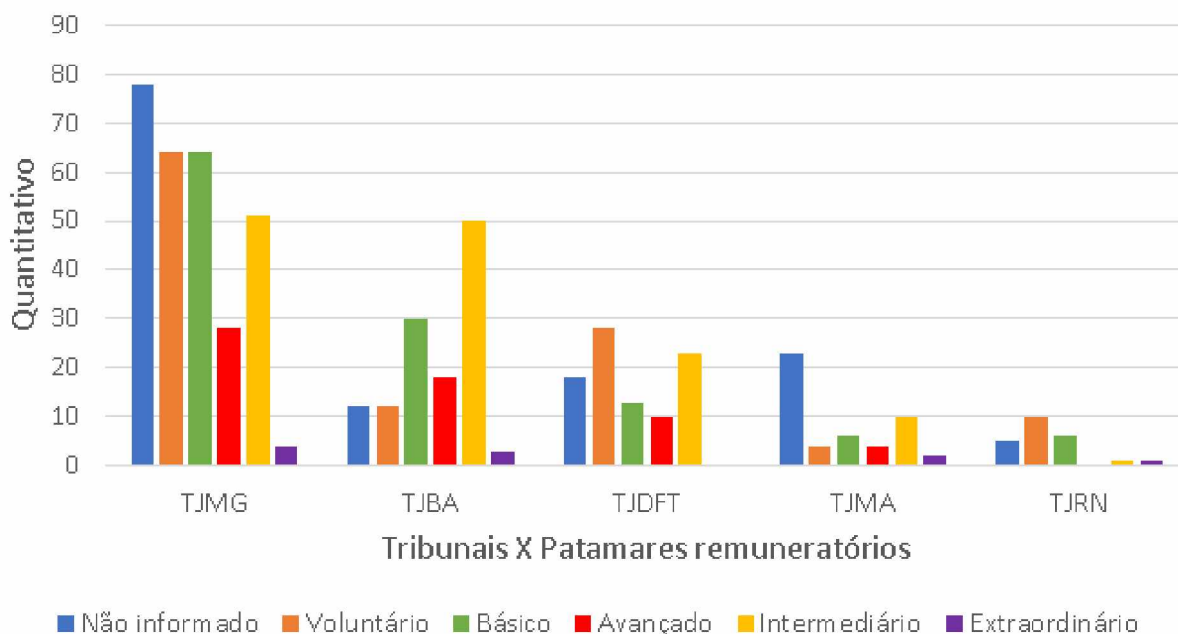
---

<sup>90</sup> Optou-se por manter o Anexo A, fundamentado nos dados do Diagnóstico CNJ – Remuneração dos Mediadores e dos Conciliadores Judiciais e nas normativas dos Tribunais. Contudo, foi verificado posteriormente, ou seja, no presente estudo de caso, a regulamentação da remuneração dos facilitadores no TJBA e a previsão de atuação a título honorífico no TJRN.

<sup>91</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/judicial/conciliacao2/centro-de-conciliacao-1-grau> Acesso em: 27 maio 2021

De igual modo, a Resolução nº 15-TJ, de 24 de abril de 2019, ao definir a constituição do quadro do CEJUSC – 2º Grau do TJRN, elencou “estagiários de mediação/conciliação” e “conciliadores/mediadores, em número designado e nomeados pelo NUPEMEC, preferencialmente com formação em Direito, Psicologia e Serviço Social e Pedagogia”.

**Gráfico 21:** Expectativa de remuneração dos conciliadores e mediadores cadastrados no CCMJ e habilitados para atuação nos CEJUSCs do TJMG, TJBA, TJDFT, TJMA e TJRN – Brasil – 2021



**Fonte:** elaborado pela autora

No TJDFT, conforme artigo 1º, parágrafo único, da Portaria Conjunta nº 20, de 4 de março de 2015, as “atividades de conciliador e de mediador, consideradas de relevante caráter público, são temporárias, voluntárias e não remuneradas, sem vínculo empregatício, contratual ou estatutário, conforme normas que regem a matéria”. Assim, para realizar o cadastramento, é necessário que o interessado preencha um formulário<sup>92</sup> e declare ciência de que se trata de trabalho voluntário, sem vínculo funcional com o Tribunal.

O interessado deve atuar por, no mínimo, 16 horas mensais, durante o período de um ano e, para tanto, deve firmar um termo de adesão e compromisso, conforme artigo 8º da normativa citada. Ademais, deve realizar a capacitação gratuita oferecida e preencher os requisitos exigidos. Destaque-se a existência de mediador específico para atuação em demandas de família, o que pressupõe maior capacitação (mediação básico e mediação familiar).

<sup>92</sup>Disponível em: [https://docs.google.com/forms/d/1WiukwvUQvyGr6Dr909r1cMQ3MK-jfGiXM98J3VqLB2E/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1WiukwvUQvyGr6Dr909r1cMQ3MK-jfGiXM98J3VqLB2E/viewform?edit_requested=true) Acesso em: 27 maio 2021

O TJDFT revelou duas estratégias para lidar com questões relacionadas à rotatividade e à capacitação dos facilitadores. A primeira considera a maior alternância dos voluntários e dos estagiários e, assim, incentiva a capacitação de servidores (Programa Mediador-Servidor, Quadro 14).

A segunda pondera o fato de que muitos alunos, logo após a conclusão do curso de conciliação, realizam também a capacitação em mediação. Assim “as ofertas dos cursos nem sempre representavam um aumento no quadro de facilitadores: eram dois esforços de formação para o mesmo facilitador” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p.7).

A solução encontrada envolveu importantes alterações tanto na seleção dos candidatos quanto no conteúdo dos cursos. Destarte, os estudantes universitários são direcionados para a realização do curso de conciliação e os com nível superior, para o de mediação básica. Um outro passo foi a modificação no conteúdo, “considerando que vários dos alunos do curso de mediação atuarão nas conciliações, o vídeo de conciliação foi incluído no curso de mediação básica, além do vídeo de mediação simulada” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p.7). Assim, o mediador também está habilitado para conciliação, mas a recíproca não é verdadeira.

É possível verificar o reflexo de tais medidas no número de alunos<sup>93</sup> que fizeram a capacitação em 2017 e 2018. Houve ampliação do total de facilitadores, acompanhada de redução do número de conciliadores e aumento dos mediadores, conforme Tabela 8.

Já em 2019, o resultado é referente apenas ao primeiro semestre e reflete a redução do número de instrutores voluntários após alterações na normativa sobre os pré-requisitos necessários e a consequente demanda de regularização dos profissionais (NUPEMEC TJDFT, 2019, p .21).

**Tabela 8:** Número de alunos de acordo com o tipo de capacitação no TJDFT – Brasil – 2021

<b>Cursos de capacitação</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019*</b>
<b>Curso de Conciliação</b>	188	139	63
<b>Básico de Mediação Judicial</b>	52	173	-
<b>Mediação Familiar</b>	18	32	-
<b>Total de alunos</b>	258	344	63

\* Dados referentes ao primeiro semestre de 2019.

**Fonte:** Elaborado pela autora segundo os dados divulgados pelo NUPEMEC do TJDFT

De forma diversa, no TJBA, 40% dos profissionais cadastrados no CCMJ do CNJ indicaram, como expectativa de remuneração, o patamar intermediário, seguida por 24% que informaram o patamar básico (Gráfico 21). Ressalte-se que, em um primeiro momento, o

<sup>93</sup> Considerando o número de alunos constantes nos Relatórios de 2016 (p.13), 2017 (p.15) e 2018 (p.16), optou-se por apresentar apenas os dados dos anos de 2017 e 2018, divulgados no Relatório de 2018, por pressupor atualização nos dados anteriormente publicados, em virtude, por exemplo, de conclusão das horas da etapa prática.

Tribunal externalizou, na exposição dos motivos do Decreto Judiciário nº 276, de 30 de abril de 2020, preocupação com a economia financeira no órgão ao indicar que

Considerando que a folha de pagamento dos Conciliadores, no período de janeiro a abril de 2020, foi no valor de R\$3.118.148,76 (três milhões, cento e dezoito mil, cento e quarenta e oito reais e setenta e seis centavos), segundo informações da Coordenação de Gestão da Despesas de Pessoal - CODESP;

Considerando o Ato Conjunto nº 006, de 01 de abril de 2020, que, colimando enfrentar os consectários financeiros do COVID-19, estabeleceu diretrizes e medidas de redução, racionalização, contingenciamento, contenção, monitoramento e controle das despesas de pessoal, custeio e investimento, no âmbito do Poder Judiciário do Estado da Bahia;

Considerando a necessidade de contingenciamento de gastos por parte do Poder Judiciário do Estado da Bahia, em razão da abrupta queda da arrecadação judicial e extrajudicial, bem como pelas projeções econômicas e financeiras, que apontam para um cenário mundial restritivo, dados os desdobramentos dos efeitos, causadas pela COVID-19;

Considerando a suspensão, temporária das despesas com parcela indenizatória pelo exercício das atribuições do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSC). (Decreto Judiciário nº 276/2021).

Nesse cenário, restou definido, como competentes para a condução das audiências, juízes togados, coordenadores dos CEJUSCs e conciliadores voluntários (artigo 3º do Decreto em congruência com o Ato Conjunto nº 006, de 1º de abril de 2020, e art. 22, da Lei nº 9.099 – Lei dos Juizados Especiais, de 26 de setembro de 1995).

Contudo, sobreveio o Decreto Judiciário nº 335, de 16 de junho de 2020, que regulamentou os critérios de remuneração dos conciliadores e dos mediadores da Justiça Comum (Varas e CEJUSCs) habilitados no Cadastro Nacional (Cadastro Conciliajud CCMJ do CNJ), ressalvados os do Juizados Especiais (manutenção da seleção pública para juiz leigo e conciliador que são, portanto, remunerados pelo desempenho do cargo).

A normativa prevê que, nos CEJUSCs pré-processuais, o atendimento será realizado por conciliadores e mediadores voluntários ou ligados a entidades parceiras (instituições de ensino e prefeituras, por exemplo), conforme artigo 13, de forma que não há que se falar em pagamento pelas partes. Nos demais casos, a gratuidade é garantida para os que fazem jus aos benefícios da justiça gratuita (artigo 14).

Assim, os mediadores e conciliadores voluntários serão direcionados de forma prioritária para as demandas de assistência judiciária gratuita. A fim de suprir tal necessidade, os facilitadores, bem como as câmaras privadas, atuarão a título gratuito em, respectivamente, 10% e 20% dos casos encaminhados pelo Tribunal (artigo 4º e parágrafos).

Já para a mediação e a conciliação judicial, restou consignada uma tabela remuneratória, nos moldes sugeridos pelo CNJ (Tabela 1), com a adoção dos patamares básico, intermediário,

avanzado e extraordinário. Os valores fixados pelo TJBA foram reduzidos em comparação com os sugeridos pela Resolução nº 271 do CNJ, conforme Tabela 9.

Aparecem os valores mínimo de R\$ 50,00 e máximo de R\$ 1.100,00 por hora, de acordo com o valor da causa e o respectivo patamar do facilitador, com possibilidade de redução de valores pelo mediador. Contudo, deverá ser antecipado o pagamento de dez ou vinte horas, conforme o valor estimado da causa.

**Tabela 9:** Expectativa de remuneração dos mediadores do TJBA – Brasil – 2021

Valor estimado da causa (R\$)	Patamar básico (R\$)	Patamar intermediário (R\$)	Patamar avanzado (R\$)	Pagamento mínimo (horas)/depósito inicial
Até 50.000,00	50,00	150,00	300,00	5/10
50.000,01 a 100.000,00	70,00	250,00	350,00	5/10
100.000,01 a 250.000,00	100,00	300,00	400,00	5/10
250.000,01 a 500.000,00	200,00	400,00	500,00	5/10
500.000,01 a 1.000.000,00	300,00	500,00	600,00	20
1.000.000,01 a 2.000.000,00	400,00	700,00	800,00	20
2.000.000,01 a 10.000.000,00	500,00	800,00	900,00	20
Acima de 10.000.000,00	600,00	900,00	1.100,00	20

Fonte: Elaborado pela autora

A normativa prevê, ainda, que é de responsabilidade das partes, preferencialmente mediante rateio em quotas iguais, o pagamento antecipado da remuneração do mediador, diretamente na conta por ele indicada (artigo 4º e parágrafos).

Já para os conciliadores, é devida a remuneração referente ao patamar básico ainda que não haja acordo na audiência, com possibilidade de redução pelo magistrado (artigo 334 do CPC), mediante anuência do profissional (artigos 9º e 12º). Já o pagamento será efetuado em conta judicial e o conciliador receberá por intermédio de alvará (artigo 11).

Assim, em que pese o cenário múltiplo visualizado, é assegurado, em todos os órgãos e hipóteses (conciliação e mediação, processual e pré-processual), a assistência judiciária gratuita para o cidadão que fizer jus a tal benefício.

### 6.3. Perfis dos públicos atendidos

O objetivo da presente seção é garimpar e compilar as informações disponibilizadas sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSC, notadamente durante o período de 2015 a 2019, tais como sexo, renda, escolaridade, número de dependentes e ocupação. Conforme já mencionado, poucos Centros informaram possuir tais dados ou relatórios.

Importante salientar que não se trata dos perfis dos jurisdicionados dos Tribunais de Justiça como um todo, mas apenas dos usuários dos CEJUSCs de tais Tribunais. Nesse cenário, o TJMG, o TJDF e o TJRN informaram não possuir informações sobre os perfis solicitados.

Os dados compartilhados referentes aos CEJUSCs do TJBA são de parte do atendimento dos Centros no ano de 2020 e ultrapassam, portanto, o marco temporal definido na pesquisa (2010 a 2019). Na ocasião, foi noticiado que os dados dos anos anteriores estão “diluídos nas unidades que utilizam ficha de atendimentos. Infelizmente eles não são tabulados”.

Ademais, são informações sobre os perfis socioeconômico dos requerentes das audiências virtuais pré-processuais de família da capital, os quais abrangem os atributos de renda e escolaridade de 512 requerentes. De toda sorte, a maior parte deles possui ensino médio completo (58,50%) e prepondera remuneração inferior a um salário mínimo (43,36%).

Vale ressaltar que, para as sessões virtuais, foi constituído um grupo de mediadores, na maioria voluntários, para atuação ao longo do segundo semestre de 2020.<sup>94</sup> E que o agendamento da audiência é realizado mediante preenchimento de formulário eletrônico e envio de mensagem de WhatsApp para o telefone indicado no portal institucional do TJBA.

Em consulta ao formulário, verifica-se a existência de dados de preenchimento obrigatório (assinalados com asterisco) como a indicação de que as partes possuem computador, smartphone ou tablet, com internet e câmera. Além de informações sobre o tema da audiência (alimentos, divórcio, união estável, reconhecimento de paternidade, guarda/convivência, outro), é necessário informar também sobre a existência de filhos menores e de patrimônio comum, bem como sobre dados pessoais de escolaridade (fundamental, médio, superior, pós-graduado e sem escolaridade) e renda (inferior a um salário mínimo, um salário mínimo, até três salários mínimos e acima de três salários mínimos).

Atesta-se, portanto, que o preenchimento do formulário via Google Forms poderá contribuir positivamente para o registro, criação de estatísticas e gestão de dados futuros pelo NUPEMEC do TJBA.

No tocante ao TJMA, foram disponibilizadas cinco planilhas, uma para cada ano, com os perfis socioeconômicos da população atendida pelos CEJUSCs, referentes ao período de 2015 a 2019. São informações sobre sexo, renda e escolaridade dos polos ativo e passivo.

Considerando o compartilhamento de dados brutos extraídos do sistema, os campos sexo e escolaridade foram agrupados sem necessidade de algum tratamento prévio,

---

<sup>94</sup>Disponível em: <https://nupemec.tjba.jus.br/divulgada-a-estatistica-das-audiencias-pre-processuais-de-familia-por-videoconferencia/> Acesso em: 27 maio 2021

diferentemente do que ocorreu com a renda. Dados sobre ocupação/profissão e número de dependentes não foram compartilhados, pois, segundo o respondente, “não existem tais campos” para registro no sistema quando do atendimento da parte.

Ademais, em todos os critérios, observou-se um percentual muito significativo de abstenções das partes. O órgão ressaltou que o preenchimento das informações no formulário disponível para os usuários não é obrigatório. Verifica-se, ainda, que algumas questões possuem maior adesão e que o número de respondentes oscila de acordo com os dados solicitados. Assim, o maior percentual de informações prestadas é sobre o sexo do usuário, e o menor, sobre a renda.

Sob a ótica do quantitativo de respondentes, a análise dos dados demonstra que as pessoas que estão no polo ativo tendem a prestar mais informações do que as do polo passivo. Tal fato foi constatado em todas as análises de 2018 e 2019, seja de sexo, de escolaridade ou de renda.

Quando analisados o sexo do público atendido pelos CEJUSCs, preponderaram homens no polo ativo nos anos de 2015 e 2016. Contudo, a situação é invertida, a partir de 2017, com maior identificação de mulheres. Ademais, no polo passivo, há prevalência de homens em todo o período analisado. Contudo, não é possível a generalização dos achados tendo em vista o baixo percentual de respondentes, principalmente nos três primeiros anos.

Observa-se que, em 2015, os respondentes correspondem a 0,27% (47 pessoas); em 2016, a 0,20% (62 pessoas); em 2017, a 0,48% (222 pessoas) do total de pessoas atendidas pelos CEJUSCs. Apenas a partir de 2018 é que possível observar maior crescimento do engajamento das partes atendidas no sentido de fornecer tais informações. Assim, 15.783 (28,71%) informaram o sexo, em 2018, e 21.200 (35,39%), em 2019.

Então, com foco apenas nestes anos, é possível verificar 5.493 mulheres, no polo ativo, e 3.852 homens; já no polo passivo, 3.479 homens e 2.959 mulheres, em 2018. Por sua vez, em 2019, constam 7.129 mulheres e 5.276 homens, no polo ativo, e 4.989 homens e 3.806 mulheres, no polo passivo. Assim, preponderaram, no período analisado, mulheres no polo ativo e homens no passivo, conforme mencionado.

Sobre a escolaridade, há também poucos dados referentes ao período de 2015 a 2017, pois constam, nesta ordem, 0,07% (13 pessoas), 0,06% (18 pessoas) e 0,12% (55 pessoas) de respondentes em relação ao público total atendido pelos CEJUSCs. Em 2015 e 2016, quase todos as partes informaram possuir nível superior completo ou pós-graduação. Em 2017, é

mantida a prevalência de respondentes com formações acadêmicas maiores, mas com diluição dos números entre os demais níveis.

Nos anos de 2018 e 2019, há maior percentual de dados, integralizando 2.778 (5,05%) e 4.887 (8,16%) respondentes respectivamente. Na análise global, prevalecem, nos dois anos, pessoas com ensino médio completo e, em seguida, com ensino superior completo. Em terceiro lugar, em 2018, aparecem pessoas com ensino fundamental incompleto, enquanto, em 2019, pessoas com nível fundamental completo.

Ao se observar apenas o polo ativo, o maior percentual, tanto em 2018 quanto em 2019, é de pessoas com ensino médio completo, depois com ensino superior incompleto e, por último, com nível fundamental incompleto. De igual maneira, preponderam, no polo passivo, pessoas com ensino médio completo. Entretanto, em 2018, surgem, em segundo lugar, os demandados com nível superior completo e, em terceiro, com fundamental incompleto. Já em 2019, em segundo, aparecem os com fundamental completo e, em terceiro, os com superior.

Em suma, sob qualquer ótica, prevalecem os respondentes com grau de escolaridade correspondente ao ensino médio completo (somados com os de superior incompleto) no período em comento, conforme demonstrado no Tabela 10.

**Tabela 10:** Escolaridade do público atendido pelos CEJUSCs do TJMA nos anos de 2018 e 2019\* – Maranhão – 2021

<b>Escolaridade</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Analfabeto e ensino fundamental incompleto</b>	Ativo	314	497
	Passivo	80	184
	Total	394	681
<b>Ensino fundamental completo e médio incompleto</b>	Ativo	274	485
	Passivo	75	308
	Total	349	793
<b>Ensino médio completo e superior incompleto</b>	Ativo	895	1.467
	Passivo	273	710
	Total	1.168	2.177
<b>Ensino superior completo</b>	Ativo	656	894
	Passivo	150	231
	Total	806	1.125
<b>Pós-graduação (especialização, mestrado, doutorado e pós-doutorado)</b>	Ativo	52	100
	Passivo	9	11
	Total	61	111

**Fonte:** elaborado pela autora

\* Apesar de representarem a maioria, foram excluídos os respondentes que não informaram dados, para melhor visualização gráfica dos quantitativos.

Com relação à renda, foi observada a menor adesão das partes, com quantitativos de respondentes inferiores aos demais. Obteve-se apenas uma resposta (0,01%) em 2015; três (0,01%) em 2016; 21 (0,04%) em 2017; 1.075 (1,96%) em 2018 e 1.968 (3,28%) em 2019. É importante esclarecer que, no campo renda, o preenchimento é feito por meio de texto aberto

(não há faixas de valores previamente delimitadas ou opções de múltipla escolha). Assim, não contém uniformidade nos dados, pois alguns registros possuem vírgulas, outros não e, em vários, há apenas um dígito.

Então, fez-se necessária a definição de um método para tratamento prévio do campo renda. Em primeiro lugar, foram removidas as vírgulas e todo o conteúdo que vinha após. Em seguida, os valores foram convertidos para números inteiros. Campos com apenas um dígito (entre um e nove) foram considerados como salários mínimos, uma vez que a grande maioria estava abaixo de três.

A partir do número inteiro convertido, foi criada uma faixa de codificação correlacionando o número inteiro com o valor do salário mínimo vigente no ano de atendimento. Para os anos de 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019, foram considerados os valores de salário mínimo de R\$788,00, R\$880,00, R\$937,00, R\$954,00 e R\$998,00, respectivamente. Assim, os valores das rendas foram agrupados em quatro faixas: inferior a um salário mínimo, um salário mínimo, maior que um e menor que três salários mínimos e superior a três salários mínimos, conforme Tabela 11.

**Tabela 11:** Renda do público atendido pelos CEJUSCs do TJMA nos anos de 2018 e 2019 – Maranhão – 2021

<b>Renda</b>	<b>Polo</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Inferior a 1 salário mínimo</b>	Ativo	185	447
	Passivo	20	181
	Total	205	628
<b>1 salário mínimo</b>	Ativo	221	241
	Passivo	103	114
	Total	324	355
<b>Até 3 salários mínimos</b>	Ativo	362	602
	Passivo	65	200
	Total	427	802
<b>Acima de 3 salários mínimos</b>	Ativo	88	136
	Passivo	31	47
	Total	119	183

**Fonte:** elaborado pela autora

\* Foram excluídos os respondentes que não informaram dados, apesar de representarem a maioria, para melhor visualização gráfica.

A análise dos polos ativo e passivo somados ou apenas dos autores isoladamente sinalizam na mesma direção. Observa-se que, tanto em 2018 quanto em 2019, prevalecem pessoas com renda de até três salários mínimos. Entretanto, em 2018, surgem, em segundo lugar, os com renda de um salário mínimo e, em terceiro, com renda inferior a um salário mínimo. Em 2019, o ranqueamento é invertido, prevalecendo os com renda inferior a um salário mínimo em segundo lugar.

Já no tocante ao polo passivo, foram mais demandadas, em 2018, pessoas com renda de um salário mínimo, seguidas por pessoas de até três salários mínimo. Enquanto, em 2019, em primeiro, estão pessoas com renda de até três salários mínimos e, em segundo, inferior a um salário mínimo.

Assim, o compartilhamento dos dados sobre os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs do TJBA e TJMA foi positivo, contudo, restou comprometida uma análise estatística mais robusta, em razão do volume de registros existentes nos atributos sexo, escolaridade e renda, no TJMA, e em virtude do ano de referência e volume de dados, no TJBA.

#### **6.4. Soluções tecnológicas para a autocomposição de conflitos**

Com relação à incorporação de tecnologia pelos CEJUSCs, a primeira questão suscitada diz respeito ao fato de que todos os órgãos selecionados utilizam o sistema PJe para registro das audiências de conciliação e sessões de mediação realizadas. Cumpre destacar que os CEJUSCs do TJBA, do TJDFT e do TJMA utilizam exclusivamente o PJe para os atendimentos processuais e pré-processuais.

A título ilustrativo, o Provimento nº 22020, de 20 de fevereiro de 2020, do TJMA, determinou a utilização apenas das funcionalidades e dos recursos tecnológicos disponíveis no sistema PJe para a realização de conciliação e mediação pré-processuais ou processuais nos CEJUSCs (artigo 2º). Estipulou, ainda, de forma expressa, que as demandas pré-processuais endereçadas aos CEJUSCs serão “registradas, distribuídas e processadas, exclusivamente, pelo PJe” (artigo 5º).

Nesse contexto, cumpre atualizar a questão no TJMG, pois, em notícia<sup>95</sup> divulgada no portal, consta que, a partir de 24 de maio de 2021, o uso do PJe será expandido para todos os CEJUSCs pré-processuais instalados. Na ocasião, o órgão ressaltou as vantagens decorrentes, como a existência de uma “estrutura para realização de acordo entre as partes, antes que o conflito enseje uma ação judicial”; a “otimização dos serviços e a redução da necessidade de deslocamento”; bem como a “informatização das rotinas de trabalho” e a “distribuição de procedimento à distância”.

De igual modo, em notícia<sup>96</sup> divulgada em 17 de junho de 2021, o TJRN ressalta que “implantou, em maio, a nova versão do PJe, que já vem com o PJe pré-processual, e o

---

<sup>95</sup> Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/informes/lancamento-do-pje-em-todos-os-cejuscs-pre-processual.htm#.YMvj0WhKiUk> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>96</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/dialogos/patricia-gondim/> e <https://www.cnj.jus.br/rn-juiza-conta-processo-de-criacao-e-instalacao-do-laboratorio-de-inovacao/> Acesso em: 27 maio 2021

acoplamento da plataforma Consumidor.gov” (facilitando e estimulando que a demanda não chegue ao Judiciário e seja resolvida pelas próprias partes) “robô de agendamento de audiência do Zoom (...) e uma gama de avanços tecnológicos”.

O TJRN já utilizava o PJe nas sessões processuais dos CEJUSCs e, para otimizar o trabalho, foi desenvolvido pelos servidores, em 2016, uma solução para a informatização da designação de audiências de conciliação. Para tanto, o fluxo dos processos no PJe foi alterado de forma que, após a distribuição, a própria secretaria na qual o processo tramita faz o agendamento da audiência a ser realizada no CEJUSC. Finalizada a conciliação (com acordo ou sem), o processo é encaminhado pelo Centro para a unidade de origem, via PJe<sup>97</sup>.

Observa-se, portanto, a expansão interna do uso do PJe nos Tribunais em estudo. Em um primeiro momento, o Sistema foi utilizado apenas para demandas processuais nos CEJUSCs do TJMG e do TJRN e, em uma segunda etapa, alcançou os atendimentos pré-processuais.

No tocante à incorporação de tecnologia para a realização de audiências e sessões por videoconferência, conforme relatado no Capítulo 5, os CEJUSCs dos Tribunais em estudo já possuíam alguma solução tecnológica voltada para a realização de mediação e conciliação de conflitos a distância na data da pesquisa.

A plataforma Cisco Webex, disponibilizada pelo CNJ, de meados de 2020 até janeiro de 2021, foi utilizada de forma mais acentuada por alguns Tribunais. De toda forma, os órgãos estipularam regramentos para autorizar e regulamentar o uso de ferramentas tecnológicas para a realização de atos processuais a distância por meio virtual, mesmo quando utilizados outros aplicativos.

No Capítulo 3, há indicação da primeira normativa localizada sobre a permissão de uso de videoconferência nos Tribunais, no contexto da pandemia. Logo, na presente seção, serão expostas apenas as normativas referentes ao contexto específico dos CEJUSCs.

Em todos os casos, os princípios que regem a mediação e a conciliação serão observados, inclusive o da confidencialidade. Nesse sentido, apenas será registrado, em ata, o acordo celebrado para fins de homologação judicial ou a constatação de sua impossibilidade. Exclusivamente, a leitura da ata e dos termos pactuados será gravada e valerá como concordância e assinatura das partes, sendo, portanto, defeso a gravação dos demais atos.

O TJMG regulamentou, em 26 de abril de 2020, por meio da Portaria Conjunta nº 963/PR/2020, tanto a prática de atos processuais a distância por meio virtual e eletrônico quanto

---

<sup>97</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/comunicacao/noticias/10291-tjrn-inova-ao-criar-sistema-de-marcacao-de-audiencias-de-conciliacao-no-pje> Acesso em: 27 maio 2021

a utilização da ferramenta Cisco Webex ou outra equivalente para a realização de atos virtuais por videoconferência (artigo 4º, § 1º). Segundo dados da plataforma Cisco Webex<sup>98</sup>, o TJMG realizou 161.703 reuniões e conta com 2.469 usuários cadastrados. Assim, a ferramenta foi amplamente utilizada, inclusive pelos CEJUSCs.

Especificamente sobre os Centros, foram estipuladas diretrizes para a realização das sessões por meio de videoconferência no Anexo II da mencionada normativa. Consta, ainda, ressalvada a possibilidade de adequações do procedimento pelos coordenadores dos CEJUSCs a fim de compatibilizar o regramento com a realidade da comarca.

Assim, tem-se que as sessões pré-processuais podem ser realizadas, via Cisco Webex ou WhatsApp, e registradas no SIME nos Centros<sup>99</sup> que possuem tal ferramenta. Já as conciliações e mediações processuais são realizadas na plataforma Cisco Webex e registradas no PJe, conforme sintetizado no Quadro 16.

**Quadro 16:** Requerimento, forma de contato, sistema para registro e ferramenta utilizada nas sessões por videoconferências nos CEJUSCs do TJMG para demandas pré-processuais ou processuais – Brasil – 2021

Peculiaridades	Pré-processual	Processual
Requerimento	Partes e/ou advogados por meio de e-mail do CEJUSC ou WhatsApp. Para o CEJUSC Virtual, a solicitação é via plataforma SEI Processos	Parte interessada, por seu advogado, via petição no PJe
Forma de contato	e-mail ou Whatsapp	e-mail
Sistema de registro	Autuados ou inseridos e cadastrados na ferramenta SIME	PJe
Ferramenta	Cisco Webex ou outra plataforma disponível ou por Whatsapp.	Cisco Webex

**Fonte:** elaborado pela autora

Consta, na exposição dos motivos da Portaria mencionada, que foram consideradas as “vantagens advindas da adoção de inovações tecnológicas como instrumento de desenvolvimento e adaptação do sistema jurídico aos atuais parâmetros da realidade da sociedade moderna”, bem como “que as inovações tecnológicas avançam na área da comunicação a distância e se aplicam como instrumento de celeridade e de promoção da qualidade da prestação jurisdicional, sem ignorar os princípios da ampla defesa, do devido processo legal, do contraditório e da publicidade.”

<sup>98</sup> Disponível em: <https://paineisanalytics.cnj.jus.br/single/?appid=a89ef492-f81e-4679-a58f-f7caa7452d82&sheet=740707b2-b87f-4ac0-a185-b430f855e682&lang=pt-BR&opt=cursel&select=clearall>  
Acesso em: 27 maio 2021

<sup>99</sup> Sistema de Mediação (SIME) é um sistema de gestão da conciliação e mediação pré-processual (gerencia as demandas, controla agendamentos e atendimentos) que se encontra implementado nas seguintes comarcas: Belo Horizonte, Governador Valadares, Juiz de Fora, Uberlândia, Contagem, Divinópolis, Patrocínio, Januária e Varginha, nos Postos de Atendimento Pré-Processuais – PAPREs. Ademais, a implantação do PJe nas demandas pré-processuais, a partir de maio de 2021, poderá repercutir no uso do sistema. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/servicos/quero-conciliar.htm#!>. Acesso em: 27 maio 2021

Por fim, de maneira geral, os CEJUSCs do TJMG utilizam a plataforma Cisco Webex, para as demandas processuais, e videoconferência por WhatsApp, nos casos pré-processuais. Com relação ao uso da ferramenta Cisco Webex, o Tribunal celebrou acordo de parceria, em 21 de dezembro de 2020, com a empresa Cisco System, garantindo a manutenção do serviço até que seja efetivada a aquisição de uma plataforma própria. O acordo prevê a cessão gratuita de licenças pelo período de um ano, conforme Aviso Conjunto nº 30/PR/2020.

A realização de sessões por videoconferências e o isolamento social (pandemia da COVID-19) impulsionaram, também, a criação do CEJUSC Virtual em Belo Horizonte, por meio da Portaria Conjunta nº 1055/PR/2020. O Centro promoverá o atendimento, em diversas comarcas no interior, ao viabilizar a conciliação e a mediação nos locais que ainda não possuem unidades próprias de CEJUSCs instalados, ou tecnologia ou condições (como mediadores e conciliadores capacitados) para realização das sessões por videoconferência.

Concomitante com a criação do Centro, em 23 de setembro de 2020, foram definidos os procedimentos relativos ao CEJUSC Virtual pela Portaria Conjunta nº 1056/PR/2020. Para as demandas processuais, há um formulário de solicitação de atendimento na plataforma do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, denominada SEI Processos (artigo 8º).

Ademais, a conciliação e a mediação serão realizadas, preferencialmente, na plataforma Cisco Webex ou em outra similar e contará com “uma dupla de conciliadores ou mediadores voluntários ou não constantes do cadastro”, conforme artigo 9º. À luz do artigo 12, restou permitida a realização de sessões por videoconferência “sem a presença das partes, desde que comprovada a outorga de poderes específicos para transacionar ao advogado.”

Especificamente sobre os CEJUSCs, a regulamentação no TJBA se efetivou por meio do Decreto Judiciário nº 276, de 30 de abril de 2020. A normativa abrange a realização de audiências de conciliação e de instrução por meio de videoconferências durante o período da pandemia, com vedação de audiências presenciais.

As partes e os advogados podem manifestar interesse em participar de audiência de conciliação por videoconferência nos CEJUSCs por meio de sistema próprio intitulado "Audiências de Conciliação COVID-19", mediante preenchimento de formulário eletrônico. Por sua vez, a secretaria cientificará as pessoas envolvidas, exclusivamente, por meios não onerosos, como e-mail, telefone, aplicativo de mensagem WhatsApp, ou intimação eletrônica, vedada a intimação por via postal (artigo 2º e parágrafos).

Após o preenchimento do formulário, a parte é direcionada para o envio de uma mensagem de WhatsApp para o telefone indicado no portal. O contato via aplicativo permite o

encaminhamento de material informativo sobre a mediação e a conciliação e sobre a utilização do aplicativo Lifesize<sup>100</sup>. Durante o ano de 2020, foram recebidas 21.628 mensagens de WhatsApp, enviadas 19.600 e entregues 19.456. O canal de comunicação é utilizado, também, para envio de documentos processuais (como sentenças) e esclarecimento de informações, bem como para triagem e direcionamento das demandas para os mediadores<sup>101</sup>.

Nos termos do artigo 3º do Decreto citado, será utilizada para as videoconferências a ferramenta Lifesize, contratada pelo TJBA. Do mesmo modo, em pesquisa de campo, o respondente destacou a manutenção do atendimento nos CEJUSCs por meio do uso do aplicativo, inclusive com a realização de sessões virtuais de mediação pré-processuais durante o período de pandemia.

Insta salientar a existência de tutoriais<sup>102</sup> de uso da ferramenta Lifesize e de acesso às videoconferências por computador e por dispositivos móveis, em PDF e em vídeo, bem como de materiais de suporte para partes, advogados, mediadores, conciliadores e servidores judiciais. Os materiais contêm a imagem das telas do sistema com destaque das operações disponíveis, facilitando sobremaneira a compreensão e acessibilidade do usuário.

No material<sup>103</sup> direcionado para conciliadores e mediadores é ressaltada a possibilidade de utilização de ferramentas diversas, pois o “Lifesize não oferece a possibilidade de se colocar as partes em salas separadas (simultâneas), para a realização das sessões privadas.” Assim, o manual traz duas sugestões. A primeira é que o facilitador combine com as partes que cada uma delas sairá e retornará para a sala virtual após um determinado tempo previamente estipulado, de forma que a sala permanecerá ativa, mas com períodos de atendimento privativo de uma parte. Após ambas realizarem o procedimento, será possível dar continuidade à sessão conjunta. Ou ainda, uma outra “alternativa seria a de realizar a sessão privada em outro aplicativo, como grupo de WhatsApp, hipótese em que você apenas desabilitaria som e imagem da sala no Lifesize, sem que ninguém dela se ausentasse.” (NUPEMEC TJBA, 2020, p. 9-10)

Outra adequação promovida pelo Tribunal foi a instalação provisória (período da pandemia) de 12 CEJUSCs Regionais, por meio do Decreto Judiciário nº 691, de 1º de outubro

---

<sup>100</sup>Disponível em: <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2020/12/Pesquisa-de-opini%C3%A3o-2020-CEJUSC-VIRTUAL-PARTE-1.pdf> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>101</sup> Disponível em: <https://nupemec.tjba.jus.br/materiais/> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>102</sup> Disponível em: <http://www5.tjba.jus.br/portal/pjba-disponibiliza-video-e-guias-de-acesso-ao-lifesize-aplicativo-usado-nas-audiencias-por-videoconferencias/> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>103</sup> Disponível em: <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2021/05/PERGUNTAS-E-RESPOSTAS-MEDIA%C3%87%C3%83O-VIRTUAL.pdf> <https://nupemec.tjba.jus.br/wp-content/uploads/2021/05/PERGUNTAS-E-RESPOSTAS-MEDIA%C3%87%C3%83O-VIRTUAL.pdf> Acesso em: 27 maio 2021

de 2020, para atendimento das 77 comarcas que não possuem Centros, por meio de sessões virtuais de mediação e conciliação. A realização remota das audiências será viabilizada pela plataforma LifeSize, nos termos do artigo 3º da normativa.

Restou consignado, ainda, que, com a retomada do atendimento presencial, o Tribunal disponibilizará espaço aparelhado para as partes que preferam acessar a plataforma do fórum ou não possuam os equipamentos necessários (artigo 4º e parágrafos). Sobre a remuneração da atividade prestada pelos profissionais, a regra é o pagamento pelas partes (Decreto Judiciário nº 335), mas é possível a atuação de facilitadores vinculados a entidades parceiras do Tribunal e, excepcionalmente, de conciliadores dos Juizados Especiais, nos casos de justiça gratuita (artigo 3º e parágrafos).

Em 2015, o TJDFT já havia divulgado, no Relatório NUPEMEC, a utilização de solução tecnológica nos CEJUSCs. Foi noticiado que “através da parceria com o JUSTER, foi utilizada plataforma on-line de resolução de conflitos durante a negociação entre as partes sendo realizada pela internet. [...] A comunicação pode ser feita por videoconferência ou *chat*, possibilitando que documentos sejam anexados.” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p. 12)

Na mesma publicação, o órgão informou sobre a utilização de plataforma (APEX da Oracle) unificadora do procedimento de coleta de dados estatísticos encaminhados ao NUPEMEC sobre a conciliação e a mediação. Isso viabiliza “maior agilidade no procedimento de coleta e na melhoria da qualidade das informações prestadas,” por possibilitar o “envio dos dados (...) de forma proativa, (...) bem como permite visualizá-los e até retificá-los a qualquer tempo.” (NUPEMEC TJDFT, 2015, p. 17)

Sobre a regulamentação de soluções tecnológicas no contexto da pandemia, em 8 de maio de 2020, por meio da Portaria Conjunta nº 52, restou normatizada a utilização exclusiva da plataforma Cisco Webex para a realização das audiências e sessões por videoconferência. Durante o período de uso, foram realizadas 54.582 reuniões com 920 usuários cadastrados no TJDFT como um todo.

A normativa estipulou o uso da plataforma também nos Centros para as audiências de conciliação e mediação. Contudo, restou facultada “a utilização de outra ferramenta audiovisual que possibilite a realização das audiências mencionadas no *caput* deste artigo, a critério da Secretaria de Informática do Tribunal”, conforme artigo 10, §2º. Dessa forma, foram noticiadas a utilização do Cisco Webex, do Zoom e, mais recente, do Microsoft Teams pelos CEJUSCs.

Com o encerramento da disponibilização do Cisco Webex pelo CNJ, o Tribunal contratou, em 23 de dezembro de 2020, a ferramenta Microsoft Teams, após realização do

Pregão Eletrônico 060/2020. Na mesma direção, sobreveio a Portaria Conjunta nº 3, de 18 de janeiro de 2021, que estabeleceu o uso apenas da plataforma própria oferecida pelo TJDFT, conforme artigo 4º, ou seja, da Microsoft Teams.

Segundo dados divulgados no portal institucional, a plataforma conta com vários componentes e possui “ferramentas de *Business Intelligence*, análise de dados, automação e até mesmo inteligência artificial, em plena consonância com ações em curso na Justiça local.” Outra vantagem ressaltada é o acesso facilitado e de qualquer lugar com conexão à Internet, uma vez que o processamento e o armazenamento são realizados em nuvem. Tal fato, proporciona “economia de recursos ao desonerar o *datacenter* do Tribunal, que agora poderá ser dedicado a sistemas institucionais, como PJe e o SEI<sup>104</sup>”.

Segundo o divulgado no Relatório de Atividades 2020, “entre os usuários, 84% acreditam que a realização de audiências de conciliação por videoconferência, neste momento da pandemia e isolamento social, ajuda a melhorar a imagem do Poder Judiciário” (NUPEMEC TJDFT, 2021, p. 12).<sup>105</sup> Na mencionada publicação, consta, ainda, que é enviado, via chat da ferramenta de videoconferência, um *link* para que as partes preencham a pesquisa de satisfação do usuário. A realização de forma completamente digital viabiliza a consolidação e a unificação dos formulários existentes de forma facilitada e em documento “único, mais conciso, objetivo e de uso geral.” (NUPEMEC TJDFT, 2021, p. 12)

O trabalho remoto e as sessões por videoconferências viabilizaram duas iniciativas direcionadas para o atendimento de unidades que não possuem CEJUSCs especializados em direito de família. A primeira, Mutirão de Família, envolve o atendimento e a realização de sessões de mediação, durante o período de 21 de setembro e 23 de outubro de 2020. O segundo é baseado na criação de um *pool* de conciliação com pauta exclusiva de videoconferência, com projeto piloto iniciado em 7 de dezembro de 2020. (NUPEMEC TJDFT, 2021, p. 13)

No contexto, o TJDFT instituiu, por meio da Portaria Conjunta nº 22, de 19 de março de 2021, Núcleos Virtuais de Mediação e Conciliação com competência para supervisionar as atividades desempenhadas pelos conciliadores e mediadores, prestar orientação aos cidadãos sobre o encaminhamento dos litígios, encaminhar relatórios estatísticos para o NUPEMEC, ministrar treinamentos, entre outros. O ato normativo estipulou, ainda, que os CEJUSCs devem realizar as sessões “prioritariamente por meio de videoconferência”, bem como oferecer

---

<sup>104</sup> Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/janeiro/inovacao-tjdft-sai-na-frente-e-contrata-nova-plataforma-de-solucoes-digitais> Acesso em 2 de fevereiro de 2021

<sup>105</sup> Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/gestao-estrategica/planejamento-estrategico/relatorios/gestao2020-relatorio-atividades.pdf> acesso em 5 de junho de 2021

atendimento no Centro para as “partes impossibilitadas de participar das audiências por videoconferência”.

Outra iniciativa viabilizada pela tecnologia é o Balcão Virtual,<sup>106</sup> implementada em 22 de março de 2021, conforme Portaria Conjunta nº 21 do TJDFT. As partes e os advogados, sem necessidade de agendamento prévio, podem esclarecer dúvidas e solicitar informações diretamente para os serventuários das unidades judiciárias nas quais o processo tramita. O contato é realizado por meio de videoconferência pela plataforma Microsoft Teams. Em que pese não ser uma medida voltada para os CEJUSCs, pode ser utilizada pelas partes e pelos procuradores para obter informações sobre a possibilidade de encaminhamento de processos para os CEJUSCs, por exemplo.

Por fim, conforme Relatório NUPEMEC de 2019, foi implementado um novo módulo no Sistema de Conciliação dos CEJUSCs que, além de importar automaticamente os processos atermados, classifica-os “através do processo de aprendizado da máquina.” Assim, “os servidores que trabalham com o sistema terão ganho de tempo, pois eles não mais precisarão fazer a triagem de todos os procedimentos gerados.” (NUPEMEC TJDFT, 2019, p. 18-19)

O TJMA autorizou a realização de sessões de julgamento por meio de videoconferência, com a previsão de uso de “aplicativo de tecnologia da informação a ser definido em portaria do Diretor-Geral da Secretaria” (artigo 2º, § 2º), por meio da Resolução nº 222020, de 7 de abril de 2020. Na mesma direção, a Portaria Conjunta nº 14, de março de 2020, prevê a possibilidade de realização de audiências urgentes por meio de videoconferência (artigo 9º).

Sobrevieram outras normativas que reforçaram a utilização, preferencialmente, de ambiente virtual para a prática de atos processuais, bem como o uso de meios alternativos “como telefone, e-mails ou outro recurso tecnológico que o substitua, tal como videoconferência” (artigo 1º) para o atendimento das partes, conforme Portaria Conjunta nº 342020, de 19 de junho de 2020 e a Portaria-Conjunta nº 392020, de 14 de julho de 2020.

No contexto dos CEJUSCs, foi noticiada, na pesquisa de campo, a utilização da plataforma WebConferência (link de acesso <https://vc.tjma.jus.br/>), “Sistema de Videoconferência do Judiciário” que é uma solução tecnológica baseada no uso de software livre. Em consonância, consta no portal institucional que as “sessões realizadas pelos Centros (...) têm ocorrido, desde o mês de março deste ano [2020], por meio da plataforma

---

<sup>106</sup> Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/noticias/2021/marco/tjdft-implanta-nova-alternativa-de-atendimento-a-distancia> Acesso em 02 de abril de 2021

WebConferência do TJMA, localizada na página eletrônica do Poder Judiciário maranhense, no *link* “videoconferência”, como medida preventiva à COVID-19<sup>107</sup>”.

Por fim, a Resolução-GP nº 62021, de 10 de fevereiro de 2021, criou e regulamentou o funcionamento da Central de Conciliação por Videoconferência. Trata-se de um ambiente digital para realização e gestão das audiências de conciliação processual e pré-processual. Nesse sentido, caso o conciliador verifique que a demanda possua maior grau de complexidade de modo a exigir “maior investimento do facilitador para solução da questão”, poderá encaminhar as partes para o Centro Judiciário competente para a tentativa de mediação.

O encaminhamento para o CEJUSC depende da concordância das partes envolvidas e a mediação poderá ser realizada no Centro vinculado à residência da requerente ou outro por meio de videoconferência (artigo 3º, parágrafo único). Para utilizar os serviços da Central de Conciliação por Videoconferência a parte requerente deve residir no estado do Maranhão. Será avaliado, ainda, se a demanda pode ser solucionada de forma consensual por outras vias, ou seja, mediante utilização de outras ferramentas eletrônicas, como as plataformas digitais públicas, ou via câmaras privadas cadastradas.

Por fim, terão prioridade de atendimento, na Central, as demandas nas quais as partes residam em comarcas distintas (artigo 4º, I). A normativa prevê, ainda, a obrigatoriedade de recolhimento de custas para agendamento de audiência de conciliação pré-processual (artigo 9º, I, c) e processual (artigo 9º, II, c). Ademais, “o sistema de gerenciamento dos atos praticados pela Central (...) será o PJe, já em uso nos Centros Judiciários regulados pelo Provimento CGJ-MA nº 22020, com as necessárias adaptações,” nos termos do artigo 8º da referida Resolução.

Por seu turno, o TJRN regulamentou a questão por meio da Portaria Conjunta nº 027-TJ, de 15 de maio de 2020. A normativa autorizou a realização de sessões por videoconferência mediante o uso da ferramenta Cisco Webex e, no caso de impossibilidade, o uso de outra plataforma ou aplicativo de mensagem, como o WhatsApp, por meio de chamada de vídeo e áudio. Para tanto, os CEJUSCs contarão com uma linha de telefone institucional e, excepcionalmente, poderá ser usada a particular.

O encaminhamento de demandas processuais para as sessões virtuais pode ser feito pelo juiz ou mediante manifestação expressa de interesse da parte. Para a realização da audiência, é necessário que ambas as partes concordem com o procedimento virtual e indiquem os endereços eletrônicos e os números de telefones celulares de contato.

---

<sup>107</sup> Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/tj/noticia/500140> Acesso em: 27 maio 2021

Tais informações são imprescindíveis tanto por ser o canal utilizado para comunicação do dia e horário da sessão, bem como para esclarecimento de dúvidas e aviso pelas partes de problemas de conexão no ambiente virtual que venham a ocorrer (artigo 3º e 4º da normativa). Paralelamente, o TJRN regulamentou o uso do aplicativo de mensagens instantâneas, preferencialmente o WhatsApp, para comunicação de atos processuais, em caráter temporário, por meio da Portaria Conjunta nº 28/2020-TJ, de 19 de maio de 2020.

Ademais, nos termos do artigo 2º, parágrafo único, “as audiências de conciliação não-presenciais poderão ser conduzidas por magistrados, juízes leigos, servidores, conciliadores ou mediadores. Isso possibilitou, no contexto da pandemia, o retorno das atividades nos CEJUSCs de Natal, em 27 de julho de 2020, viabilizada pelo uso da ferramenta Cisco Webex para realização de videoconferências para demandas oriundas de processos de família<sup>108</sup>.

Por fim, o TJRN noticiou que aderiu ao Programa Justiça 4.0 do CNJ e que foi o primeiro Tribunal de Justiça a assinar o termo de cooperação com o CNJ. Nesse sentido, o Juízo 100% Digital foi disciplinado pela Resolução nº 22, de 16 de junho de 2021, e a parte autora que optar por tal via deverá fazer menção ao distribuir o processo.

Em resumo, é importante ressaltar que alguns Tribunais já possuíam soluções tecnológicas para a realização de audiências por meios telemáticos, sem a necessidade de comparecimento presencial dos envolvidos (partes e agentes), em uso mesmo antes do período da pandemia. Contudo, a COVID-19, inegavelmente, acelerou e ampliou a implementação de tecnologias, conforme normativas e relatos dos respondentes e entrevistados.

No estudo intitulado Inteligência Artificial (IA) – Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário Brasileiro, há indicação dos projetos de IA existentes na Justiça em fase de desenvolvimento, projeto-piloto ou já implementados (Salomão, 2020, p 26). Foram noticiadas iniciativas em dois dos cinco Tribunais em análise, contudo nenhuma guarda relação direta com as atividades autocompositivas desenvolvidas nos CEJUSCs.

No TJBA, há o Queixa Cidadã para identificação do requerente na abertura de queixas (Salomão, 2020, p.44). No TJDFT, por sua vez, existem o Hórus, para automatização das atividades das Varas de Execução Fiscal, e o Ámon, para reconhecimento facial dos visitantes na portaria do Tribunal (Salomão, 2020, p. 46-47).

Por último, não foram localizadas iniciativas de ODR implementadas nos CEJUSCs para a realização de conciliação e mediação de conflitos, nos termos expostos no Capítulo 3 e

---

<sup>108</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/comunicacao/noticias/17385-com-videoconferencias-cejusc-natal-retoma-realizacao-de-conciliacoes-em-processos-de-familia> Acesso em: 27 maio 2021

defendido por Katsh e Rifkin (2001) e Arbix (2017). A incorporação de soluções tecnológicas pelos órgãos enfoca no serviço de comunicação digital de modo a viabilizar a realização de sessões a distância. Desse modo, a tecnologia é um instrumento para que as sessões ocorram em ambiente virtual, não sendo incorporada como uma quarta parte na relação.

## 6.5. Câmaras privadas

A respeito da existência de informações sobre as câmaras privadas cadastradas (quantitativo de instituições e nomes) nos órgãos estudados, não foram localizadas referências em dois portais de NUPEMECs. Ademais, o número de câmaras ampliou em três órgãos no período de um ano (junho de 2020 a junho de 2021) da pesquisa.

No sítio eletrônico do TJRN, na aba<sup>109</sup> Quero ser um Conciliador/Mediador/Facilitador, consta uma câmara privada cadastrada com indicação do endereço e do número de telefone. Em contato com o órgão, restou esclarecido que a normativa sobre o credenciamento de câmaras, que datava de 2016, foi revogada e, até que se elabore outra regulamentação, não há como fazer o cadastro de novas instituições perante o NUPEMEC.

De igual modo, há uma câmara privada cadastrada no TJBA. Contudo, no portal institucional do NUPEMEC, não foi localizada a indicação da instituição habilitada. A regulamentação dos requisitos para o credenciamento das instituições foi efetuada pela Resolução nº 24/2015, modificada pela Resolução nº 9/2019.

O TJMA conta com cinco câmaras privadas credenciadas, sendo a primeira aprovada em maio de 2018 e a última, em junho de 2021<sup>110</sup>. No sítio eletrônico do órgão, há indicação do endereço e do número de telefone das câmaras.

O Tribunal regulamentou o cadastro dos mediadores e conciliadores, bem como o credenciamento de câmaras privadas por meio da Resolução-GP nº 112017, de 22 de fevereiro de 2017. Dois anos depois, foi disciplinada a habilitação de câmaras privadas digitais, por meio da Resolução-GP – nº 112019, de 27 de março de 2019.

No portal do NUPEMEC do TJDF, não foi localizada a indicação das câmaras privadas cadastradas. Contudo, por mensagem eletrônica, foi noticiada a existência de seis câmaras em junho de 2021. A Portaria Conjunta nº 89, de 8 de agosto de 2018, regulamentou, além da habilitação de mediadores e conciliadores, a de câmaras privadas de mediação na plataforma

---

<sup>109</sup> Disponível em: <http://www.tjrn.jus.br/index.php/judicial/conciliacao2/centro-de-conciliacao-1-grau> Acesso em: 27 maio 2021

<sup>110</sup> Disponível em: <https://www.tjma.jus.br/midia/conciliacao/pagina/hotsite/421486> Acesso em: 27 maio 2021

CCMJ do CNJ para atuação no TJDFT. O credenciamento contempla a realização de sessões tanto presenciais quanto on-line.

A normativa prevê, ainda, hipóteses de exclusão compulsória do cadastro do CNJ por decisão do juiz coordenador do NUPEMEC. Trata-se de decisão irrecorrível, mas a câmara será ouvida previamente no prazo de cinco dias úteis.

Algumas das hipóteses de exclusão da câmara englobam a não manutenção dos requisitos para o cadastramento, mais de três mediadores com avaliações negativas (mais de 30%) nos últimos 12 meses, não atendimento de três consecutivos ou de cinco alternados dos casos amparados pela assistência gratuita no período de um ano, entre outros (artigo 18). Nesses casos, após o período de um ano de desligamento, é possível novo requerimento de inclusão.

No TJMG, a primeira câmara cadastrada foi em 16 agosto de 2018, por meio da Portaria da 3ª Vice-Presidência nº 3892/2018, e, desde então, o credenciamento de novas câmaras está em crescimento, com indicações de novas parcerias em 2019, 2020 e 2021. No portal institucional, constam 24 câmaras privadas em junho de 2021, o que indica seis novas instituições habilitadas no período de junho de 2020 a junho de 2021<sup>111</sup>.

As câmaras estão agrupadas e listadas por comarca, com indicação de número de telefone e endereço eletrônico em todas, salvo uma exceção na qual consta somente o endereço eletrônico de contato. Na maioria dos registros há, ainda, designação de sítio.

O órgão instituiu o Cadastro Estadual de Câmaras Privadas e disciplinou sobre o cadastramento, a atuação e a supervisão das câmaras por meio da Portaria Conjunta nº 655/PR/2017. A normativa permite o cadastro de câmaras com atuação, exclusivamente, em ambiente virtual, não vincula o cadastramento à existência de CEJUSC na comarca e possibilita o credenciamento em múltiplas comarcas, mediante requerimento apartado em cada uma.

Constata-se, portanto, que houve aumento do número de câmaras em três dos cinco órgãos estudados, dentro do período de condução da pesquisa. No TJMA, houve ampliação de quatro para cinco câmaras cadastradas; no TJDFT, de três para seis e, no TJMG, de 18 para 24 câmaras.

Sobre o cadastramento das mesmas, o requerimento deve ser realizado junto a cada NUPEMEC do respectivo Tribunal de interesse, pois não se trata de um credenciamento único de âmbito nacional. Em consulta às normativas dos Tribunais, verificou-se a exigência de

---

<sup>111</sup>Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/servicos/camaras-privadas-de-conciliacao-e-mediacao.htm#.YNZrr-hKiUm> Acesso em: 27 maio 2021

alguns requisitos básicos e comuns a todos, bem como de outros requisitos mais específicos, estes grifados no Quadro 17.

Não é demais ressaltar que as câmaras privadas credenciadas devem ser constituídas por conciliadores e mediadores cadastrados no Tribunal e devidamente capacitados. Em consonância, a Portaria Conjunta nº 89 do TJDFT prevê que é dever da câmara privada cadastrada a manutenção atualizada dos dados cadastrais próprios e dos facilitadores no cadastro do CNJ e do NUPEMEC.

O credenciamento é válido por dois anos e as prorrogações precisam ser solicitadas. No TJMA e TJMG, por exemplo, o requerimento deverá ser instruído com relatório de produtividade referente ao período anterior.

As normativas consultadas mantêm a exigência de percentual de atendimento sem cobrança de honorários pelas câmaras em contrapartida ao credenciamento. De forma geral, mencionam apenas a reserva de 20% da capacidade de atendimento das câmaras e que tais casos serão direcionados para os processos nos quais for deferida a gratuidade judiciária.

Para averiguação de cumprimento da reserva mencionada, o diploma legal do TJMG prevê que “deverá constar do termo de sessão de conciliação e mediação a informação de que o atendimento foi realizado gratuitamente” (Portaria nº 3892/2018, artigo 15, parágrafo único). No TJDFT, restou detalhado que os “mediadores e as câmaras privadas (...) deverão realizar uma mediação não remunerada para cada cinco mediações remuneradas, conforme indicação do NUPEMEC” (artigo 9º, Portaria Conjunta nº 89).

Há previsão de que as câmaras devem preencher e encaminhar aos CEJUSCs ou aos NUPEMECs, até o quinto dia útil de cada mês, o relatório mensal (modelo fornecido pelo NUPEMEC) dos atendimentos, para fins estatísticos de avaliação da atividade e divulgação. Tal exigência consta, expressamente, na Portaria nº 3892/2018 (artigo 17) do TJMG, na Resolução-GP nº 112017 (artigos 26 e 27) do TJMA e na Portaria Conjunta nº 89 (artigo 8º) do TJDFT.

A normativa do TJMA determina que é de responsabilidade dos CEJUSCs a elaboração dos relatórios com o quantitativo de sessões pré-processual e processual realizadas, produtividade, taxas de sucesso e as matérias tratadas nas câmaras (artigo 25). Por sua vez, a normativa do TJDFT exige, ainda, a aplicação de pesquisa de satisfação do usuário em todas as sessões de encerramento da conciliação e da mediação, bem como o encaminhamento mensal ao NUPEMEC.

**Quadro 17:** Requisitos para cadastramento de câmaras privadas junto aos NUPEMECs dos Tribunais (TJMG, TJBA, TJDFT e TJMA) – Brasil - 2021

Órgão	Legislação e requisitos
TJMG	Portaria Conjunta nº 655/PR/2017, artigos 2º e 3º. a) requerimento com indicação da sede, dos endereços completos e da capacidade de atendimento; b) <b>cópia autenticada</b> dos documentos constitutivos da entidade; c) <b>cópia autenticada</b> do comprovante de inscrição municipal ou estadual, conforme o caso; d) <b>cópia autenticada</b> do CNPJ; e) relação dos membros que compõem a câmara, com documentos de identificação; f) relação dos conciliadores e mediadores, com documentos de identificação e <b>certificados de conclusão de curso de conciliação/mediação</b> . g) cadastro precedido de verificação de <b>idoneidade da câmara</b> , facultada a realização de <b>entrevista com os membros; vistoria nos locais e cumprimento do Estatuto da Pessoa com Deficiência</b> .
TJBA	Resolução nº 24/2015, modificada pela Resolução nº 9/2019, artigo 2º, § 1º. a) requerimento instruído com os seguintes documentos: b) atos constitutivos da entidade; c) comprovante de inscrição estadual; d) comprovante de atividade de pessoa jurídica ( <b>CNPJ código 6911702: auxiliares da justiça</b> ); e) indicação dos representantes legais e membros, com documentos de identificação; f) <b>planta baixa do local e fotos atuais em meio digital (fachadas, salas, recepção e espera)</b> ; g) relação dos mediadores e conciliadores inscritos no cadastrado no NUPEMEC-TJBA; h) <b>prova de regularidade para com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal</b> ; i) <b>prova de regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS</b> ; j) <b>prova de inexistência de débitos perante a Justiça do Trabalho (certidão negativa)</b> ; l) compromisso de atendimento gratuito de 20% dos casos (atendimentos no mês anterior);
TJDFT	Portaria Conjunta nº 89, artigo 6º. a) habilitação via cadastro do CNJ e para as modalidades presencial ou on-line; b) ser regularmente constituída há, <b>no mínimo, um ano e possuir objeto social específico para realização de mediação privada</b> ; b) comprovante de inscrição no CNPJ; c) certidões que demonstrem a <b>regularidade fiscal e trabalhista</b> ; d) <b>certidões negativas criminais referentes aos seus sócios</b> ; e) <b>instalações adequadas</b> à realização de sessões de mediação, salvo câmara on-line; f) relação dos mediadores vinculados, <b>habilitados individualmente no cadastro do CNJ</b> ; g) <b>comprovar a atuação de, pelo menos, dois mediadores que compõem o seu quadro em, pelo menos, duas mediações judiciais no TJDFT, no último ano</b> ; h) não utilizar brasão e demais signos da República, nem a denominação "tribunal" ou "juiz"; i) <b>assinar termo de compromisso</b> de observância dos requisitos para formação de mediadores.
TJMA	Resolução-GP nº 112017, 22.02.2017 e Resolução-GP nº 122019, 27/03/2019, artigo 18. Resolução-GP – nº 112019, 27.03.2019, artigo 5º (câmaras digitais). a) para câmaras privadas e câmaras digitais: requerimento instruído com os documentos: b) documentos constitutivos da entidade; c) comprovante de inscrição estadual; d) comprovante de atividade de pessoa jurídica; e) indicação dos membros que a compõem, com documentos de identificação; f) indicação da sede e local de exercício da atividade. f) <b>câmaras privadas: relatório de produtividade mensal; avaliação de idoneidade</b> realizada pelo NUPEMEC, facultada a realização de <b>entrevista com os membros; vistoria nos locais e medida pertinente</b> , para garantir a correta instalação e bom funcionamento da entidade. g) <b>câmaras digitais: inscrição municipal e alvará de funcionamento; avaliação de idoneidade</b> realizada pelo NUPEMEC, facultada realização de <b>entrevista com os membros, inclusive via skype; indicação da metodologia de trabalho da entidade; explicação dos meios eletrônicos idôneos de registro a serem utilizados na atividade</b> .
TJRN	Inexistência de normativa vigente com os requisitos para o cadastro de câmaras privadas

Fonte: elaborado pela autora

No que tange à relação estabelecida entre os CEJUSCs e as câmaras privadas cadastradas, nenhum dos cinco Centros em estudo noticiaram o encaminhamento de demandas

para as câmaras na data da pesquisa (Questionário 1). Entretanto, alguns recebem, esporadicamente (TJDFT e TJMA) ou com frequência (TJMG), demandas oriundas das câmaras privadas para homologação mediante sentença judicial.

Requestaram-se junto aos órgãos informações sobre dados ou relatórios consolidados dos acordos encaminhados pelas câmaras privadas para homologação nos CEJUSCs, tanto com relação ao quantitativo quanto com relação à matéria (cível, consumidor, família, execução fiscal), independente das informações prestadas no Questionário 1<sup>112</sup>. Apenas o TJMG disponibilizou alguma informação sobre as câmaras privadas, que foi detalhada na Tabela 12.

**Tabela 12:** Sessões agendadas, concluídas e acordos celebrados nas câmaras privadas cadastradas no NUPEMEC do TJMG de 2017 a 2019 – Brasil – 2021

Câmaras privadas		2017	2018	2019
<b>Conciliação Pré-processual</b>	Agendadas	84	58	-
	Concluídos	47	39	-
	Acordos (%)	47 (100)	18 (46,15)	-
<b>Conciliação processual</b>	Agendadas	75	1438	1060
	Concluídos	24	1.417	328
	Acordos (%)	24 (100)	623 (43,97)	229 (69,81)
<b>Mediação Pré-processual</b>	Agendadas	14 <sup>113</sup>	-	-
	Concluídos	3	-	-
	Acordos (%)	2	-	-
<b>Mediação processual</b>	Agendadas	7	-	-
	Concluídos	7	-	-
	Acordos (%)	7	-	-

Fonte: elaborado pela autora

Observa-se a prevalência de sessões de conciliação pelas câmaras, com referência sobre mediação apenas em 2017, sendo que apenas a conciliação processual foi recorrente durante todo o período analisado. Assim, em 2017, do total de 75 agendadas, 48 correspondem à gratuidade (64%); em 2018, de 1.438, são 350 (24,34%); em 2019, de 1.060 casos, são 909

<sup>112</sup> Quando indagados no Questionário 1 sobre a existência de relatórios sobre o quantitativo de acordos encaminhados para homologação, o TJMA e o TJMG informaram os possuir. Já com relação à matéria discutida nas demandas, apenas o TJMA. Posteriormente, no estudo de caso, o respondente do TJMA retificou a informação ao esclarecer que “não dispomos de informações” sobre o quantitativo de acordos ou sobre a matéria envolvida, pois “até a presente data nunca recebemos nenhum relatório das câmaras.” Os demais órgãos também informaram não possuir tais relatórios.

<sup>113</sup> No relatório de 2018, não consta a diferença entre as demandas marcadas e as concluídas no ano de 2017, ou seja, os 11 casos que não foram concluídos no mesmo ano.

(87,75%). É preciso observar um período maior para avaliar a relação entre os atendimentos e a confirmação da preponderância ou não da gratuidade.

Sobre a relação entre o total de concluídos e o acordado, tem-se, em 2017, o índice de 100%; em 2018, de 43,97%; em 2019, de 69,81%, para os atendimentos de conciliações processuais.

O TJMG possui, além das câmaras privadas cadastradas, uma rede de parceiros que prestam suporte (Postos de Cidadania) ou realizam diretamente mediação e conciliação de conflitos (Postos de Atendimento). As parcerias envolvem entes públicos, instituições de ensino, entidades públicas e privadas e associações comerciais. As iniciativas existentes são:

a) Postos de Cidadania: são implantados, normalmente, em municípios que constituem determinada comarca, mas nos quais os CEJUSCs são localizados em municípios diversos. Assim, o primeiro atendimento, com orientações e agendamento da conciliação ou da mediação, é realizado pela prefeitura local, ou seja, pelo Posto. Desta feita, o cidadão terá de se deslocar até o Centro apenas na data da sessão designada. No portal institucional, constam 11 Postos, sendo dez em municípios e um na Associação de Proteção ao Condenado (APAC/Caratinga).

b) Postos de Atendimento Pré-Processual (Papres): são instalados nos municípios, em pessoas jurídicas e em instituições de ensino conveniadas com o Tribunal que atuam em parceria com os CEJUSCs, realizando conciliação nos casos em que não há processo em tramitação (pré-processual). No total, constam 116 Postos, constituídos por 72 instituições de ensino, 29 municípios, e os demais, em menores percentuais, câmaras municipais, Procons, entre outros. Na listagem, consta endereço de todos os Papres instalados e, na maioria, há também o número de telefone de contato, o endereço eletrônico, os dias e os horários de atendimento.

Nos Postos, no período de agosto a dezembro de 2018, foram celebrados 1.120 acordos, sendo 652 em Belo Horizonte. Já, em 2019, houve 9.124 agendamentos, 5.984 sessões realizadas (65,59%) e 5.006 acordos celebrados (83,66%). Desse total, 2.251 foram designados na capital que contabilizou igual número de acordos, ou seja, 100% dos agendamentos.

c) Postos Avançados de Conciliação Extraprocessual (Paces): são implantados em associações comerciais e focados em demandas pré-processuais que envolvam relações de consumo e questões empresariais. Há 30 associações elencadas no portal, com endereço e telefone de contato, situadas em 30 municípios do estado.

Os dados estatísticos sobre as conciliações realizadas nos Paces, no período de 2016 a 2019, estão apresentados na Tabela 13. Em média, foram agendadas 12.848 conciliações e a

média de ausência é de 63,39%. Já com relação ao percentual de acordos celebrados, tem-se a média de 77,19% em relação ao total de sessões realizadas (agendadas menos ausências), o que reforça a importância da atuação das instituições e das parcerias fomentadas.

**Tabela 13:** Sessões agendadas, concluídas e acordos celebrados nos Paces - TJMG de 2017 a 2019 – Brasil – 2021

Conciliação	2016	2017	2018	2019
Agendada	11.632	15.860	12.970	10.929
Ausência	6.777	6.171	10.302	9.326
Redesignada	-	1.836	632	280
Sem acordo	335	758	186	142
Com acordo (%)	4.398 (90,59)	7.095 (73,23)	1.850 (63,34)	1.181 (73,67)

Fonte: elaborado pela autora

Quanto à participação dos Postos da capital, no período analisado, foi de 31 audiências agendadas e 28 ausências, em 2016; 54 agendadas e 30 ausências, em 2017; 61 agendadas e 44 ausências, em 2018, e não houve designação de sessões, em 2019, em Belo Horizonte. Isso indica, portanto, maior pulverização do atendimento nas comarcas do interior do estado, com destaque para Patrocínio.

Por fim, para consolidação da análise sobre os cinco órgãos, apresentam-se, no Quadro 18, os pontos de destaque sobre as questões suscitadas nas seções que compõem o presente capítulo.

**Quadro 18:** Síntese sobre estrutura dos órgãos; conciliação e mediação de conflitos; perfis dos públicos atendidos; soluções tecnológicas e câmaras privadas – Brasil - 2021

Parâmetros	TJMG	TJBA	TJDFT	TJMA	TJRN
Aba própria na página inicial do portal	Não, “Cidadão” -> “Ações e Programas” -> “Conciliação, Mediação e Cidadania”	Sim, “NUPEMEC”	Sim, “Conciliação e Mediação”	Sim “Conciliação – Método Consensual de Solução de Conflito”	Sim “Conciliação/ Mediação/ Justiça Restaurativa”
Lista dos CEJUSCs	Sim, com contatos	Sim, contatos e horários	Sim, com contatos	Sim, com contatos	Sim, contatos e horários
CEJUSCs temáticos ou especializados	2º Grau; Família; Virtual; Social; Ambiental	2º Grau; Família e Sucessões; Justiça Restaurativa; Consumo; Fazendário e Fundiário; Pai Presente; Socioambiental	2º Grau; Família; Execução Fiscal; Juizados Especiais Cíveis; Trânsito	2º Grau; Família; Demandas de Saúde Pública; Centro de Conciliação por Videoconferência	2º Grau; Saúde; Juizados; Fiscal Municipal e Fiscal Estadual

(continua)

(continuação)					
Como solicitar conciliação ou mediação	Formulário eletrônico	Formulário eletrônico; e-mail; WhatsApp	Formulário eletrônico (conciliação)	Formulário eletrônico; Telejudiciário; WhatsApp	Formulário eletrônico (conciliação)
Relação entre sessões agendadas, realizadas e acordos celebrados na conciliação e mediação de conflitos	Média de 71,93% de realizadas e de 61,39% de acordos. Maior índice de acordo na mediação e de realizada na conciliação (maior volume de agendadas). Redução da diferença entre o número de conciliação e de mediação agendadas e da participação da capital no total de acordos (média 9,82%)	Média de 65,49% de realizadas e de 66,38% de acordos. Grande participação da capital (42,35%) e de demandas de família, (88,59%) no total de acordos	Média de 60,74% de realizadas e de 29,51% de acordos. Ambos os índices são maiores na mediação, apesar do volume de conciliações ser muito superior	Média de 53,64% de realizadas e de 45,38% de acordos. Prevalece a não realização por ausência do requerido, com média de 27,15% do total de não comparecimento	Média de 61,53% de realizadas e de 25,87% de acordos. Ambos os índices são maiores na mediação, mas há maior volume de conciliação agendada. Prevaecem conciliações processuais cíveis (48%), mas os maiores percentuais de acordo são de família
Área processual e pré-processual	Maior índice de acordos na área pré-processual na conciliação e na mediação. Redução da diferença entre pré-processual e de processual agendadas, com prevalência daquela em alguns períodos	-	-	-	Maior volume de agendadas e maior percentual de realizadas na área processual, mas maior percentual de acordo na pré-processual
Perfis do público atendido	-	Perspectiva positiva de coleta de dados com a adoção do formulário eletrônico	-	Prevaecem homens no polo passivo e mulheres no ativo, com ensino médio e renda de até 3 salários. No entanto, há pouco percentual de respondentes	
Soluções tecnológicas	Uso do aplicativo Cisco Webex para sessões virtuais	Uso do aplicativo Lifesize para sessões virtuais	Uso do aplicativo Microsoft Teams para sessões virtuais	Uso do aplicativo Web Conferência para sessões virtuais	Uso do aplicativo Cisco Webex para sessões virtuais

(continua)

(continuação)					
Indicação de câmaras	Sim, com contato	Não localizado	Não localizado	Sim, com contato	Sim, com contato
Relatórios sobre as câmaras	Sim, de produtividade	Não localizado	Não localizado	Não localizado	Não localizado
Observações	<p>Informações sobre conciliação e mediação (diferença, tipos, vantagens e validade). Relatórios estatísticos sobre os CEJUSCs e parceiros. Indicação dos documentos necessários para a atermiação do pedido pré-processual de acordo com o assunto envolvido.</p>	<p>Muito bem desenvolvidos os materiais explicativos para as partes, advogados e facilitadores em arquivo PDF e vídeo sobre o uso da plataforma de videoconferência e sobre a mediação e conciliação. Relatórios consolidados por biênios sobre a atividade dos CEJUSCs, principalmente de família.</p>	<p>Relatórios consolidados anuais sobre a atividade dos CEJUSCs, o que facilita a consulta. Programa de Suporte à Pesquisa Acadêmica com material de apoio e artigos disponíveis para consulta.</p>	<p><i>Link</i> de acesso para a conciliação em destaque no portal. Possibilidade de agendamento de audiência por meio de ligação telefônica gratuita.</p>	<p>Menu dedicado à conciliação. Material de apoio para consulta (revista, livros e manuais do CNJ)</p>

Fonte: elaborado pela autora

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso de métodos autocompositivos para a solução de conflitos está em consonância com o exercício da cidadania ao possibilitar a participação do indivíduo no deslinde da questão suscitada e consolidar, em concreto, os direitos proclamados no ordenamento jurídico. Nesse sentido, o pressuposto das ondas renovatórias, delineadas por Cappelletti e Garth (1988), é o de garantir uma justiça realmente acessível a todos, com resultados efetivos e justos tanto na esfera individual quanto na social. A democratização de tal acesso; seja via Poder Judiciário, ADR ou ODR; perpassa por exercitá-lo de forma qualificada e igualitária.

Inserida nessa discussão, a pesquisa foi construída para responder a seguinte questão norteadora: Como a adoção de métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação e o uso de soluções tecnológicas, tangencia o acesso à justiça e a solução de conflitos em um contexto de múltiplas portas que permeia a Justiça estadual?

Para melhor compreensão do fenômeno, suas dinâmicas e dimensões; foram desenvolvidas duas etapas.

A primeira etapa abrangeu o mapeamento do cenário de acesso à justiça via métodos autocompositivos sob três dimensões ou frentes de execução da política pública judiciária, a do Judiciário, por meio das atividades dos CEJUSCs; a das parcerias celebradas, via cadastramento de instituições como câmaras privadas, e a dos profissionais habilitados para atuação em tal contexto. As frentes de execução da política pública são como peças de um quebra-cabeças que, juntas, permitem a visualização do cenário de forma mais ampla, mas a partir das peculiaridades individualmente observadas.

A segunda etapa representou a imersão no contexto de cinco CEJUSCs para a compreensão das práticas nos órgãos, de forma a propiciar maior clareza, esclarecimentos e contextualizações importantes para o estudo.

Constatou-se que o fenômeno observado é heterogêneo na Justiça estadual, pois, apesar de existirem Centros em todos os Tribunais de Justiça, a região Sudeste conta com o dobro do número total de CEJUSCs instalados na região Sul, aproximadamente o triplo da região Centro-Oeste e quase o quádruplo da região Norte (3,7 vezes, precisamente). O TJSP possui, sozinho, mais Centros instalados do que toda a região Norte, Centro-Oeste ou Sul, por exemplo.

As câmaras privadas, por sua vez, podem ser desde órgãos públicos, instituições de ensino a organizações privadas, de acordo com o Tribunal em questão. A distribuição das câmaras no território brasileiro também não é homogênea, uma vez que 63% dos Tribunais de Justiça possuem câmaras cadastradas, mas a maioria delas estão localizadas nos estados da

região Sudeste (TJSP, TJMG e TJRJ), bem como são cadastradas para atuação exclusivamente em um Tribunal.

Já sobre os mediadores e conciliadores, 59% dos cadastrados no CNJ atuam no Sudeste do país (TJSP, TJMG e TJRJ), e o TJSP sozinho possui 45% do número total de profissionais habilitados na plataforma. Constatou-se, ainda, que o número de CEJUSCs existente influencia no número de profissionais cadastrados para atuação nos órgãos, mas não impacta no número de câmaras privadas cadastradas.

A distribuição geográfica dos Centros, das câmaras e dos profissionais indica que, em alguns estados, notadamente os da região Sudeste, ocorre melhora, em alguns aspectos, no acesso à justiça por meio da oferta dos métodos autocompositivos para a solução de conflitos. Contudo, em algumas regiões, especialmente na região Norte, ainda há muitas limitações.

Percebe-se que a concentração de maior número de Centros, de câmaras e de profissionais coincide com as regiões de maior quantitativo populacional e de maiores recursos financeiros, notadamente no estado de São Paulo. Ademais, a concentração em grandes centros urbanos e nas regiões de maior poder aquisitivo também é um indicativo de quem ocupa os Centros, ou seja, do público atendido, o que sinaliza a maior probabilidade de uso pelos litigantes habituais em comparação com um atendimento mais pulverizado que poderia indicar maior ampliação de acessibilidade por parte dos litigantes individuais.

Tal discrepância aponta para a necessidade de democratização do acesso à justiça no país como um todo, por meio da interiorização da política pública judiciária. Essa necessidade está em consonância com o cenário visualizado por Cappelletti e Garth (1988), em que os indivíduos mais carentes precisam superar algumas barreiras de acesso, que são dificuldades mais constantes em causas menos complexas, envolvendo autores individuais e em situação de pobreza, diferente do que ocorre, em média, com os litigantes habituais. Dessa forma, a melhor distribuição regional e a interiorização dos Centros, das câmaras e dos profissionais poderiam contribuir positivamente para a ampliação do acesso à justiça em regiões menos favorecidas e alcançar pessoas em situação de vulnerabilidade.

Sobre a perspectiva remuneratória, praticamente 50% do total de profissionais cadastrados indicaram expectativa de remuneração referente ao nível 1 ou 2, caracterizado como patamar básico e intermediário. Contudo, questões sobre a remuneração dos profissionais e sobre a gratuidade do atendimento dos Centros estão formatadas de maneira diversa nos Tribunais. Assim, existem CEJUSCs que realizam o atendimento gratuitamente, independente das condições econômicas do jurisdicionado; em outros, há regulamentação de pagamento, mas

é assegurada assistência judiciária gratuita para o público necessitado, além de muitos órgãos adotarem, como facilitadores, servidores, estagiários ou voluntários.

A preponderância dos patamares remuneratórios mais baixos entre os profissionais, inclusive no Sudeste do país, pode indicar o estágio de desenvolvimento da política pública judiciária que ainda é, nesse aspecto, precário em alguns estados. A falta de estruturação, notadamente, pela ausência de regulamentação da mediação e da remuneração dos profissionais pode estar impactando nesse fator, inclusive gerando o noticiado descadastramento de profissionais na plataforma do CNJ. Nesse sentido, o oferecimento de remuneração compatível aos mediadores poderá proporcionar maior valorização do trabalho prestado, incentivar a formação de maior número de facilitadores e a captação de bons profissionais para atuação na área.

De toda sorte, há que ser sopesado, nos casos dos Tribunais que regulamentaram a remuneração dos profissionais, o fato de que o jurisdicionado precisa possuir recursos financeiros para arcar com o pagamento das horas mínimas garantidas ao conciliador e ao mediador, bem como com os custos dos honorários contratuais do advogado, se o possuir. Então, questiona-se qual incentivo que o cidadão teria para optar pelo atendimento prestado pelos CEJUSCs se a escolha pelos Juizados Especiais garantiria gratuidade, inclusive na etapa de conciliação, independente das condições econômicas do jurisdicionado, havendo como limitação apenas o valor da causa (alçada dos Juizados). Dito de outra maneira, por que realizar uma tentativa pré-processual de autocomposição nos Centros mediante contraprestação financeira se os Juizados oferecem a conciliação gratuitamente?

Lado outro, a gratuidade no atendimento prestado por alguns Centros a pessoas físicas e jurídicas, independente de análise econômica dos participantes, pode contribuir para o uso predatório por parte de empresas e de litigantes recorrentes. Tais questões demandam avaliação empírica a partir da consolidação dos Centros para melhor compreensão do fenômeno.

É perceptível que os mediadores cadastrados no CNJ tendem a possuir maior titulação e atuar em menos áreas (matérias jurídicas) do que o conciliador, bem como compõem o patamar avançado em maior número (nível 3 de remuneração), o que está em consonância com a maior especialização das atividades desempenhadas pelos mediadores em comparação com os conciliadores. O pressuposto para tal análise é de que a distribuição geográfica dos profissionais no país, a expectativa de remuneração e o número de áreas jurídicas de atuação poderiam ser um indicativo do grau de acessibilidade desses profissionais por parte da população. Nesse sentido, os profissionais com maior especialização atuariam em um menor

número de áreas e, conseqüentemente, teriam uma expectativa de remuneração superior e talvez de pouca acessibilidade em decorrência da distribuição regional e do valor do serviço especializado.

Ademais, constatou-se que nem todos os Centros e câmaras privadas adotaram o critério previsto no CPC para definir se o conflito é sujeito à conciliação ou à mediação. Detectou-se que, até mesmo em demandas que, em tese, seria mais adequada a mediação (como nos casos de matéria de direito de família, por exemplo, divórcio e guarda de filhos), há uma tentativa de conciliação prévia e, nos casos de insucesso e anuência dos participantes, o desdobramento em sessões de mediação.

O sistema multiportas tem como hipótese que os conflitos envolvem um conjunto de questões e peculiaridades que devem ser avaliadas e, de acordo com tais características, identificadas a melhor forma de tratamento, as ferramentas apropriadas e a porta de acesso à justiça mais adequada (Menkel-Meadow, 1999). Nesse sentido, Calvo Soler (2014) destacou a importância de se mapear o conflito, ou seja, de realizar um levantamento sistemático de informações do contexto e dos interesses em questão, uma vez que o maior conhecimento representa para o facilitador maior possibilidade de avaliar as linhas de soluções.

No contexto de fomento à utilização do método adequado para a solução de um determinado conflito, o uso prioritário de conciliação é algo digno de nota. A prática se afasta do campo teórico que prevê o uso da mediação para hipóteses multidimensionais e complexas nas quais preexistia vínculo entre os participantes (relações continuadas no tempo ou perenes).

Tal fato pode ser um indicativo do estágio embrionário de desenvolvimento dos métodos autocompositivos nesses ambientes e da necessidade de mão de obra qualificada, considerando a consolidação da mediação no ordenamento jurídico apenas em 2015 (CPC e Lei de Mediação). Outras possíveis razões para isso são a dificuldade de mapeamento dos conflitos para que ocorra o encaminhamento adequado dos casos para mediação ou para conciliação e a celeridade da conciliação (menos sessões), o que representa um custo menor para partes e Centros, assinalando uma tentativa de dar vazão ao contingente, independente da utilização da porta que seria, em tese, mais adequada.

Assim, o uso de ADR, notadamente dos métodos de conciliação e mediação, está implementado em graus diferentes nos CEJUSCs, pois todos os Tribunais de Justiça oferecem conciliação, mas a mediação ainda não é uma realidade em todos os órgãos. Por sua vez, nas câmaras privadas, apesar da mediação ser o mecanismo mais utilizado entre os respondentes, os resultados sinalizam a utilização concomitante de diferentes ferramentas. Faz-se necessário,

portanto, aprofundar a investigação empírica sobre as demandas sujeitas à mediação e à conciliação, principalmente no que diz respeito ao teor dos acordos celebrados.

Sobre o estudo dos cinco CEJUSCs selecionados, a falta de uniformidade entre os registros nos Tribunais dificultou a localização de tendências, semelhanças e diferenças de forma significativa. Contudo, percebeu-se, em todos, uma diferença persistente entre o número de audiências agendadas nos Centros e o quantitativo que efetivamente ocorre. No TJMA, foi possível constatar que a principal causa de não realização das sessões é em virtude do não comparecimento do requerido. Ademais, nos casos pré-processuais, pode ocorrer a entrega do convite diretamente pela parte requerente, o que pode reduzir a aderência em relação a uma intimação formal e com consequências jurídicas ante o não comparecimento.

A existência de um mapeamento e de um monitoramento das causas desse elevado absenteísmo das partes pode proporcionar resultados benéficos para os Tribunais, de modo a reverberar na qualidade do serviço prestado. A redução do índice de não comparecimento pode otimizar, por exemplo, a pauta de audiência e repercutir no aumento do atendimento dos cidadãos.

Observou-se que, no TJMG e no TJRN, o percentual de acordos celebrados é maior nas sessões pré-processuais do que nas processuais. Todavia, no TJRN, são designadas mais sessões processuais e com percentual de realização maior do que nas pré-processuais. No TJMG, por sua vez, a diferença entre o número de sessões pré-processuais e processuais designadas tem reduzido.

A despeito dos portes dos Tribunais serem distintos, o fato de se obter mais acordos, proporcionalmente, nas sessões pré-processuais pode indicar o peso do tempo na capacidade das partes de celebrarem ou não acordos. Após anos de espera, talvez ocorra o aprofundamento do conflito de forma a não se cogitar a possibilidade de solução da questão via métodos autocompositivos. Assim, a tentativa de autocomposição, após anos de litígio judicial, pode não ser tão proveitosa. Ademais, as pessoas que buscam os Centros, antes de ajuizar um processo, podem estar mais propensas à solução consensual.

No TJMG, no TJDFT e no TJRN, o quantitativo de audiências de conciliações agendadas é superior (normalmente, muito maior) do que o de mediação, mas o percentual de acordos é maior na mediação no período analisado. Contudo, no TJMG, proporcionalmente, o índice de não realização de sessões é maior na mediação e, no TJDFT e no TJRN, é o contrário, o que indica efeitos favoráveis da incorporação da mediação e a boa aceitação das pessoas que comparecem.

No TJBA, observou-se grande concentração dos atendimentos em demandas de família na capital, Salvador, bem como índices significativos de acordos nesses casos. No TJMG, ao mesmo tempo em que se observa o aumento de sessões designadas no estado como um todo, houve redução da participação da capital Belo Horizonte no total de acordos celebrados, o que indica pulverização dos Centros no interior do estado.

Sobre o uso de ODR, constatou-se que todos os Tribunais de Justiça utilizam, nos Centros, soluções tecnológicas para viabilizar a conciliação e a mediação a distância. Contudo, não necessariamente todas as unidades possuem atendimento virtual, e alguns Tribunais criaram Centros regionais ou ampliaram a competência das unidades da capital para atendimento nas demais unidades no interior do estado.

Nesse aspecto, a pandemia da COVID-19 e as medidas de isolamento social decorrentes, inegavelmente, repercutiram na incorporação de soluções tecnológicas pelos Tribunais e nas autorizações para a prática de atos e realizações de audiências por meio de videoconferência e mensagens eletrônicas. Tais práticas não estão em consonância com o conceito de ODR adotado no presente estudo (Katsh e Rifkin, 2001; Arbix, 2007), pois representam métodos de ADR transplantados para o ambiente digital. Entretanto, elas representam um momento de inflexão significativa e inexorável para o Judiciário, um avanço sem precedentes e sem volta.

De igual modo, a adoção do PJe ou de outro sistema semelhante transplanta a prática de atos físicos para o ambiente digital, mas os procedimentos formais e solenes da justiça tradicional permanecem. Contudo, o uso do processo eletrônico provê um banco de dados favorável para o desenvolvimento de novas tecnologias, implementação de robôs e de inteligência artificial na seara do Judiciário.

Ademais, a adoção do PJe e o estabelecimento de que novas soluções serão desenvolvidas de forma colaborativa entre o Judiciário e dentro de parâmetros previamente estipulados pelo CNJ representam um passo importante rumo à elaboração de soluções generalizáveis, em consonância com redução de custos para o desenvolvimento de ferramentas locais, ampliação de tecnologias já testadas, interoperabilidade entre os órgãos e acesso facilitado pelo usuário, que não precisará dominar uma multiplicidade de sistemas (ARRUDA, 2007).

Por outro lado, nas câmaras privadas, foram noticiadas iniciativas de solução de conflitos de forma totalmente automatizada. Em entrevista, foi constatado o uso de métodos alinhados com o conceito de ODR, no sentido de que a tecnologia age como uma quarta parte

na relação (Katsh e Rifkin, 2001; Arbix, 2007). Assim, seria possível um acordo celebrado nesses termos receber a chancela do Judiciário, caso fosse pleiteada a homologação judicial.

Tem-se que a incorporação de tecnologia é uma realidade em diversos setores da sociedade, inclusive no campo da advocacia privada. Nesse cenário, o Judiciário ou caminha junto com o avanço tecnológico ou vai a reboque. O amadurecimento de soluções tecnológicas direcionadas para a promoção da justiça pode contribuir para uma atuação não apenas reativa do Judiciário.

O uso de ADR e ODR na solução autocompositiva é relacionado à maior acessibilidade e celeridade, redução de gastos em relação ao sistema tradicional de solução de conflitos, promoção do diálogo entre as partes e empoderamento dos participantes que gozam de autonomia na solução do conflito. É importante, contudo, que a incorporação de métodos de ODR e ADR venham acompanhados de políticas públicas robustas, de forma a potencializar os pontos favoráveis da adoção das medidas e, ao mesmo tempo, refletir sobre os sinais de alerta, mediante participação conjunta de diversos atores como agentes públicos, profissionais jurídicos e cidadãos. Caso contrário, será apenas um conjunto de normativas sem efetividade.

Nesse sentido, a criação dos Juizados Especiais, vinculada à terceira onda de Cappelletti e Garth (1988), trouxe em seu bojo a autocomposição como forma de solucionar conflitos e proporciona um ambiente de aprendizado para os Tribunais, notadamente no quesito de capacitação dos conciliadores. Os Juizados foram constituídos sob a perspectiva da gratuidade, da informalidade, da não obrigatoriedade de advogado e da utilização de métodos conciliatórios para a solução de conflitos e alicerçados na ampliação do acesso à justiça. Assim, é inerente aos Juizados a tentativa de conciliação prévia que, além de promover a redução do tempo processual, gera participação direta das partes envolvidas no deslinde da lide.

A criação do Juizados é de 1999, contudo 20 anos depois foram criados CEJUSCs para o atendimento das demandas de competência dos Juizados. Em que pese a existência de regulamentação legal para tanto, a criação dos Centros precisa ser acompanhada de maior gestão dos processos, de incentivo à conciliação e à mediação, capacitação dos conciliadores e dos mediadores, comprometimento dos profissionais jurídicos com a solução adequada dos conflitos e espírito de cooperação.

Os CEJUSCs precisam se atentar para a importância da manutenção de espaço e de quadro próprio, composto por profissionais treinados e em constante formação, bem como para a consolidação de um corpo não marcado pela notória rotatividade dos agentes, frequentemente estagiários e/ou voluntários. Nesse quesito, a regulamentação da mediação pelos Tribunais e de

fatores relacionados à remuneração dos profissionais pode contribuir positivamente, reverberando nos Centros e nas câmaras privadas.

De igual modo, as câmaras privadas precisam investir em capacitação dos profissionais, pois os respondentes informaram que 75% dos conciliadores e 88% dos mediadores fizeram curso e treinamento para atuação nas instituições. A formação adequada da equipe corrobora o uso dos métodos autocompositivos para a solução de conflitos.

Ademais, por se tratar de frentes de atuação em expansão – CEJUSCs, câmaras e profissionais – tem-se um ambiente em franco aprendizado que precisa ser monitorado. Por exemplo, importa saber se tais frentes estão funcionando, bem como sobre os resultados obtidos e sobre quem é o público atendido, pois a concepção de que o serviço é prestado a contento pressupõe medição e avaliação prévias.

A ausência de dados e de informações expressivos e disponíveis sobre o perfil do público atendido é notável, tanto em relação aos Centros quanto em relação às câmaras privadas. Na presente pesquisa, não se logrou êxito em obter algum relatório consolidado sobre o tema que abrangesse a atuação dos CEJUSCs de forma ampla e dentro da jurisdição dos órgãos, que é a do estado como um todo. Dessa forma, não foram disponibilizados dados com volume estatístico expressivo, relacionados aos perfis dos públicos atendidos.

Tal constatação é fruto de diversos fatores como: a) os dados refletem os perfis dos públicos atendidos pelos CEJUSCs de uma determinada localidade e sobre matérias específicas, como os Centros da capital e sobre demandas de direito de família; b) os usuários dos CEJUSCs prestam informações atinentes aos perfis pessoais de maneira facultativa, de modo que o percentual de abstenções na coleta de dados é considerável; c) recentes impactos gerados pela Lei nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e pela Resolução nº 358, de 2020, do CNJ; d) questões pertinentes aos prazos demandados pelas instituições para resposta e a ausência de retornos dos pedidos realizados pela pesquisadora; e) inexistência ou dificuldade de extração dos dados existentes nos sistemas utilizados pelos CEJUSCs, que não permitem a pesquisa por filtros ou a emissão de relatórios sobre o assunto.

Se, por um lado, existe todo um investimento realizado pelo CNJ e pelo próprio Judiciário nos métodos autocompositivos, abrangendo desde a criação de uma política pública judiciária até a estruturação física e de pessoal com estratégias e instrumentos delineados para o atendimento do cidadão, por outro lado não se sabe quem é esse cidadão e não há dados robustos sobre o perfil do público atendido.

O pressuposto é de que a construção da política pública judiciária não deve servir para o próprio Poder Judiciário, de forma endógena, limitada a oferecer instrumentos para fazer frente ao excesso de demandas. Antes, a política deve ser planejada e executada para atender efetivamente o cidadão e prover o acesso à justiça. Ademais, a extrema litigiosidade do Poder Público favorece o agigantamento do Judiciário. Nesses termos, o Estado permanece servindo ao próprio Estado e, paulatinamente, afasta-se do atendimento das demandas sociais.

Para tanto, é fundamental conhecer sobre o público atendido pelos Centros, bem como identificar quem ocupa esses espaços, se são majoritariamente litigantes individuais ou litigantes habituais. Tais fatos possibilitam uma melhor avaliação da implementação e da execução da política, bem como o reconhecimento das oportunidades de aprimoramento do serviço prestado por meio de melhorias contínuas. Nesse contexto, a pesquisa de satisfação é um instrumento relevante para obter percepções dos usuários sobre os serviços prestados e um importante canal de comunicação entre a instituição e o destinatário.

O monitoramento não apenas do público atendido, mas da execução da política pública como um todo se apresenta como uma importante oportunidade de aprendizado ao permitir o mapeamento da institucionalização dos métodos e, conseqüentemente, a visualização de lacunas. Tal monitoramento permitiria maior substrato para analisar o fenômeno e compreender, por exemplo, por que apesar de todo o investimento na política pública o percentual de acordos celebrados via métodos autocompositivos na Justiça vem reduzindo sistematicamente, segundo dados do CNJ (de 13,6% em 2016 para 12,5% em 2019).

Nesse sentido, o Judiciário normalmente possui uma forma de administrar mais concentrada, sem tanta participação dos usuários nas tomadas de decisões. Contudo, é salutar ouvir os principais impactados pelas decisões, que são os usuários e os agentes que estão na ponta da execução da política. Tal fato possibilita a identificação de gargalos, a atuação para a solução dos problemas e a proposição de ações mais eficientes e adequadas.

Dessa forma, o aumento do número de CEJUSCs e de câmaras privadas instalados sem um monitoramento muito claro do serviço prestado, sem o treinamento adequado dos profissionais e com o uso da tecnologia apenas para sobrevivência pode produzir resultados indesejados. Tal aumento pode potencializar, por exemplo, a ampliação das assimetrias informacionais, econômicas e de habilidade negocial entre litigantes habituais e os individuais (FISS, 2004), gerar competição por resultado entre os conciliadores e mediadores e até mesmo gerar a desvalorização e descrédito dos métodos autocompositivos por parte da população.

A elevada taxa de congestionamento processual existente no Judiciário e o elevado nível de litigiosidade não devem ser uma mola propulsora para a mecanização das conciliações e das mediações, de forma a serem realizadas em série e focadas na celebração de acordos. Os métodos autocompositivos devem ser ferramentas capazes de atuar nas causas do conflito em si, ou seja, nas desigualdades e injustiças (NADER, 1994), por meio do uso da porta mais adequada para solução das controvérsias como forma de exercício pleno da cidadania.

O cerne da questão não se resume a solucionar a questão quantitativa que envolve o expressivo volume de demandas em pauta, mas perpassa por questões qualitativas. A institucionalização dos métodos autocompositivos oferecida como um remédio genérico e obrigatório desprovido de valor para o jurisdicionado não é capaz de resolver questão tão complexa.

Tais fatores estão em consonância com as críticas registradas por Nader (1994) sobre a autocomposição impositiva, a industrialização dos procedimentos, com a criação de um nicho empresarial de ADRs, e a oferta de uma justiça de *fast-food* com massificação do atendimento nem sempre realizado por agentes preparados. Outros aspectos dizem respeito à vulnerabilização dos conflitos dos vulneráveis, à celebração de acordos sob pressão, à dificuldade de identificação de questões sociais atreladas às demandas pleiteadas individualmente, até mesmo em razão das limitações de publicidade, o que mascara irregularidades sistêmicas. Nesse aspecto, é importante o registro dos casos atendidos via ADRs, de prestação de contas e transparência.

Trata-se de mudanças gradativas e, para tanto, o papel desempenhado pelos profissionais do direito pode contribuir tanto para reduzir as barreiras psicológicas – medo do cidadão quanto ao sistema e aos profissionais (Economides, 1999) – quanto para fomento dos métodos adequados de solução de conflitos. Dessa forma, é favorável a incorporação de disciplinas de direitos humanos e de justiça não adversarial na grade curricular das instituições de ensino. Ademais, o uso de ODR ou ADR não objetiva eliminar o Poder Judiciário, mas consolidar um novo caminho possível para a solução de conflitos.

São considerados facilitadores do uso de ADR e ODR a economia de tempo e de custos; conveniência e flexibilidade de horários que não se sujeitam ao horário comercial; maior controle sobre a decisão, seja autocompositiva seja na escolha do árbitro; maiores chances de comprometimento dos participantes e de cumprimento voluntário do acordo; restabelecimento da comunicação entre os envolvidos; ganhos de credibilidade; engajamento dos órgãos públicos na divulgação dos métodos; redução do volume de processos judiciais; crescimento das

interações no ambiente digital e a exigência de solução de conflitos que ultrapassem barreiras linguísticas, normativas e geográficas (ODR); entre outros (CORTÉS, 2011).

Sob o ponto de vista de dificultadores, podem-se citar ausência de contato face a face na ODR; questões normativas pela ausência de regulamentação, principalmente no que concerne ao poder público; engajamento das partes para uso de ODR; perda de transparência, o que poderia encobrir questões de repercussão geral e mascarar irregularidades sistêmicas (prejudicar a efetivação da segunda onda); questões de imparcialidade (vieses nos algoritmos e direcionamentos em razão de financiadores, por exemplo); transparência e *accountability* (funcionamento dos mecanismos, processamento e desfecho dos conflitos); assimetria de poder e agravamento das desigualdades entre os participantes; além de questões sobre o acesso à tecnologia, conexão à Internet, graus de expertise e familiaridade muito distintos entre os participantes (ARBIX, 2007; CORTÉS, 2011).

Na pesquisa, constatou-se a existência em alguns CEJUSCs de maior flexibilidade de horários para atendimento do jurisdicionado, inclusive fora do horário comercial, com a adoção da mediação e da conciliação por meio de videoconferência. De igual maneira, o agendamento da primeira sessão de conciliação ou de mediação ocorre de forma mais célere quando comparado com a justiça tradicional, até mesmo para se evitar o agravamento do conflito, de modo que há ganhos de celeridade. Ademais, o investimento na formação dos conciliadores e mediadores e a tentativa de redução da rotatividade dos profissionais são facilitadores importantes.

Um dificultador para a execução da política pública estudada diz respeito à heterogeneidade entre os órgãos do Judiciário, em razão de fatores diversos, como a notória desigualdade regional e o porte dos Tribunais. Ademais, no país, são significativas as questões sobre o acesso à tecnologia, conexão à Internet, graus de expertise e familiaridade muito distintos entre os participantes (ARBIX, 2007; CORTÉS, 2011), notadamente por parte dos indivíduos que experimentam alguma exclusão social (desempregados, pobres, aposentados, homossexuais, negros, presos e outros).

Fatores de ordem econômica, social e cultural não deveriam interferir negativamente na acessibilidade à justiça por parte do cidadão. Nesse sentido, há um longo caminho rumo à modernização e à desburocratização dos procedimentos e do sistema processual, de modo a tornar mais simples o acesso à justiça e a efetivação das decisões, sem olvidar características como a qualidade, a efetividade e a presteza jurisdicional. Tais ocorrências colaborariam para

o alcance de uma justiça mais acessível e até mesmo com contornos mais amigáveis, no sentido de ser mais próxima do cidadão.

Assim, as ondas renovatórias de Cappelletti e Garth (1988) pressupõem vencer três barreiras, de modo que a assistência aos pobres e o conhecimento dos direitos precisam ser garantidos para se alcançar a terceira onda (informalização e simplificação das leis e dos procedimentos, inclusive com a adoção sistemas informais). É possível a consolidação de novas portas sem desrespeitar princípios e garantias básicas do cidadão, pois a celeridade não pode ceifar a aplicação dos princípios norteadores do direito e a capacidade de correção de distorções encontradas nas leis e, muitas vezes, visualizadas apenas em situações concretas (legitimidade e efetividade das decisões).

Por fim, os desafios para a execução desta dissertação abrangem, prioritariamente, os prazos demandados pelos órgãos e organizações para o atendimento dos pedidos da pesquisadora; a inexistência, na grande maioria dos casos, de relatórios consolidados; as inconsistências de registros e a substituição de termos técnicos no estudo de forma a atender o caráter interdisciplinar da temática (Administração e Direito).

Nesse sentido, a pesquisa com relação ao sistema de justiça, particularmente do Poder Judiciário, é desafiadora por conta da opacidade informacional existente. A necessidade de maior transparência de dados e *accountability* repercutem no desenvolvimento de estudos e no volume baixo de produção literária, principalmente de análise empírica.

O próprio CNJ sinalizou no Diagnóstico – Remuneração dos Mediadores e dos Conciliadores Judiciais – a dificuldade na coleta de dados e a existência de inconsistências nas informações prestadas pelos Tribunais, o que dificulta a apuração dos dados de forma mais precisa. Ademais, se o pesquisador enfrenta tais dificuldades, para o cidadão as condições de acessibilidade das informações se agravam, sem olvidar fatores relacionados ao domínio da linguagem técnica e da não sistematização das informações disponíveis em diversos portais institucionais.

O CNJ tem desempenhado um papel ímpar com relação à administração da justiça e ao funcionamento do Poder Judiciário, os quais dizem respeito à realização de estudos institucionais, à publicidade dos dados e à criação e concretização de políticas públicas judiciárias, colaborando para o aprimoramento da gestão do Poder Judiciário. Entretanto, ainda há um vasto caminho a ser percorrido tanto na criação de informação e sistematização da coleta de dados quanto de publicidade.

Desse modo, sugere-se aprofundar o estudo dentro de cada frente de execução da política pública apresentada, uma vez que já estão mapeados os órgãos e as instituições que efetivamente possuem ou estão dispostos a compartilhar os dados. A análise focada nos usuários pode ser melhor abordada em pesquisas futuras, com análise dos acordos celebrados em consonância com características dos participantes. De igual modo, com a identificação das câmaras privadas que fazem uso de tecnologia nos moldes de ODR, sugere-se analisar o contexto e a aplicação concreta das ferramentas.

Outra questão para pesquisa futura diz respeito ao aprofundamento dos estudos sobre o perfil do público atendido pelos CEJUSCs com relação aos grandes litigantes, ou seja, se existem e em que medida ocorre a ocupação desses espaços pelos litigantes recorrentes. A existência de pautas concentradas e de pautas específicas nos Centros é um indicativo da participação desse público, e a ideia é entender como se comportam e o movimento que fazem dentro dessa política pública.

## REFERÊNCIAS

ADAMS, Luís Inácio Lucena; BATISTA JR, Onofre Alves; PAVAN, Luiz Henrique Miguel; VIEIRA, Renato Rodrigues. Saindo da Lama: A atuação interfederativa concertada como melhor alternativa para solução dos problemas decorrentes do desastre de Mariana. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2019

AGUIAR, E. L. de; SILVA, E. O. Plano Nacional de Desmaterialização de Processos: Administração sem Papel. In: VI Congresso Consad de Gestão Pública, 2013, Brasília - DF. Acesso em: 20. dez. 2019.

ALMEIDA, Guilherme. Acesso à justiça, direitos humanos e novas esferas da justiça. São Paulo: Contemporânea, 2012.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de; RODRIGUES, Ricardo Schneider. A resolução on-line de litígios (ODR) na administração pública: o uso da tecnologia como estímulo à transparência. Revista Direito PUC: Direito, Estado e Sociedade. n. 54. Rio de Janeiro: Pontifícia Universidade Católica. Janeiro-Junho 2019. P. 171 a 204. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/pesquisas/serie%20pesquisa%20cej%2014.pdf/view>. Acesso em: 20 fev. 2020.

ANJOS, Leonardo Fernandes dos; FEITOSA, Maria Luiza Pereira de Alencar Mayer. **Acesso à Justiça e Cidadania: a questão dos repeat players**. In: COUTINHO, Ana Luísa Celino et al. (Orgs.). Direito, Cidadania e Desenvolvimento. Florianópolis: Conceito Editorial, 2012.

ARAÚJO, C. A. Bibliometria: evolução histórica e questões atuais. Em questão, v.12, n. 1, p. 11-32, 2006.

ARBIX, Daniel do Amaral. Resolução On-line de Controvérsias. São Paulo: Intelecto, 2017

ARRUDA, Eduardo Henrique Pereira de. e-Justiça: aplicação das TICs na modernização do Poder Judiciário. In: KNIGHT, Peter Titcomb; FERNANDES, Ciro Campos Christo; CUNHA, Maria Alexandra (orgs). e-Desenvolvimento no Brasil e no mundo: subsídios e Programa e-Brasil. São Caetano do Sul, SP: Yendis Editora, 2007. cap. 36, p. 775-793

ASSOCIAÇÃO DOS MAGISTRADOS BRASILEIROS (AMB). O uso da justiça e o litígio no Brasil. Coord Maria Tereza Sadek, 2015. Disponível. em:<[https:// cpj.amb.com.br](https://cpj.amb.com.br) > Acesso em 20 set. 2019.

AVRITZER, Leonardo; MARONA, Marjorie; GOMES, Lilian. Cartografia da Justiça no Brasil. Belo Horizonte: Editora Saraiva, 2014.

BANCO MUNDIAL. Unidade de Redução de Pobreza e Gestão Econômica. Fazendo com que a **Justiça conte: medindo e aprimorando o desempenho da Justiça no Brasil**. 2004. Relatório n° 32789-BR. Disponível em: <<http://documents.worldbank.org/curated/pt/927921468769735592/pdf/327890PORTUGUE10Que0A0Justica0Conte.pdf> >. Acesso em: 10 nov. 2019.

BARDIN, Laurence. Análise de conteúdo. São Paulo: Edições 70, 2002.

BRASIL. Constituição (1988) Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado, 1988. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Supremo Tribunal Federal. Recurso Extraordinário 253.855-0. Relatora: Min. Ellen Gracie, 04 jun. 2002.

\_\_\_\_\_. Pacto de Estado em favor de um Judiciário mais Rápido e Republicano, de 15 dezembro de 2004. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20.12.2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 11.419, de 19 de dezembro de 2006. Dispõe sobre a informatização do processo judicial; altera a Lei nº 5.869, de 11 de janeiro de 1973 – Código de Processo Civil; e dá outras providências. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em: 20.12.2019.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 185, de 16 de dezembro de 2008. Institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento. Disponível em: <[https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_comp\\_185\\_18122013\\_05072019170712.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_185_18122013_05072019170712.pdf)> Acesso em: 20.12.2019.

\_\_\_\_\_. Termo de Acordo de Cooperação Técnica nº 79/2009, de 15 de setembro de 2009. Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram o CNJ, o CJF, o TRF1, o TRF2, o TRF3, o TRF4 e o TRF5. Disponível em: <<https://www.jusbrasil.com.br/diarios/20551517/pg-5-conselho-nacional-de-justica-cnj-de-06-10-2009>> Acesso em: 20.12.2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 12.153, de 22 de dezembro de 2009. Dispõe sobre os Juizados Especiais da Fazenda Pública no âmbito dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Termo de Acordo de Cooperação Técnica nº 43/2010, de 29 de março de 2010. Acordo de Cooperação Técnica que entre si celebram o Conselho Nacional de Justiça e os Tribunais de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. Disponível em: <[https://www.tjmrs.jus.br/public/files/pje/termos/termo\\_adexao.pdf](https://www.tjmrs.jus.br/public/files/pje/termos/termo_adexao.pdf)> Acesso em: 20.12.2019.

\_\_\_\_\_. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Disponível em <<http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

\_\_\_\_\_. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em <<http://www.planalto.gov.br>>. Acesso em 20 set. 2019.

Brasília: CJF – Acesso à Justiça Federal: Dez Anos de Juizados Especiais, 2012. Série Pesquisas do CEJ, v. 14. Disponível em: <https://www.cjf.jus.br/cjf/CEJ-Coedi/pesquisas/serie%20pesquisa%20cej%2014.pdf/view>. Acesso em: 10 jul. 2019.

BRECHT, Bertolt. Antologia poética. Rio de Janeiro: ELO Editora, 1982.

BULOS, Uadi Lammêgo. Direito Constitucional ao Alcance de Todos. 8. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

CAETANO, Luiz Antunes. Arbitragem e mediação: rudimentos. São Paulo: Atlas, 2002.

CALVO SOLER, Raúl. Mapeo de conflictos: técnica para la exploración de los conflictos. Barcelona: Editorial Gedisa, 2014.

CANOTILHO, J. J. Gomes; SARLET, Ingo Wolfgang; STRECK, Lenio Luiz; MENDES, Gilmar Ferreira. Comentários à Constituição do Brasil. 2. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro & GARTH, Bryant. Acesso à Justiça. Tradução de Elen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris, 1988.

CAREGNATO, Rita Catalina Aquino; MUTTI, Regina. Pesquisa qualitativa: análise de discurso versus análise de conteúdo. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2006 Out-Dez; 15(4): 679-84.

COLLIS, Jim.; HUSSEY, Roger. Pesquisa em administração. Porto Alegre: Bookman, 2005.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Estudo comparado sobre recursos, litigiosidade e produtividade: a prestação jurisdicional no contexto internacional. Brasília: CNJ, 2011.

\_\_\_\_\_. 100 maiores litigantes - 2012. Brasília: CNJ, 2012.

\_\_\_\_\_. Supremo em ação 2018. Brasília: CNJ, 2017

\_\_\_\_\_. Justiça em números 2021: ano base 2020/CNJ. Brasília: CNJ, 2020.

\_\_\_\_\_. Guia de utilização do Conciliajud – Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do Conselho Nacional de Justiça. Brasília: CNJ, 2020.

\_\_\_\_\_. Diagnóstico – Remuneração dos Mediadores e dos Conciliadores Judiciais publicado pelo CNJ. Brasília: CNJ, 2020.

CORRAR, Luiz J.; PAULO, Edilson; DIAS FILHO, José Maria (Coord.s). Análise multivariada: para cursos de administração, ciências contábeis e economia. São Paulo: Atlas, 2011.

CORTÉS, Pablo. Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union. New York: Routledge Routledge Research in IT and E-Commerce Law, 2011.

CORTINA, José M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. *Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98–104. Disponível em <https://www.psychosphere.com/what%20is%20coefficient%20alpha%20by%20Cortina.pdf>.

CRESWELL, John W. Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2010.

CROSSAN, Mary M; APAYDIN, Marina. A multi-dimensional framework of organizational innovation: a systematic review of the literature. *Journal of Management Studies*, v. 47, n. 6, sept. 2010.

DA COSTA, Alexander Seixas; LIMA, Jerônimo Santos. Online Dispute Resolution (Odr) Na Administração Pública: Desafios e oportunidades. Jornadas Sobre Ética, Justiça e Gestão Institucional. Universidade Federal Fluminense: 2019.

DAKOLIAS, Maria. Documento Técnico Número 319 - O Setor Judiciário na América Latina e no Caribe Elementos para Reforma. Banco mundial: Washington, D.C, 1996

DELDUQUE, Maria Célia & CASTRO, Eduardo Vasquez de. A mediação sanitária como alternativa viável à judicialização das políticas de saúde no Brasil. *Saúde Debate*. Rio de Janeiro, 2015.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo. São Paulo: Atlas, 2013.

ECONOMIDES, Kim. Lendo as ondas do “Movimento de Acesso à Justiça”: epistemologia versus metodologia? In: PANDOLFI, Dulce et.al. (org.). Cidadania, Justiça e Violência. Rio de Janeiro: Ed. Fundação Getúlio Vargas, 1999, p. 61-76.

EISENHARDT, K. Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, Ada, Ohio, v.14, n.4, p.532-550, 1989.

FERREIRA, Rubens da Silva. A sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. *Ciência da Informação*. Brasília, vol.32, n.1, pp.36-41, jan/abr. 2003.

FERGUSON, Martin. Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento. In: EISENBERG, José; CEPIK, Marco. Internet e política. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002.

FISS, Owen. Against Settlement, 93 *Yale Law Journal* 1073-90, may 1984.

FISS, Owen. Um novo processo civil: estudos norte-americanos sobre jurisdição, constituição e sociedade, coord. Trad. Carlos Alberto de Salles. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2004.

FOWLER Jr., Floyd J. Pesquisa de levantamento. 4 ed. Porto Alegre: Penso, 2011.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa; RICARTE, Ivan Luiz Marques. Revisão sistemática da literatura: conceituação, produção e publicação. *Logeion: Filosofia da Informação*, [S.l.], v. 6, n. 1, p. 57-73, sep. 2019.

GIL, Antonio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. *Rev. adm. empres.*, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, Apr. 1995. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75901995000200008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901995000200008&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 25 abr. 2020.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. *Rev. adm. empres.*, São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, jun. 1995. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75901995000300004&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75901995000300004&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 25 abr. 2020

GUERRA, Sérgio; SALINAS, Natasha Schmitt Caccia. Resolução eletrônica de conflitos em agências reguladoras. *Rev. direito GV*, São Paulo, v. 16, n. 1, e 1949, 2020. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1808-24322020000100402&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1808-24322020000100402&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 20 fev. 2020.

JUNQUEIRA, Eliane Botelho. *Acesso à Justiça: um olhar retrospectivo*. Estudos Históricos, Rio de Janeiro, vol. 9, nº 18, 1996.

KATSH, Ethan. Online Dispute Resolution: Some Implications for the Emergence of Law in Cyberspace. *Lex Electronica*, v. 10, n. 3, Hiver/ Winter 2006. Disponível em: <[https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3\\_katsh.pdf](https://www.lex-electronica.org/files/sites/103/10-3_katsh.pdf)>. Acesso em: 23 abr. 2018

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. *Online Dispute Resolution: Resolving Conflicts in Cyberspace*. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

LENZA, Pedro. *Direito Constitucional Esquematizado*. 22. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. *Metodologia Científica*. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARCONI, Marina de Andrade. LAKATOS, Eva Maria. *Técnicas de Pesquisa*. São Paulo: Atlas, 2007

MARONA, M. “Defensorias Públicas”. In: AVRITZER et alii (orgs). *Dimensões políticas da justiça*. Rio de Janeiro, Civilização Brasileira, 2013.

MEDEIROS. P. H. R.; GUIMARÃES, T. de A. O estágio do governo eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial. In: *Revista do Serviço Público*, ano 55, Brasília, 2004.

MENDES, Gilmar Ferreira; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. *Curso de Direito Constitucional*. 13. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

MENKEL-MEADOW, Carrie J. When Dispute Resolution Begets Disputes of its Own: Conflicts Among Dispute Professionals. *UCLA Law Review*, 1997.

MINAYO, Maria Cecília de Souza, Amostragem e Saturação em Pesquisa Qualitativa: Consensos e Controvérsias. Revista Pesquisa Qualitativa. São Paulo (SP), v.5, n. 7, p. 01-12, abril. 2017

MINAYO, Maria Cecília de Souza, Análise qualitativa: teoria, passos e fidedignidade, Ciência & Saúde Coletiva, 2012

MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. 34. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

MORAES, Guilherme Pena de. Curso de Direito Constitucional. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

NADER, Laura, Harmonia Coerciva: a economia política dos modelos jurídicos. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v.9 n.26 São Paulo out. 1994.

NETO, Eurico Bitencourt. Concertação Administrativa Interorgânica: Direito Administrativo e Organização do Século XXI. São Paulo: Almedina, 2017.

ONU. Declaração Universal dos Direitos Humanos. 1948. Disponível em <[http://www.onu-brasil.org.br/documentos\\_direitoshumanos.php](http://www.onu-brasil.org.br/documentos_direitoshumanos.php)>. Acesso em 20 set. 2019.

PAIVA JÚNIOR, Fernando G. de P.; LEÃO, André, L. M. de S; MELLO, Sérgio, C. B. de. Validade e Confiabilidade na Pesquisa Qualitativa em Administração. Revista de Ciência da Administração, v. 13, n. 31, p. 190-209, set./dez. 2011.

PATINO, Cecília Maria; FERREIRA, Juliana Carvalho. Intervalos de confiança: uma ferramenta útil para estimar o tamanho do efeito no mundo real. Jornal Brasileiro de Pneumologia: SciELO Brasil, 2015.

PINHEIRO, José Q.; FARIAS, Tadeu M.; ABE-LIMA, July Y. Painel de Especialistas e Estratégia Multimétodos: Reflexões, Exemplos, Perspectivas. Psico, v. 44, n. 2, p. 184-192, abr./jun. 2013.

PRATA, Ana. Dicionário Jurídico. Edições Almedina: Coimbra, 2016.

ROSENBERG, Marshall B., Nonviolent Communication: A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships. PuddleDancer Press: 2015

SADEK, Maria Tereza Aina. Acesso à Justiça: um direito e seus obstáculos. Revista USP, n. 101, p. 55-66. São Paulo, 2014.

SADEK, Maria Tereza Aina. Poder Judiciário: perspectivas de reforma. Opin. Publica, Campinas, v. 10, n. 1, p. 01-62, maio 2004.

SÁ E SILVA, Fábio. Percepção Social da Justiça. In: Sistema de Indicadores de Percepção Social (Sips). Brasília: Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicadas (Ipea), 2010. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br>>. Acesso em: 20.12.2019.

SALOMÃO, Luis Felipe. Inteligência Artificial: Tecnologia Aplicada à Gestão dos Conflitos no Âmbito do Poder Judiciário Brasileiro. Rio de Janeiro: FGV, 2021.

SALOMÃO, Luis Felipe. Sistema nacional de juizados especiais. In: Revista Cidadania e Justiça – AMB. n. 7. 2º sem-1999.

SANDER, Frank E. A., Future of ADR - The Earl F. Nelson Memorial Lecture, The, 2000 J. Disp. Resol., 2000.

SANTOS, Boaventura de Souza. Para uma Revolução Democrática da Justiça. 3ª ed. São Paulo: Editora Cortez, 2011.

SANTOS, Boaventura de Souza. Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade. Porto: Edições Afrontamento, 1999.

SARLET, Ingo Wolfgang; MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. Curso de Direito Constitucional. 7. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

SILVA, E. L., MENEZES, E. M. (2000) Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação. Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

STEVENSON, W. J. Estatística Aplicada à Administração. São Paulo: Harbra, 1983.

SUSSKIND, Richard. Online Courts and the Future of Justice. Oxford University Press: Londres, 2020.

SUSSKIND, Richard. Tomorrow's Lawyers: an introduction to your future. Oxford University Press: Nova York, 2017.

TAVARES, André Ramos. Curso de Direito Constitucional. 16. ed. São Paulo: Saraiva Educação, 2018.

TOLEDO, Luciano Augusto; SHIAISHI, Guilherme de Farias. Estudo de caso em pesquisas exploratórias qualitativas: um ensaio para a proposta de protocolo do estudo de caso. Revista FAE, Curitiba, v.12, n.1, p.103-119, jan./jun. 2009.

TRIVIÑOS, Augusto Nivaldo Silva. Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 2009.

WOLKMER, Antonio Carlos. Pluralismo Jurídico e Novas Perspectivas dos Direitos Humanos. Jurisprudência Catarinense, Florianópolis, v. 35, n. 118, jan./mar. 2009.

WING, Leah; MARTINEZ, Janet, KATSH, Ethan e RULE, Colin. Designing Ethical Online Dispute Resolution Systems: The Rise of the Fourth Party. Negotiation Journal Winter, 2021

YIN, Robert K. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4 ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

**Anexo A – Regulamentação e forma de pagamento dos mediadores e conciliadores dos Tribunais de Justiça, segundo diagnóstico do CNJ e normativas correspondentes**

Tribunal	Mediação		Conciliação	
	Regulamentação	Pagamento	Regulamentação	Pagamento
TJAC	Não	Não há mediadores	LC nº 90/2001	Tribunal, valor de 90% da remuneração Juízes Leigos
TJAL	Não	Não há mediadores	Lei Estadual nº 8.217/2019	Tribunal, valor de R\$ 2.000,00
TJAM	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJAP	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJBA	Não	Voluntário	Resolução nº 07/2010 Decreto nº 390/2015	Abono variável oriundo de custas cartorárias, teto de R\$ 3.091,26, sendo R\$ 17,50 (audiência) e R\$ 35,00 (acordo)
TJCE	Resolução do Órgão Especial nº 05/2019	Tribunal (depósito em conta), valor do patamar básico da tabela do CNJ	Resolução do Órgão Especial nº 05/2019	Tribunal (depósito em conta), valor do patamar básico da tabela do CNJ
TJDFT	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJES	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJGO	Resolução nº 49/2016  Resolução nº 80/2017	Partes (depósito em conta), de R\$50,00 a R\$600,00 por audiência, tabela no Decreto Judiciário nº 757/2018	Resolução nº 49/2016  Resolução nº 80/2017	Partes (depósito em conta), de R\$30,00 a R\$580,00 por audiência, tabela no Decreto Judiciário nº 757/2018
TJMA*	RESOL-GP – 72015 de 12/02/2015 que regulamenta a prestação de serviço voluntário de conciliador no âmbito dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania	Servidores efetivos (remuneração do cargo)  Ou voluntários	Não	Servidores efetivos (remuneração do cargo)
TJMG	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJMS	Resolução nº 422/2018	Tribunal (despesa do Tribunal), gratificação de acordo com produtividade de R\$15,00 a R\$ 50,00 por ato, limitado a R\$ 4.214,21	Resolução nº 422/2018	Tribunal (despesa do Tribunal), gratificação de acordo com produtividade de R\$6,00 a R\$15,00 por ato, limitado a R\$ 4.214,21
TJMT	Provimento nº 9/2016  Lei estadual nº 10.555/2017	Partes, segundo Diagnóstico do CNJ*  Lei estadual nº 10.555/2017: voluntário (servidor e particular) e	LC estadual nº 270/2007	Poder Judiciário, segundo Diagnóstico do CNJ* Lei estadual nº 10.555/2017: pagamento pelo Tribunal (despesa do Tribunal) e pelas partes, Tabela no Provimento

		remunerado (particular) pelo Tribunal de abono variável de R\$150,00 por hora de trabalho (despesa do Tribunal) nos casos pré-processuais e palas partes nos processuais.		nº9/2016, quando a parte escolher conciliador diverso do juiz (valor mínimo da hora de R\$30,00 e máximo de R\$100,00)
TJPA	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJPB	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJPE	Não	Não há mediadores	-	-
TJPI	Resolução interna nº87/2017	Tribunal (processo seletivo), aplicado como parâmetro os valores percebidos pelos conciliadores dos Juizados, remuneração bruta de R\$3.240,69 e de R\$ 2.400,51 para entrância intermediária	Resolução interna nº87/2017	Tribunal (processo seletivo), aplicado como parâmetro os valores percebidos pelos conciliadores dos Juizados, remuneração bruta de R\$3.240,69 e de R\$ 2.400,51 para entrância intermediária
TJPR	Não	Voluntário	Não	Voluntário
TJRJ	Ato Normativo Conjunto 73/2016  Portaria CGJ/RJ nº 2882/19	Tribunal (custas judiciais), valor de R\$ 39,30 por processo desde que seja homologado acordo judicial		Tribunal (custas judiciais), valor de R\$ 39,30 por processo desde que seja homologado acordo judicial
TJRN	Resolução nº036/2014  Portaria nº 1239/2018	Tribunal (processo seletivo), atuação desempenhada por Juizes Leigos cujo teto de remuneração é R\$4.880,74	Resolução nº036/2014  Portaria nº 1239/2018	Tribunal (processo seletivo), atuação desempenhada por Juizes Leigos cujo teto de remuneração é R\$4.880,74
TJRO	Não	Servidores efetivos (remuneração do cargo)	Não	Servidores efetivos (remuneração do cargo)
TJRR	Portaria nº970/2019	Tribunal (despesa do Tribunal), segundo Diagnóstico do CNJ*  Portaria nº 970: Partes, fixação de quatro patamares com valores de R\$20,00 a R\$160,00 por sessão	Portaria nº970/2019	Tribunal (despesa do Tribunal), segundo Diagnóstico do CNJ*  Portaria nº 970: Partes, fixação de quatro patamares com valores de R\$15,00 a R\$140,00 por sessão
TJRS	Resolução nº1.026/2014 e nº1.124/2016 Conselho da Magistratura (Comag)  Ato nº028/2017	Partes (depósito em conta judicial), valor fixado pelo juiz de 4URCs a 8URCs nas cíveis e de 8 URCS a 10 URCS nas de família desde que seja homologado acordo judicial (URC de R\$42,00). Demanda empresarial valor de 12URCs independente de acordo e gratuidade para superendividamento	Resolução nº1.026/2014 e nº1.124/2016 Conselho da Magistratura (Comag)  Ato nº028/2017	Partes (depósito em conta judicial), valor fixado pelo juiz de 2URCs a 4URCs fixado pelo juiz e desde que seja homologado acordo judicial (URC de R\$42,00). Demanda empresarial valor de 12URCs independente de acordo e gratuidade para superendividamento

TJSC	Resolução TJ nº18/2018	Partes (na sessão ou por depósito em conta), tabela com patamares (básico, intermediário e avançado) e valores de acordo com o valor da causa, de R\$50,00 a R\$ 1.100,00 por hora (redução dos valores em relação à tabela do CNJ) e patamar extraordinário.	Resolução TJ nº18/2018	Partes (na sessão ou por depósito em conta), aplicação do patamar básico e das faixas remuneratórias de acordo com o valor da causa, de R\$50,00 a R\$600,00 por hora
TJSE	Não	Não há mediadores	Não	Assessores de juiz (remuneração do cargo)
TJSP	Resolução do Órgão Especial nº809/2019	Partes (depósito em conta do profissional ou judicial), tabela do CNJ com patamares (básico, intermediário e avançado) e valores de acordo com o valor da causa, de R\$60,00 a R\$1.250,00 por hora e patamar extraordinário. Pré-processual valor mínimo do patamar básico (possível redução com anuência)	Resolução do Órgão Especial nº809/2019	Partes (depósito em conta do profissional ou judicial), aplicação do patamar básico (juiz pode reduzir se conciliador concordar) e das faixas remuneratórias de acordo com o valor da causa de R\$60,00 a R\$700,00 por hora, ainda que não haja acordo. Pré-processual valor mínimo do patamar básico (possível redução com anuência)
TJTO	Resolução nº01/2020	Tribunal (despesa do Tribunal), remuneração por hora trabalhada no valor de R\$ 23,00, acrescido de 33,33% em razão dos atos preparatórios	Resolução nº01/2020	Tribunal (despesa do Tribunal) Se servidor efetivo há gratificação, optar por acréscimo de 65% ou o valor integral do cargo comissionado DAJ-4 Se credenciado recebe por hora trabalhada R\$ 23,00, acrescido de 33,33% em razão dos atos preparatórios

**Fonte:** elaborado pela autora, segundo dados do Relatório do CNJ e normativas dos Tribunais

\* Dados diversos dos apresentados no Relatório do CNJ

**Anexo B – Participação em eventos como cursos, seminários, palestras e conferências sobre o tema pesquisado.**

- 1) Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores por EAD, promovido pelo CNJ, nos dias 18 de maio a 26 de julho de 2020, com carga horária de 40 horas teóricas ministradas pelo CNJ e 60 horas de estágio supervisionado pelo TJMG (etapa prática em andamento);
- 2) Ciclo de Palestras: a Importância da Declaração de abertura no Processo Conciliatório, promovido pela EJEJF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 12 de março de 2019, com carga horária de 1 hora;
- 3) Seminário Internacional de Cultura da Paz, promovido pela Ciranda Justiça Restaurativa, no dia 24 de maio de 2019, com carga horária de 7 horas;
- 4) Ciclo de Palestras: Papel dos Atores Processuais no Ato da Conciliação, promovido pela EJEJF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 18 de junho de 2019, com a carga horária de 1 hora;
- 5) Política de Autocomposição no TJMG - identificação de casos de Mediação, Conciliação e Justiça Restaurativa, promovido pela EJEJF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, nos dias 03 a 28 de junho de 2019, com a carga horária de 15 horas;
- 6) Palestra com o Dr. Henrique Ferrari, coordenador do CEJUSC-Blumenau, promovido pela Resolver para Transformar, e Professora Ma. Silvia Helena Arizio, no dia 06 de maio de 2020, com carga horária de 2 horas;
- 7) I Semana Distrital pela Cultura da Paz, promovido pela Rede Internacional de Excelência Jurídica do Distrito Federal – RIEJX DF, nos dias 04 a 08 de maio de 2020, com carga horária de 15 horas;
- 8) Feedback: Uma Forma para Mediação de Conflitos, promovido pela FSG Pós Graduação Presencial, no dia 01 de junho de 2020, com carga horária de 3 horas;
- 9) WEBINAR: Tendências Jurídicas, promovido pela Comissão de Inovação e Gestão da OAB/PR, no dia 02 de junho de 2020, com carga horária de 2 horas;
- 10) O Direito do Futuro, promovido pela UNI Curitiba – Centro Universitário Curitiba, no dia 03 de junho de 2020, com carga horária de 1 hora;
- 11) TRT15 e as sessões e audiências virtuais, promovido pela UNISAL – Centro Universitário Salesiano de São Paulo, no dia 03 de junho de 2020, com carga horária de 1 hora;

- 12) EXPOJUD on-line - Congresso de Inovação Tecnologia e Direito para o Ecossistema de Justiça, promovido pelo Judiciário Exponencial, nos dias 02 a 04 de junho de 2020, com carga horária de 16 horas;
- 13) I Seminário de Direito Público na Contemporaneidade (painéis como A Tecnologia na Vida dos Direitos e Direito; Política e Novas Tecnologias), promovido pela FACELI – Faculdade de Ensino Superior de Linhares, no dia 03 e 04 de junho de 2020, com carga horária de 10 horas;
- 14) Acesso à justiça para mulheres, promovido pela Faculdade de Direito de Ribeirão Preto, no dia 10 de junho de 2020, com carga horária de 3 horas;
- 15) O Advogado de Hoje: das Audiências à Advocacia Digital, promovido pela UNIFACS, no dia 18 de junho de 2020, com carga horária de 3 horas.
- 16) Justiça e Compaixão, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 18 de junho de 2020, com a carga horária de 1 hora;
- 17) Acesso à Justiça e Agenda 2030, promovido pela Faculdade Inspirar, no dia 23 de junho de 2020, com carga horária de 2 horas;
- 18) Webinar I Fórum sobre Direito e Tecnologia – 2020: Inteligência artificial aplicada à gestão dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário, promovido pela FGV, nos dias 29 de junho e 02 de julho de 2020, com carga horária de 3 horas e trinta minutos;
- 19) ENASTIC AGU: Encontro Nacional de Tecnologia, Inovação e Cultura, promovido pela AGU, Escola da AGU e Judiciário Exponencial, nos dias 01 a 03 de julho de 2020, com carga horária de 16 horas
- 20) Democratizando o acesso à justiça, promovido pelo CNJ, no dia 30 de julho de 2020, com carga horária de 8 horas;
- 21) II Encontro Ibero-Americano da Agenda 2030 no Poder Judiciário, promovido pelo CNJ no dia 10 de fevereiro de 2020, com carga horária de 8 horas;
- 22) 8º e-Fórum de TIC na Justiça, promovido por NETWORK Eventos, nos dias 13 e 14 de agosto de 2020, com carga horária de 8 horas;
- 23) Kickoff Inovação, promovido pelo TJMA e Judiciário Exponencial, no dia 26 de outubro de 2020, com carga horária de 5 horas;
- 24) Ciclo de Aulas Magnas - Tema: Mediação empresarial: realidade e desafios, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 26 de outubro de 2020, com a carga horária de 1 hora(s);
- 25) 1º Simpósio sobre Resolução de Disputas, promovido pelo Centro Acadêmico XX de agosto, nos dias 10 a 12 de novembro de 2020, com carga horária de 6 horas;

- 26) Palestras de lançamento da XV Semana Nacional da Conciliação, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 30 de novembro de 2020, com a carga horária de 2 horas e 30 minutos;
- 27) O Processo sob uma ótica de humanização e transformação da Justiça - uso das ferramentas da mediação, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 24 a 26 de novembro de 2020, com a carga horária de 6 horas;
- 28) II Democratizando o acesso à Justiça: Justiça social e o Poder Judiciário no Século XXI, promovido pelo CNJ, no dia 22 de fevereiro de 2021, com carga horária de 8 horas;
- 29) Noções Introdutórias Sobre Justiça Restaurativa, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, nos dias 1º de março a 7 de abril de 2021, com carga horária de 34 horas.
- 30) Seminário de Constelação Sistêmica, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, nos dias 12 e 13 de maio de 2021, com carga horária de 4 horas.
- 31) Programa Reflexões e Debates: Justiça Multiportas, promovido pela EJEF – Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes do TJMG, no dia 2 de junho de 2021, com carga horária de 1 hora.

## Anexo C – Questionário enviado para os CEJUSCs/NUPEMECs

### Métodos autocompositivos

Acesso à Justiça por meio do uso de métodos autocompositivos: análise de iniciativas de soluções de controvérsias em ambiente digital

\*Obrigatório

1. E-mail \*

\_\_\_\_\_

2. Quantos CEJUSCs existem instalados e em funcionamento no Tribunal?

\_\_\_\_\_

3. Com relação ao processo eletrônico, as sessões de conciliação e mediação, realizadas no CEJUSC, são registradas no PJe ou em algum outro Sistema/Plataforma virtual?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, são registradas no PJe tanto as pré-processuais quanto as incidentais.
- Sim, no PJe, quando incidentais, e, em outro sistema próprio, quando pré-processuais.
- Sim, apenas no PJe e apenas a conciliação/mediação incidental.
- Sim, apenas em outro sistema próprio, sendo incidentais ou pré-processuais.
- Não procedemos ao registro em plataformas digitais.

4. Existem Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação (ou semelhantes) cadastradas no Tribunal?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 5*
- Não *Pular para a pergunta 6*

Câmaras Privadas

5. Quantas Câmaras Privadas estão cadastradas no Tribunal?

---

#### Autocomposição virtual

6. Com relação à possibilidade de conciliação e mediação de conflitos a distância, há alguma plataforma digital credenciada pelo Tribunal?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim *Pular para a pergunta 7*

Não *Pular para a pergunta 8*

#### Plataformas digitais

7. Quantas plataformas digitais existem cadastradas no Tribunal?

---

#### Encaminhamento de demandas

8. O CEJUSC encaminha alguma demanda para as Câmaras Privadas credenciadas, ou apenas recebe os acordos das Câmaras Privadas cadastradas para homologação?

*Marcar apenas uma oval.*

Sim, encaminha demandas para Câmaras Privadas com frequência.

Sim, encaminha demandas para Câmaras Privadas esporadicamente.

Não encaminha, mas recebe acordos das Câmaras Privadas para homologação com frequência .

Não encaminha, mas recebe acordos das Câmaras Privadas para homologação esporadicamente.

Não encaminha e não recebe demandas das Câmaras Privadas para homologação.

9. Existem relatórios ou dados disponíveis sobre o quantitativo de acordos encaminhados pelas Câmaras Privadas cadastradas para homologação no Tribunal, bem como sobre a matéria envolvida nas demandas?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, existem relatórios sobre o quantitativo de acordos e sobre a matéria discutida.
- Existem relatórios apenas sobre o quantitativo de acordos encaminhados.
- Existem relatórios apenas sobre a matéria discutida.
- Não existem relatórios sobre o quantitativo de acordos e sobre a matéria discutida.
- Não recebemos acordos de Câmaras Técnicas para homologação.

10. Existe algum relatório sobre o perfil dos usuários (sexo, renda, etc.) dos CEJUSCs?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim, existe e o relatório é emitido regularmente. *Pular para a pergunta 11*
- Sim, existe, mas a emissão do relatório não é regular. *Pular para a pergunta 11*
- Sim, já existiu apenas 1 (um) relatório emitido. *Pular para a pergunta 11*
- Não, mas os dados para emissão de relatórios existem e podem ser disponibilizados. *Pular para a pergunta 13*
- Não, nunca foi emitido e não há tais informações sobre os usuários no banco de dados. *Pular para a pergunta 13*

#### Perfil do usuário

11. O relatório está disponível para consulta ou pode ser disponibilizado mediante solicitação?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 12*
- Não *Pular para a pergunta 13*

#### Link de acesso

12. Gentileza, inserir o link para acesso se o possuir

---

Iniciativas importantes

13. Gostaria de destacar alguma iniciativa importante?

---

---

---

---

---

14. A que você atribui a existência ou a inexistência de Câmaras Privadas cadastradas no Tribunal? Podem ser escolhidas até 3 alternativas.

*Marque todas que se aplicam.*

- Regulamentação do tema.
- Legislação recente.
- Incentivo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- Volume de demandas.
- Natureza do conflito.
- Infraestrutura tecnológica.
- Estimulo e infraestrutura do Tribunal.
- Quadro de pessoal do CEJUSC.
- Qualificação do pessoal do CEJUSC.
- Divulgação sobre a possibilidade de utilização das Câmaras Privadas pelo Judiciário.
- Interesse da iniciativa privada em se cadastrar como Câmara Privada.
- Conhecimento da iniciativa privada sobre o tema.
- Perfil dos usuários.
- Cultura do usuário e preferência pelo Poder Judiciário.
- Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial dos conflitos.
- Cultura do litígio.
- Cultura da paz.

Outro:  \_\_\_\_\_

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Anexo D – Questionário enviado para as câmaras privadas

### Métodos autocompositivos

Acesso à Justiça por meio do uso de métodos autocompositivos: análise de iniciativas de soluções de controvérsias em ambiente digital

*\*Obrigatório*

1. E-mail \*

\_\_\_\_\_

2. Nome da instituição

\_\_\_\_\_

3. Qual é a natureza jurídica da instituição?

*Marcar apenas uma oval.*

Pública

Privada

4. Há quantos anos a instituição atua realizando mediação e conciliação de conflitos?

\_\_\_\_\_

5. Quais são os mecanismos utilizados pela instituição para a solução de conflitos?

*Marque todas que se aplicam.*

Negociação

Conciliação

Mediação

Arbitragem

Outro:  \_\_\_\_\_

6. Segundo o artigo 165 do CPC, a conciliação ocorrerá preferencialmente quando não houver vínculo anterior entre as partes e o conciliador pode sugerir soluções. A mediação ocorrerá nas hipóteses em que há vínculo anterior e as partes por si próprias identificam as soluções possíveis para o litígio. Assim, pergunta-se se é observado o artigo 165 do CPC para a identificação das hipóteses em que ocorrerá mediação ou conciliação?

*Marcar apenas uma oval.*

- Não, há realização apenas de negociação.
- Não, há a realização apenas de conciliação.
- Não, há a realização apenas de mediação.
- Não, há a realização apenas de arbitragem.
- Não, há a utilização de diversos mecanismos, mas o critério para escolha e identificação dos casos sujeitos a conciliação e mediação é outro.
- Sim, é observado o artigo 165 do CPC para a identificação das hipóteses de mediação e de conciliação.

7. As demandas atendidas pela instituição dizem respeito a quais matérias?

*Marque todas que se aplicam.*

- Família
- Consumidor
- Cível
- Comercial
- Trabalhista
- Comunitária

Outro:  \_\_\_\_\_

8. Quem é responsável pelo custeio da conciliação/mediação?

*Marcar apenas uma oval.*

- Reclamante
- Requerido
- Ambas as partes
- É gratuito
- Assinatura da parte interessada, com pagamento mensal

9. Com relação à formação dos conciliadores:

*Marque todas que se aplicam.*

- Possuem nível superior
- Fizeram curso/treinamento em conciliação
- São majoritariamente formados em direito
- Não há conciliadores na instituição

10. Com relação à formação dos mediadores:

*Marque todas que se aplicam.*

- Possuem nível superior
- Fizeram curso/treinamento em mediação
- São majoritariamente formados em direito
- Não há mediadores na instituição

11. Em relação à atuação geográfica da instituição:

*Marcar apenas uma oval.*

- Atua no Brasil e apenas em 1 (um) Estado do país.
- Atua no Brasil, mas em mais de um Estado do país.
- Atua no Brasil e no exterior.

12. A instituição é cadastrada como Câmara Privada em algum Tribunal de Justiça Estadual ou do Distrito Federal

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim *Pular para a pergunta 13*
- Não *Pular para a pergunta 16*

Câmaras Privadas

13. Em quais Tribunais de Justiça Estaduais é cadastrada como Câmara Privada?

*Marque todas que se aplicam.*

- Tribunal de Justiça do Acre
- Tribunal de Justiça de Alagoas
- Tribunal de Justiça do Amapá
- Tribunal de Justiça do Amazonas
- Tribunal de Justiça da Bahia
- Tribunal de Justiça do Ceará
- Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios
- Tribunal de Justiça do Espírito Santo
- Tribunal de Justiça de Goiás
- Tribunal de Justiça do Maranhão
- Tribunal de Justiça do Mato Grosso
- Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul
- Tribunal de Justiça de Minas Gerais
- Tribunal de Justiça do Pará
- Tribunal de Justiça da Paraíba
- Tribunal de Justiça do Paraná
- Tribunal de Justiça de Pernambuco
- Tribunal de Justiça de Piauí
- Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro
- Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte
- Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul
- Tribunal de Justiça de Rondônia
- Tribunal de Justiça de Roraima
- Tribunal de Justiça de Santa Catarina
- Tribunal de Justiça de São Paulo
- Tribunal de Justiça de Sergipe
- Tribunal de Justiça de Tocantins

14. Em relação ao encaminhamento de demandas do CEJUSC/Tribunais de Justiça para a instituição:

*Marcar apenas uma oval.*

- Recebe esporadicamente demandas encaminhadas pelo CEJUSC.
- Recebe com frequência demandas encaminhadas pelo CEJUSC.
- Nunca recebeu demanda encaminhada pelo CEJUSC.

15. A que você atribui o fato de a instituição ser cadastrada como Câmara Privada? Podem ser escolhidas até 3 alternativas.

*Marque todas que se aplicam.*

- Regulamentação do tema.
- Legislação recente.
- Incentivo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- Volume de demandas.
- Natureza do conflito.
- Infraestrutura tecnológica da instituição.
- Estímulo e/ou infraestrutura dos Tribunais.
- Divulgação sobre a possibilidade de utilização das Câmaras Privadas pelo Judiciário.
- Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial dos conflitos.
- Interesse da instituição em se cadastrar como Câmara Privada.
- Realidade institucional (quadro de pessoal, treinamento, etc.)
- Matéria atendida pela instituição é relacionada com competência dos Tribunais de Justiça Estaduais.
- Conhecimento sobre o tema.
- Perfil dos clientes.
- Cultura da paz.
- Cultura do litígio.
- Possibilidade de homologação judicial dos acordos celebrados.

Outro:  \_\_\_\_\_

*Pular para a pergunta 17*

**Cadastro como Câmara Privada**

16. A que você atribui o fato de a instituição não ser cadastrada como Câmara Privada? Podem ser escolhidas até 3 alternativas.

*Marque todas que se aplicam.*

- Regulamentação do tema.
- Legislação recente.
- Falta de incentivo do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).
- Volume de demandas.
- Natureza do conflito.
- Infraestrutura tecnológica da instituição.
- Falta de estímulo e/ou infraestrutura dos Tribunais.
- Divulgação sobre a possibilidade de utilização das Câmaras Privadas pelo Judiciário.
- Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial dos conflitos.
- Ausência de interesse em se cadastrar como Câmara Privada.
- Está aguardando que o Tribunal inicie o cadastramento das Câmaras Privadas.
- Necessidade de adequações internas (quadro de pessoal, treinamento, etc.)
- Matéria atendida pela instituição é diversa da competência dos Tribunais de Justiça Estaduais.
- Falta de conhecimento sobre o tema.
- Perfil dos clientes.
- Cultura da paz.
- Cultura do litígio.

Outro:  \_\_\_\_\_

*Pular para a pergunta 17*

#### Tecnologia e plataformas digitais

17. Com relação à possibilidade de conciliação e mediação de conflitos a distância, há utilização de tecnologia e/ou plataforma digital para a solução de conflitos on-line?

*Marcar apenas uma oval.*

- Sim
- Não

18. Em relação à necessidade ou não de participação humana nas tratativas entre as partes e ao grau de automatização das atividades de conciliação e mediação desempenhadas pela instituição:

*Marcar apenas uma oval.*

- São completamente automatizadas, não havendo participação humana para celebração de acordos.
- São parcialmente automatizadas, havendo participação humana para celebração de acordos.
- São realizadas por meio de videoconferência ou presencialmente, obrigatoriamente com intervenção humana.
- São realizadas exclusivamente de forma presencial, obrigatoriamente com intervenção humana.
- Existem as duas opções, ou seja, conciliação/mediação de forma completamente automatizada e presencialmente, dependendo da matéria discutida e/ou interesse dos envolvidos.
- São realizadas apenas negociações de forma completamente automatizada.

19. Existem relatórios ou dados disponíveis sobre o quantitativo de acordos celebrados, sobre a matéria envolvida nas demandas e/ou sobre o perfil dos usuários (sexo, escolaridade, etc.)?

*Marque todas que se aplicam.*

- Há relatórios sobre o quantitativo de acordos.
- Há relatórios sobre a matéria discutida.
- Há relatórios sobre o perfil dos usuários.
- Não existem tais relatórios.

#### Estadísticas, dados e relatórios

20. Os relatórios ou dados sobre quantitativo de acordos celebrados, matéria envolvida nas demandas e/ou perfil dos usuários estão disponíveis para consulta ou podem ser disponibilizados mediante solicitação? Gentileza, inserir o link de acesso se o possuir .

---

---

---

---

---

*Pular para a pergunta 21*

Facilitador X Obstáculo

21. Na sua opinião, quais dos tópicos abaixo podem ser considerados facilitadores ou dificultadores em relação ao uso de soluções tecnológicas para conciliação e mediação de conflitos?

*Marcar apenas uma oval por linha.*

	Facilitador	Difícultador
Regulamentação do tema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atuação do CNJ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Postura do Poder Judiciário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infraestrutura tecnológica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acesso à internet por parte do cidadão	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Estrutura da organização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recursos financeiros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sistema Judicial PJe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Características da equipe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualificação do pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacitação e treinamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspectos políticos institucionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rotina processual	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Articulação com outros atores	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Comunicação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resistência às mudanças	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aspectos culturais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Volume de demandas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perfil dos usuários	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Envolvimento do usuário	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Percepção de utilidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Matéria envolvida no litígio

22. Gostaria de destacar alguma iniciativa importante?

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários

## Anexo E - Consolidação dos resultados do Questionário 1

Nº	TRIBUNAL	Nº DE CEJUSCS	SISTEMA DE REGISTRO: PJE OU OUTRO	HÁ CÂMARAS PRIVADAS	HÁ PLATAFORMA DIGITAL	ENCAMINHA/RECEBE DEMANDAS DAS CÂMARAS PRIVADAS	RELATÓRIOS QUANTITATIVO/MATÉRIA	RELATÓRIO USUÁRIOS/DADOS USUÁRIOS	OBSERVAÇÕES DOS RESPONDENTES (INICIATIVAS IMPORTANTES)	A QUE ATRIBUI A (IN) EXISTÊNCIA DE CÂMARAS PRIVADAS CADASTRADAS NO TRIBUNAL (ESCOLHA ATÉ 3 OPÇÕES)
1	Tribunal de Justiça do Acre	24	SEMPRE OUTRO	NÃO	SIM	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Semana de pauta concentrada	
2	Tribunal de Justiça de Alagoas	26	SEMPRE OUTRO	1	1	NÃO/ESPORÁDICO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Resolução do NUPEMEC; Projetos Filhos de Maria; Projeto Justicinha	Divulgação sobre a utilização de CP pelo PJ; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP; Cultura da paz
3	Tribunal de Justiça do Amapá	11	SEMPRE OUTRO	NÃO	2	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Mediação e conciliação itinerantes; Mediação escolar (alunos e servidores)	Interesse iniciativa privada em cadastrar CP; Cultura do usuário de preferir PJ
4	Tribunal de Justiça do Amazonas	3	SEMPRE OUTRO	NÃO	2	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	SIM (EMITE REGULAR)/SIM	Há relatórios dos usuários atendidos pela equipe técnica de serviço social e psicologia do CEJUSC-FAMILIA	Divulgação sobre a utilização de CP pelo PJ; Interesse da Iniciativa privada em cadastrar CP; Conhecimento da iniciativa privada sobre tema
5	Tribunal de Justiça da Bahia	141	SEMPRE PJE	1	1	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	SIM (EMITE REGULAR)/SIM	Audiências virtuais pré-processuais durante o período de pandemia	Regulamentação do tema
6	Tribunal de Justiça do Ceará	42	SEMPRE OUTRO	4	NÃO	NÃO/ESPORÁDICO	QUANTITATIVO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Legislação recente; Infraestrutura tecnológica; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
7	Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios	21	SEMPRE PJE	3	2	NÃO/ESPORÁDICO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Volume de demandas; Divulgação sobre a utilização de CP pelo PJ; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
8	Tribunal de Justiça do Espírito Santo	12	SEMPRE OUTRO	NÃO	2	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Regulamentação do tema
9	Tribunal de Justiça de Goiás	82	SEMPRE OUTRO	2	4	NÃO/FREQUENTE	QUANTITATIVO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Regulamentação do tema; Incentivo do CNJ; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
10	Tribunal de Justiça do Maranhão	20	SEMPRE PJE	4	1	NÃO/ESPORÁDICO	QUANTITATIVO/MATÉRIA	SIM (EMITE REGULAR)/SIM	Plataforma de web conferência para audiências	Regulamentação do tema; Incentivo do CNJ; Divulgação sobre a utilização de CP pelo PJ
11	Tribunal de Justiça do Mato Grosso	43	SEMPRE PJE	9	NÃO	NÃO/FREQUENTE	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Regulamentação do tema; Legislação recente; Divulgação sobre a utilização de CP pelo PJ
12	Tribunal de Justiça do Mato Grosso do Sul	9	SEMPRE OUTRO	3	NÃO	ESPORÁDICO	QUANTITATIVO/MATÉRIA	NÃO/SIM	-	Legislação recente; Incentivo do CNJ; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
13	Tribunal de Justiça de Minas Gerais	184	OUTRO E PJE	18	1	NÃO/FREQUENTE	QUANTITATIVO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Regulamentação do tema; Legislação recente; Divulgação sobre a utilização de CP pelo PJ; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
14	Tribunal de Justiça do Pará	13	SEMPRE PJE	NÃO	2	NÃO/ESPORÁDICO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Regulamentação do tema; Conhecimento da iniciativa privada sobre tema; Cultura do usuário de preferir o PJ
15	Tribunal de Justiça da Paraíba	44	SEMPRE PJE	NÃO	2	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Regulamentou recente e aguarda o pedido de credenciamento de 35 Câmaras Privadas	Regulamentação do tema; Legislação recente; Infraestrutura tecnológica
16	Tribunal de Justiça do Paraná	141	SEMPRE OUTRO	NÃO	1	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Percentual de acordos em 2020; Círculos de Justiça restaurativa virtuais	Regulamentação do tema; Legislação recente
17	Tribunal de Justiça de Pernambuco	28	OUTRO E PJE	33	1	ESPORÁDICO	QUANTITATIVO/NÃO	NÃO/NÃO	Casas de Justiça e cidadania (carentes); Programa pró-endividados (prevenção e solução); Justiça itinerante (ônibus)	Volume de demandas; Quadro de pessoal do CEJUSC; Cultura da paz
18	Tribunal de Justiça do Piauí	19	SEMPRE OUTRO	4	1	NÃO/FREQUENTE	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Qualificação do pessoal do CEJUSC; Perfil dos usuários; Cultura do usuário de preferir o PJ
19	Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro	33	SEMPRE OUTRO	17	2	NÃO/ESPORÁDICO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	-	Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
20	Tribunal de Justiça do Rio Grande do Norte	9	OUTRO E PJE	1	1	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Mutirões; Instalação de postos avançados de negociação nos municípios	Regulamentação do tema; Estímulo e infraestrutura do Tribunal; Cultura do usuário de preferir o PJ
21	Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul	47	SEMPRE OUTRO	2	1	NÃO/NÃO* *(INFERÊNCIA)	NÃO/NÃO* *(INFERÊNCIA)	SIM (EMITE REGULAR)/SIM	-	Legislação recente; Incentivo do CNJ; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP
22	Tribunal de Justiça de Rondônia	23	SEMPRE PJE	NÃO	NÃO	NÃO/ESPORÁDICO	NÃO/NÃO	NÃO/SIM	Audiência por videoconferência em 100% dos CEJUSCs e para impugnar atos de gestão (covid) e questões priv (coletivos)	Incentivo do CNJ; Estímulo e infraestrutura do Tribunal; Cultura do usuário de preferir o PJ
23	Tribunal de Justiça de Roraima	9	SEMPRE OUTRO	NÃO	1	NÃO/NÃO	QUANTITATIVO/NÃO	NÃO/NÃO	Concilia Roraima – ConciliaRR	Volume de demandas; Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP; Interesse dos litigantes habituais em solução extrajudicial.
24	Tribunal de Justiça de Santa Catarina	41	SEMPRE OUTRO	3	1	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/SIM	-	Regulamentação do tema; Estímulo e infraestrutura do Tribunal; Cultura do usuário de preferir o PJ
25	Tribunal de Justiça de São Paulo	231	SEMPRE OUTRO	53	1	NÃO/FREQUENTE	QUANTITATIVO/MATÉRIA	NÃO/NÃO	-	Regulamentação do tema; Cultura do litígio; Cultura da paz
26	Tribunal de Justiça de Sergipe	14	SEMPRE OUTRO	1	2	NÃO/FREQUENTE	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	Projetos e convênios com instituições públicas e privadas para conciliação e mediação com ênfase pré-processual	Perfil dos usuários; Cultura do usuário de preferir o PJ; Cultura do litígio
27	Tribunal de Justiça de Tocantins	41	SEMPRE OUTRO	NÃO	NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	NÃO/NÃO	E-proc Nacional	Interesse da iniciativa privada em cadastrar CP; Conhecimento da iniciativa priv sobre o tema; Cultura do litígio

## **Anexo F – Roteiro de entrevista**

01. Qual é a sua opinião sobre a existência de Câmaras Privadas realizando mediação e conciliação de conflitos? Na sua visão a solução de conflitos via autocomposição promovida pelas Câmaras Privadas é uma tendência? Quais são os pontos facilitadores e dificultadores relacionados à existência de Câmaras Privadas?

02. Qual é a sua percepção sobre a atuação do CEJUSC em relação ao acesso à justiça por parte do cidadão? Sob a ótica do atendimento ao cidadão quais são os pontos positivos e negativos que você poderia citar em relação à criação do CEJUSC e utilização de métodos autocompositivos? Quanto ao funcionamento do CEJUSC, há uma triagem das demandas separando as hipóteses de mediação e de conciliação? Os agentes atuam concomitantemente como mediadores e conciliadores ou existe equipe separada para cada hipótese?

03. No que se refere ao uso de soluções tecnológicas, você entende que é algo positivo ou negativo? Acha que a incorporação de tecnologia é uma tendência no Tribunal ou não?

04. Em relação ao uso de soluções tecnológicas você considera ser algo viável e que tende a crescer? Como você vê o uso de tecnologia pelas Câmaras Privadas para realizar a conciliação e a mediação de conflitos? Você acha que a existência de Câmaras Privadas que utilizam tecnologia é algo positivo ou negativo?

a) Na sua opinião quais seriam as sugestões para estimular a autocomposição por meio do uso de plataformas digitais. E quais são os pontos dificultadores e facilitadores desse processo?

a) Sobre a possibilidade de conciliação e mediação através do uso de soluções tecnológicas, quais são as plataformas digitais credenciadas pelo Tribunal? O Consumidor.Gov é utilizado? Existe alguma limitação para o uso da plataforma? Existe alguma 100% digital?

b) Sob a ótica do atendimento ao cidadão quais são os pontos positivos e negativos que você poderia citar em relação à possibilidade de conciliação e mediação por meios tecnológicos.

c) Quais foram os impactos (positivos e/ou negativos) e as mudanças gerados pela pandemia em relação à atuação do CEJUSC, das Câmaras Privadas e de plataformas digitais? Proporcionou alguma inovação que tende a permanecer? Existe alguma ação prevista para o futuro nesse sentido?

05. Na sua opinião a existência de Câmaras Privadas cadastradas pelo Tribunal, bem como a adoção de plataformas tecnológicas de conciliação e mediação estão consolidadas no Tribunal? Pode ser considerado algo maduro dentro da organização ou em fase de implantação? O Tribunal investe na divulgação da existência do CEJUSC, das Câmaras Privadas e de plataformas digitais? E quanto à capacitação do pessoal por meio de cursos e treinamentos?