



CENTRO UNIVERSITÁRIO DR. LEÃO SAMPAIO – UNILEÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM DIREITO

MARIA TUANY SARAIVA SILVA

**POLÍTICA JUDICIÁRIA DE JUAZEIRO DO NORTE-CE E O ACESSO À JUSTIÇA,  
ATRAVÉS DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.**

Juazeiro do Norte-CE  
2018

MARIA TUANY SARAIVA SILVA

**POLÍTICA JUDICIÁRIA DE JUAZEIRO DO NORTE-CE E O ACESSO À JUSTIÇA,  
ATRAVÉS DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.**

Monografia apresentada à Coordenação  
do Curso de Graduação em Direito do  
Centro Universitário Dr. Leão Sampaio,  
como requisito para a obtenção do grau  
de bacharelado em Direito.

Orientador: Esp. Tamyris Madeira de Brito

Juazeiro do Norte-CE  
2018

MARIA TUANY SARAIVA SILVA

**POLÍTICA JUDICIÁRIA DE JUAZEIRO DO NORTE-CE E O ACESSO À JUSTIÇA,  
ATRAVÉS DOS MÉTODOS ADEQUADOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS.**

Monografia apresentada à Coordenação  
do Curso de Graduação em Direito do  
Centro Universitário Dr. Leão Sampaio,  
como requisito para a obtenção do grau  
de bacharelado em Direito.

Orientador: Esp. Tamyris Madeira de Brito

Data de aprovação: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Banca Examinadora

---

Prof.<sup>a</sup> Esp. Tamyris Madeira de Brito  
Orientador(a)

---

Prof.<sup>o</sup> Esp. Francisco Thiago da Silva Mendes  
Examinador 1

---

Prof.. Esp. Alyne Andrelyna Lima Rocha Calou  
Examinador 2

## RESUMO

A demanda de conflitos que surgem todos os dias para o Poder Judiciário é muito grande, dessa forma é necessário à aplicação de medida que tenha como finalidade não apenas diminuir números de processos, continuando ainda as partes insatisfeitas, mas sim, aplicação de um meio que tenha como finalidade também a restauração do dialogo e pratica da empatia. Partindo desse ponto, esta monografia tem como objetivo analisar e esclarecer a importância da aplicação adequada dos meios adequados de resolução de conflitos, consequentemente proporcionando maior acesso a justiça. Com um objetivo geral de investigar se a Política Judiciária de Juazeiro no Norte-CE pode garantir acesso à justiça para a população de Juazeiro do Norte. Para isso, a coleta de dados se dá através da pesquisa bibliográfica e documental, analisando obras com finalidade de trazer fundamentação teórica para o trabalho e processos do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE. E para isso o estudo é dividido em três capítulos. O primeiro abordando a parte histórica do conflito e dos meios adequados de resolução de conflitos. O segundo traz considerações sobre a Nova Política Judiciaria Brasileira. No terceiro capítulo analisa-se a implantação dos Centros Judiciais de solução de conflito e cidadania e os dados obtidos na alise dos processos, demonstrando ao final em forma de gráficos os resultados obtidos. Assim, com base nisso, busca-se demonstrar a importância da aplicação dos meios adequados de resolução de conflitos, apresentando-a como alternativa ao problema atual de congestionamento do Poder Judiciário. Tal análise será feita com base na metodologia, quanto ao objetivo será explicativa, quanto ao procedimento será bibliográfica, a pesquisa também será documental, quanto a abordagem será quali-quantitativa e será também exploratória.

**Palavras-chave:** Mediação adequada; Resolução de conflitos; Congestionamento do judiciário.

## ABSTRACT

The demand for conflicts that arise every day for the Judiciary is very large, so it is necessary to apply a measure that has as purpose not only to reduce numbers of processes, still continuing the dissatisfied parts, but rather, applying a medium that has as purpose also the restoration of the dialogue and to practice the empathy. From this point, this monograph aims to analyze and clarify the importance of the adequate application of adequate means of conflict resolution, consequently providing greater access to justice. With a general objective to investigate if the Judicial Policy of Juazeiro in the North-EC can guarantee access to justice for the population of Juazeiro do Norte. For this, the collection of data is done through bibliographical and documentary research, analyzing works with the purpose of bringing theoretical foundation for the work and processes of CEJUSC of Juazeiro do Norte-CE. And for this the study is divided into three chapters. The first addresses the historical part of conflict and mediation. The second brings considerations about the New Brazilian Judicial Policy. The third chapter analyzes the implementation of the Judicial Centers for conflict resolution and citizenship and the data obtained in the analysis of the processes, showing in the end in the form of graphs. Thus, on the basis of this, it is tried to demonstrate the importance of the application of the adequate means of conflict resolution, presenting it as an alternative to the current problem of congestion of the Judiciary Power. Such an analysis will be done based on the methodology, as far as the objective will be explanatory, as far as the procedure will be bibliographical, the research will also be documentary, as the approach will be qualitative and also exploratory.

**Keywords:** Mediation proper; To solve conflicts; Congestion of judiciary.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2 TEORIA E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS CONFLITOS</b> .....	9
2.1 CARACTERIZAÇÃO DO CONFLITO.....	9
2.2 TRATAMENTO DO CONFLITO E ACESSO À JUSTIÇA .....	11
2.3 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO .....	13
2.3.1 Princípios que regem a mediação e a conciliação .....	17
2.3.2 Papel do mediador e do conciliador .....	19
<b>3 A NOVA POLITICA JUDICIARIA BRASILEIRA</b> .....	22
3.1 MARCO LEGAL .....	24
3.2 IMPLANTAÇÃO DOS CENTROS JUDICIARIOS.....	28
3.3 REFLEXOS (JUSTIÇA EM NÚMEROS 2018) .....	30
<b>4 CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO E CIDADANIA</b> .....	33
4.1 CEJUSC JUAZEIRO DO NORTE-CE .....	33
4.2 METODOLOGIA .....	34
<b>5 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS .... Erro! Indicador não definido.</b>	
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	41
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	43

## 1 INTRODUÇÃO

O presente estudo tem como objeto a caracterização do conflito, sua evolução, a Conciliação e Mediação, como métodos adequados de acesso à justiça e solução de conflitos, conceituando-os e analisando sua aplicabilidade, suas vantagens e eficácia, e as principais diferenças entre tais mecanismos, e a relação ao expressivo aumento dos litígios e a sobrecarga do Poder Judiciário, que no processamento de cada demanda, tem deixado muito a desejar quanto à eficiência e efetividade para a resolução das lides.

É notório que o Poder Judiciário passa por um período de sobrecarga, por causa do número excessivo de ações judiciais, surgindo a necessidade pela busca de novos mecanismos, mais eficazes, rápidos e eficientes, que possibilitem a resolução de lides fora do âmbito da justiça estatal. A necessidade de eficiência na prestação jurisdicional resultou na inclusão do artigo 5º da CF/88, através da EC nº 45/04, do inciso LXXVIII, assegurando a todos a razoável duração do processo: “Art. 5º, LXXVIII, CF/88 – a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL,1988).

A pesquisa será embasada de acordo com a análise dos processos do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Juazeiro do Norte-CE, com foco nos procedimentos de mediação e a conciliação. A partir dessa análise, serão postos em evidência o índice dos processos com acordo e sem acordo, bem como serão investigados os principais motivos de as audiências não acontecerem, e possíveis motivos de não lograrem êxito.

Juazeiro do Norte é um município localizado no interior do Ceará, na região metropolitana do Cariri, no sul do estado, distante 491 km da capital, Fortaleza. Ocupa uma área de 249 km<sup>2</sup>, e sua população é de 249.939 habitantes, segundo estimativas 2017 (IBGE), que o torna o terceiro mais populoso do Ceará (depois de Fortaleza e Caucaia). É um dos municípios de maior população do interior do Nordeste ocupando o sétimo lugar, com taxa de urbanização de 95,3%.

O município de Juazeiro do Norte-CE é marcado por uma intensa atividade comercial, turística. Devido à figura de Padre Cicero, é considerado um dos três maiores centros de religiosidade popular do Brasil, juntamente com Aparecida (SP) e Nova Trento (SC). É ainda um grande polo cultural do Brasil, sendo um dos maiores

centros de artesanato e cordel do nordeste do país. A cidade tem ainda um dos maiores polos acadêmicos do interior Nordestino e é carinhosamente chamada de “A metrópole do Cariri”, “Terra do Padre Cicero”, “Capital da Fé”.

Esse reflexo de o Poder Judiciário não conseguir atender, dentro de um prazo adequado as demandas, acontece no país inteiro, mas por Juazeiro do Norte-CE ser o município o qual resido, estudo e fiz estágio na área abordada, na Vara Única de Família e Sucessões da Comarca de Juazeiro do Norte-CE, trabalhando com processos do CEJUSC da referida comarca, por isso foi eleito como o local da pesquisa.

A mediação e a conciliação têm sido reconhecidas como importantes técnicas para solução rápida e pacífica dos conflitos, tanto no âmbito judicial quanto na esfera extrajudicial, notadamente diante da excessiva morosidade e burocracia que caracteriza a atuação jurisdicional.

O objetivo geral da pesquisa é investigar se a Política Judiciária de Juazeiro do Norte-CE pode garantir eficiente acesso à justiça para a população de Juazeiro do Norte, as vantagens e desvantagens da aplicação da mediação e da conciliação, serão apresentadas também as deficiências de tais meios adequados de resolução de conflitos e a partir dessa conclusão, apresentar possíveis soluções para a melhora nos atendimentos, assim trazendo maior satisfação para a população que faz uso de tal mecanismo, e conseqüentemente garantir maior acesso à justiça.

Os objetivos específicos da pesquisa baseiam se em, apresentar a contextualização da nova Política Judiciária, identificar a taxa de resolubilidade dos processos do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania-CEJUSC de Juazeiro do Norte, e verificar e avaliar o número de audiências que não lograram êxito e os principais motivos.



## 2 TEORIA E EVOLUÇÃO HISTÓRICA DOS CONFLITOS

Em primeiro momento é importante trazer alguns conceitos que merecem ser delineados para compreensão do presente estudo, dentre estes se encontram o conceito de conflito e a evolução no seu tratamento. Tratar também do acesso à justiça, os conceitos de mediação e conciliação e os princípios que os regem.

### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DO CONFLITO

O conflito é algo que sempre existiu e sempre vai existir nas relações humanas, é algo natural e inevitável, pois vivemos em meio a experiências únicas, valores, maneiras de ver o mundo. A palavra conflito significa “guerra”, “divergência”, “oposição de interesses”, “ausência de concordância”, ou seja, trás um conceito negativo de disputa, confronto.

Notório é o fato de que o conflito se faz presente em todas as relações humanas, sendo companheiro inseparável da sociedade, acompanhando-a desde os primórdios da civilização, conforme Freud (1995 apud GIMENEZ, SPENGLER, BRUNET, 2015, p. 58).

A evolução do conflito e suas primeiras manifestações variam com aspectos relacionados a história, cultura, vida social e economia. Os conflitos eram mediados pela comunidade, dirigida pelas lideranças comunitárias. De acordo com Vasconcelos (2015), a coercitividade das sociedades primitivas foi sendo substituída por um direito tradicional “ética da lei”, enquanto consente a experiência generalizada de comportamento. E as práticas de mediação e conciliação eram regidas geralmente por chefes ou líderes oficiais.

O conflito gera custos financeiros e emocionais, de modo que as pessoas são movidas por impulsos e emoções e acabam deixando de modo involuntário a racionalidade de lado, conseqüentemente aumentando a chance de surgirem os conflitos.

A grande dificuldade para estabelecer os interesses de cada parte encontra-se no fato de que as posições ocultam as causas reais, as reais necessidades. As posições nos conflitos são dominadas pela vontade de ganhar, de vencer, sem observância das próprias partes para suas reais necessidades e para as necessidades do outro. Ou seja, pela ausência de empatia, o homem vive em busca, uma busca incansável pela sua plena realização, seja no ambiente de trabalho, nas

relações familiares, nas relações amorosas, e em meio a essa incansável busca, esquecem-se de pensar no outro, de se colocar no lugar do outro, de tentar entender as necessidades que as outras partes também possuem.

“Sob uma cultura de dominação prevalecem à litigiosidade, a coatividade, o decisionismo, enquanto sob uma cultura de paz e direitos humanos destacam-se a persuasão, a negociação e a mediação” (VASCONCELOS, 2015, p.35).

Quando na sessão de mediação a parte se vê estimulada pelo próprio mediador a esclarecer para as demais os seus interesses, necessidades, ela se autodesenvolve, aumenta o conhecimento sobre si mesma e abre-se para reconhecer o outro. Esse é um ponto muito importante a ser trabalhado e estimulado durante as audiências de conciliação e mediação, o próprio autoconhecimento e a partir daí as partes sente-se mais a vontade para entender os interesses e necessidade da outra pessoa.

De acordo com Vasconcelos (2015), o conflito não tem solução, o que pode ser solucionado são as disputas, as controvérsias. Como já mencionado acima o conflito sempre irá existir, de modo que sempre que houver as mais diversas relações, o conflito em algum momento se fará presente. E somente nos resta procurar meios de tratá-lo, já que não conseguimos combatê-lo. Dessa forma, não é algo que deva ser enfrentado negativamente.

Em cada um de nós funciona um impulso, uma lembrança, uma experiência, tem criações diferentes, meios distintos de viver, diferentes pontos de vista sobre política, religião, orientação sexual, e, a partir de tudo isso, é criado uma personalidade singular. E que faz conseqüentemente o ser humano ser único, com suas ideologias e quando encontramos pessoas com ideias e comportamentos opostos, ou mesmo que um pouco diferente do nosso, surgem os conflitos. O conceito da psicologia sobre impulso consiste na, tendência, iniciada por alterações no equilíbrio fisiológico, para ser sensível a estímulos de certa classe e para reagir de vários modos que estão relacionados com a realização de um determinado objetivo.

Vivemos em um constante desafio de administrar, de compreender as polaridades que surgem dia a dia, de saber lidar com os conflitos que aparecem de modo aleatório, seja no trânsito, na faculdade, no trabalho ou com a família. É de fato um grande desafio subtrair das “oposições de interesses” algo construtivo, ou

seja, algo que acrescente de forma positiva, na sua vida ou na vida de quem no momento está como seu adversário.

Segundo Vasconcelos (2015) a solução transformadora do conflito está diretamente ligada ao reconhecimento das posições e da identificação dos interesses comuns. De modo que, a partir do momento em que o indivíduo tenta entender as necessidades do outro, ou seja, usar da empatia, colocando-se no lugar da outra parte, buscando agir e pensar da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias, a chance de se compor um acordo cresce muito.

De acordo com Morton Deutsch (2004, apud VASCONCELOS, 2015, p.25): O modo de lidar com o conflito, o meio de resolver o conflito, pode ser construtivo ou destrutivo. Para esse autor, os processos destrutivos caracterizam-se pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa, em virtude da feição competitiva de como essa é conduzida. Nesses processos destrutivos o conflito tende a expandir em espiral, frequentemente tornando-se independente de suas causas iniciais, já os processos construtivos, são aqueles em que as partes vão fortalecendo a relação social preexistente à disputa, consoantes valores, técnicas e habilidades.

## 2.2 TRATAMENTO DO CONFLITO E ACESSO À JUSTIÇA

Quando compreendemos a naturalidade do conflito, somos capazes de desenvolver soluções compatíveis com as necessidades das partes, mas quando o vemos de forma negativa, a tendência é que ele se converta em algo bem maior e mais complicado de ser resolvido, podendo se transformar em algo bem mais violento e difícil de ser tratado.

A solução transformadora do conflito depende do reconhecimento das diferenças e da identificação dos interesses comuns e contraditórios, subjacentes, pois a relação interpessoal funda-se em alguma expectativa, valor ou interesse comum (VASCONCELOS, 2015, p.22).

É fato que com tamanha demanda de conflitos o Poder Judiciário está sobrecarregado, dificultando assim o acesso à justiça, algo tão importante e essencial para o completo exercício da cidadania.

O disposto no artigo 5º, XXXV, da Constituição Federal é muito mais amplo que o acesso ao Poder Judiciário e suas instituições por lesão a direito, segue uma gama muito grande de valores e direitos fundamentais do homem. Assim como traz o artigo 5º, LXXVIII, também da Constituição Federal, incluído pela EC 45/2004, diz que “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 1988).

Desse modo surge a necessidade de busca de novos mecanismos, mais eficientes, rápidos e hábeis, que possibilitem a resolução de lides fora do âmbito da justiça estatal. Tais como os métodos adequados de resolução de conflitos.

Atualmente, tem-se adotado, com mais frequência, a expressão Resolução “Adequada” (ou mesmo “amigável”) de Disputa para denominar uma escolha consciente de um processo ou método de resolução de conflitos, entre vários possíveis, considerando o contexto fático da disputa.

Segundo o relatório Justiça em Números do Conselho Nacional de Justiça, a cada ano, para cada dez novas demandas propostas no Poder Judiciário Brasileiro, apenas três demandas antigas são resolvidas. Some-se a este preocupante dado que se encontram pendentes cerca de 93 milhões de feitos. Sem dúvida, vivemos sério problema de déficit operacional (CNJ, 2016, p. 9).

A mediação e a conciliação têm sido reconhecidas como importantes técnicas para solução rápida e pacífica dos conflitos, tanto no âmbito judicial quanto na esfera extrajudicial, notadamente diante da excessiva morosidade e burocracia que caracteriza a atuação jurisdicional.

A excessiva judicialização dos conflitos vem ocasionando assim o “congestionamento” do Judiciário. Evidente que o Judiciário vem sofrendo um momento de sobrecarga por conta do excesso de ações judiciais, fazendo com que novos meios sejam buscados e utilizados no intuito de diminuir as taxas de congestionamento processual.

Os meios adequados de solução de conflitos constituem técnicas importantes para a pacificação social, uma vez que essa forma representa proposta próspera para a redução da crise no Poder Judiciário, com a diminuição da morosidade processual e da inflação processual, transmitindo para as partes em litígio autonomia para que elas próprias possam solucionar seus empecilhos, trazendo maior celeridade, viabilizando, desse modo, maior acesso à Justiça.

De acordo com o relatório do Conselho Nacional de Justiça, o Justiça em números (2018), o índice de conciliação é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. E traz o percentual de sentenças homologatórias de acordo proferidas, comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas. Em 2017 foram 12,1% sentenças homologatórias de acordo, valor que vem crescendo nos dois últimos anos - em 2015 era de 11,1% e em 2016, 11,9%. Na fase de execução as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2017, a 6,0%, e na fase de conhecimento, a 17,0% (CNJ, 2018).

Nesse cenário, o Conselho Nacional da Justiça (CNJ), instituído pela Emenda Constitucional nº 45/2004, anuindo com os inúmeros obstáculos enfrentados pelo Poder Judiciário e conseqüentemente pelas partes, estimulou o uso dos meios adequados de resolução de conflitos, apresentando as vantagens, da figura do Conciliador e do Mediador nesse contexto, a faculdade de facilitar o diálogo entre as partes conflitantes, sem que para isso fosse necessária, em alguns casos, a intervenção estatal, transformando a sociedade de uma cultura litigiosa para uma cultura consensual, acrescentando a nova política judiciária uma cultura pacificadora.

### 2.3 MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

A mediação é método linear de solução ou modificação de conflitos entre pessoas em que escolhem ou aceitam terceiras pessoas como mediadores, com capacidade de conduzir a lide e ser um facilitador do diálogo, seguindo etapas inerentes à técnica, tais como, a apresentação e explicações de compromissos iniciais, seguindo com narrativas e escuta dos mediandos, compreensão das experiências vivenciadas afetivas e patrimoniais em questão, estimulando a empatia, dessa forma, havendo concordância às partes, é feito o acordo (VASCONCELOS, 2015).

Conforme Lília Maia de Moraes Sales (2010) a mediação é um mecanismo de solução de conflitos por meio do qual uma terceira pessoa imparcial, escolhida ou aceita pelas partes, age no sentido de encorajar e facilitar a resolução de uma divergência.

Para Fernanda Tartuce, a mediação consiste no meio consensual de abordagem de controvérsias em que um terceiro imparcial atua para facilitar a

comunicação entre os envolvidos e propiciar que eles possam, a partir da percepção ampliada dos meandros da situação controvertida, protagonizar saídas produtivas para os impasses que os envolvem. (TARTUCE, 2016, p. 176).

Segundo Vezzulla (2002, apud SALLES, 2012) a mediação de conflitos constitui-se em um “processo pelo qual as partes podem alcançar uma solução por meio da autocomposição”, compreendida como aquela em que os cidadãos possuem autonomia de suas vontades baseadas na liberdade de escolha.

Também seguindo a ótica de Vasconcelos (2015) a conciliação é uma atividade mediadora direcionada ao acordo, que tem como principal objetivo a conquista do acordo, com a qualidade de o conciliador propor sugestões de acordo para as partes.

O conciliador pode ser judicial, atuando como auxiliar da justiça nas audiências de conciliação (CPC, art. 334), nos termos dos arts. 165 a 175 do CPC, ou extrajudicial, sem que haja, nessa hipótese, lei específica para regular o procedimento ou requisitos para sua atuação. Nas duas formas de atuação aplicar-se-ão, por extensão, as regras da Lei 13.140/2015 (SCAVONE, 2016, p.278).

Conrado Paulino da Rosa traz também a definição de conciliação como, “forma de resolução de conflito que oferece às partes proposições de ajuste, e a solução definitiva, que estas podem aceitar ou não” (ROSA, 2012, p. 47).

Guilherme, 2018, traz algumas diferenças da mediação e conciliação, mesmo ambas sendo formas de autocomposição de resolução de conflitos, cada uma tem suas peculiaridades e distinções.

Se na mediação o mediador deve conduzir as discussões, melhorando a comunicação e o diálogo das partes e facilitando para que elas alcancem uma reaproximação, na conciliação o que se tem é um agente que realmente dirige com mais poder as discussões e ao final conduz os litigantes ao melhor desfecho. Ele não apenas media a discussão, mas de fato concilia para que se chegue a um acordo (GUILHERME, 2018, 57).

Conforme relatório Justiça em números produzido anualmente pelo Conselho Nacional de Justiça, a conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto daquele ano. Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e

processual. Por intermédio da Resolução CNJ 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação (CNJ, 2018, p.137).

A conciliação já possuía uma estrutura legal materializada no Código de Processo Civil de 1973 e em outras legislações. Contudo, ainda havia em nosso ordenamento jurídico grande disparidade entre as legislações que tratavam sobre conciliação e mediação. O código de processo civil (1973) prevê em algumas de suas passagens, a possibilidade da Conciliação, mas comparando-se os códigos no art. 225 do CPC de 1973 não havia previsão de intimação pelo oficial de justiça para audiência de conciliação, estando esta expressamente prevista agora no CPC de 2015 no art. 250, IV.

Com a chegada do Novo Código de Processo Civil, foi esta cultura internalizada e apoiada pelos legisladores, dando maior atenção as Conciliações como já havia previsão na justiça do trabalho e outras.

A preparação para a conciliação tem as seguintes etapas, há um momento prévio, as partes serão posicionadas a mesa, os conciliadores fazem a abertura, logo em seguida os participantes expõem os fatos, e será feita a identificação e esclarecimento das questões, interesses e sentimentos, a partir daí os conciliadores tentam identificar o problema, e por fim é proposta a composição do acordo e há o encerramento e lavratura de termo (GUILHERME, 2018).

É importante também fazer uso dos princípios que regem a conciliação, e um deles é o princípio da decisão informada, como bem traz o autor Scavone em sua obra Manual de Arbitragem.

É preciso observar que o “princípio da decisão informada” estabelece como condição de legitimidade da autocomposição por meio da conciliação a absoluta consciência e conhecimento das partes quanto aos seus direitos e quanto aos fatos estabelecidos pelo conflito, o que somente pode ser atingido, na nossa opinião, se o conciliador tiver formação jurídica (SCAVONE, 2016, p.279).

O Manual de Mediação Judicial traz que, a mediação e a conciliação são métodos não vinculantes e se caracterizam pela redução ou delegação do

direcionamento e do controle do procedimento a um terceiro, mas pela manutenção do controle sobre o resultado feito pelas próprias partes (CNJ, 2016, p.21).

Vale ressaltar os diversos pontos de distinção entre a mediação e a conciliação, de modo que, a mediação visa à resolução do conflito, enquanto a conciliação busca apenas o acordo. A mediação visa à restituição da relação social anterior à lide, enquanto a conciliação busca somente o fim do litígio. A mediação parte de uma abordagem de estímulo das próprias partes se resolverem, enquanto que na conciliação permite a sugestão de uma proposta de acordo pelo conciliador.

A mediação em regra é um procedimento mais demorado e pode envolver diversas sessões, enquanto que a conciliação é um processo mais breve e simples. Dentre várias outras diferenças. O capítulo V, no artigo 334 do novo código de processo civil, trata da audiência de conciliação ou mediação.

O que traz o artigo 165, Código de Processo Civil, no seu § 2º :

O conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (BRASIL, 2015).

Assim como também traz o § 3º, artigo 165, código de processo civil:

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

Na perspectiva de Rodrigues (2018) na conciliação, a participação do conciliador é maior, tendo liberdade inclusive para sugerir soluções, além de conduzir o diálogo, pois o mediador participa com menor intensidade da construção do acordo, enquanto o conciliador poderá indicar soluções para o conflito, participando mais ativamente no alcance do acordo junto às partes diferente do que acontece na mediação.

A lei nº 13.140/15, em seu artigo 1º, parágrafo único, tratou de definir expressamente o conceito de mediação:

Art. 1º Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas



partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia (BRASIL, 2015).

Segundo Humberto Theodoro Júnior, a audiência preliminar de conciliação ou de mediação é ato integrante do procedimento comum, só não sendo observado nas causas em que a autocomposição não for admissível nos termos da lei (THEODORO, 2018, p. 810).

No Brasil, o incentivo a aplicação dos métodos adequados de resolução de conflitos podem ser extraídos de diversos preceitos legais, a iniciar-se pela Constituição Federal de 1988, cujo preâmbulo expressa que:

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

Fica claro que nossa Carta Maior, que é a Constituição Federal de 1988, zela pela aplicação dos meios autocompositivos de resolução de conflitos, na busca de soluções pacíficas das controvérsias.

### **2.3.1 Princípios que regem a mediação e a conciliação**

O novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015) dispõe, em seu artigo 166, que a mediação e a conciliação são orientadas pelos princípios da independência, da imparcialidade, da autonomia da vontade, da confidencialidade, da oralidade, da informalidade e da decisão informada (BRASIL, 2015).

E de acordo com a obra, A mediação no Novo código de Processo Civil (2016) de Diogo Assumpção Rezende de Almeida, Fernanda Medina Pantoja e Samantha Pelajo, será delineado um breve comentário sobre cada um.

O princípio da Independência do mediador e conciliador, está relacionado à atuação do conciliador e mediador. Os referidos auxiliares da justiça não podem

sofrer pressões externas, sejam das partes, do juiz, do advogado ou de qualquer outro sujeito ou interessado do processo (ALMEIDA;PANTOJA;PELAJO, 2016).

O princípio da imparcialidade, na mediação direciona para a compreensão de que o mediador é um terceiro que não defende ou aconselha nenhuma das partes, nem tem qualquer interesse próprio nas questões envolvidas no conflito. A imparcialidade constitui-se condição essencial do mediador, pois este tem a função principal de estabelecer o diálogo entre as partes e não influir em tal. É uma tarefa bem mais difícil do que julgar um litígio judicial, pois o juiz se posicionará na sua decisão, a partir das convicções formadas através do desenrolar do processo, uma vez que formará sua opinião para aplicá-la, até mesmo coercitivamente (ALMEIDA;PANTOJA;PELAJO, 2016).

O princípio da autonomia da vontade, diz que a conciliação ou mediação é aplicada para que as partes cheguem a um acordo, a celebração do acordo deve respeitar a autonomia da vontade (ALMEIDA;PANTOJA;PELAJO, 2016).

No princípio da confidencialidade, encontra-se expresso no artigo 166, §§1º e 2º, código de Processo Civil, e traz a ideia que, o mediador e o conciliador não podem expor o que eles presenciaram na audiência. Tudo que tiveram conhecimento na condição de mediador e conciliador deve ficar em sigilo. Podendo, inclusive, escusarem-se de depor como testemunhas (BRASIL, 2015).

O princípio da oralidade é bem simples, determina que nas sessões de mediação os atos sejam realizados preferencialmente de forma oral, “reduzindo as peças escritas ao estritamente indispensável” (ALMEIDA;PANTOJA;PELAJO, 2016, p.113).

Por entender que é mais fácil para o mediador administrar um diálogo na forma oral e mais fácil para as partes se expressarem dessa forma, o legislador optou por positivar o princípio da oralidade, ignorado em diversas legislações e pouco mencionado pela doutrina alienígena [...] ao advogado reserva-se a função de assessor da parte, que muito contribuirá para esclarecer sobre a licitude de certos acordos e trabalhará para a melhor administração possível do conflito, evitando trazer argumentos que possam fomentar a disputa e potencializar a contenda.

O princípio da informalidade objetiva que as audiências que sejam informais. Sem linguagem rebuscada e informalíssimo nos trajes, ou seja, traz consigo a

simplicidade com que o procedimento deve se pautar (ALMEIDA; PANTOJA;PELAJO, 2016).

E o princípio da decisão informada diz que o procedimento de conciliação e mediação deve produzir uma decisão final (acordo) com as informações pelas partes apresentadas e suas vontades. Tanto os termos do acordo como as suas consequências (ALMEIDA; PANTOJA;PELAJO, 2016).

### **2.3.2 Papel do mediador e do conciliador**

Para a aplicação da mediação e da conciliação é de fundamental importância à capacitação para liderar com sabedoria o conflito e a falta de comunicação ou a comunicação polarizada.

Para tanto, há a capacitação dos mediadores privados, consoante o programa do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), seguindo Vasconcelos (2015), esses conhecimentos e habilidades vêm sendo desenvolvidos, no Brasil, desde os anos de 1990. O CONIMA é uma entidade que tem como principal objetivo congregar e representar as entidades de mediação e arbitragem, visando a excelência de sua atuação, assim como o desenvolvimento e credibilidade dos MESC's (Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias), sempre observando e aplicando as normas técnicas e, sobretudo, a ética.

Há também a capacitação de mediadores judiciais, junto aos programas do Conselho Nacional de Justiça. O CNJ vem procurando introduzir no Poder Judiciário, a conciliação e mediação de conflitos no ambiente judicial (CNJ, 2016).

O curso de capacitação e aperfeiçoamento em mediação, mediante a resolução 125/2010, no anexo I, do CNJ, destacando entre os seus principais objetivos, a qualidade dos serviços como garantia de acesso à justiça, desenvolvimento de técnicas básicas a serem seguidas pelos Tribunais nos cursos de capacitação dos servidores da justiça, conciliadores e mediadores.

A prática da Mediação requer conhecimento e treinamento específico de técnicas próprias. O mediador deve qualificar-se e aperfeiçoar-se, melhorando continuamente suas atitudes e suas habilidades profissionais. Deve preservar a ética e a credibilidade do instituto da Mediação por meio de sua conduta (CONIMA, 2015).

Segundo Vasconcelos (2015), a preparação para a conciliação tem as seguintes etapas: há um momento prévio de recepção das partes, estas serão posicionadas a mesa, os conciliadores fazem a abertura, esclarecendo os pontos positivos daquele momento, falam sobre as regras de um escutar a vez de fala do outro, é importante sempre esclarecer que os mesmos direitos que um tem, o outro também terá, logo em seguida os participantes expõem os fatos, e será feita a identificação e esclarecimento das questões, interesses e sentimentos, a partir daí os conciliadores tentam identificar o problema, observando a conotação positiva do conflito, o foco deve estar virado para o conflito, concentrar também nos interesses de cada um, traçar critérios objetivos.

O mais importante no procedimento é buscar sempre a opção de ganhos mútuos e, por fim, é proposta a composição do acordo e há o encerramento e lavratura de termo. A conciliação é indicada para relações não continuadas, ou seja, sem vínculo permanente, como por exemplo, as relações de consumo.

Ainda na perspectiva de Vasconcelos (2015) na mediação, o mediador como trata de conflitos envolvendo relações contínuas precisa de maiores habilidades, tais como, forte capacidade de comunicação, capacidade de facilitar o processo de decisão das partes, ser sempre imparcial, saber desdramatizar as situações.

De acordo com o Manual de Mediação Judicial, em qualquer das modalidades da mediação, deve ser seguida as seguintes etapas, a pré-mediação, a preparação, a abertura, as narrativas, o levantamento de dados, se necessário será realizado o Caucus (reuniões privadas), criação de opções, teste de realidade e o fechamento (CNJ, 2016).

Na abertura da mediação são explicadas aos mediados as regras básicas do procedimento, que é essencial para o êxito e boa administração da mediação. Na narrativa o mediador deve fazer uso da escuta ativa, e deve administrar o procedimento para evitar movimentos circulares de acusações (CNJ, 2016).

No levantamento de dados, deve ser feita a análise das questões trazidas durante as narrativas, fazer a distinção entre o interesse aparente e o interesse real. No momento da criação de opções, cabe ao mediador auxiliar nas negociações, fazendo com que as partes usem o raciocínio para identificar seus verdadeiros interesses. A realização do teste de realidade é importante para verificar a exequibilidade do acordo. Por isso que para ser mediador ou conciliador não basta ter formação em direito ou psicologia, por exemplo. É necessário, antes de qualquer

coisa, que o mediador e o conciliador tenham capacitação/formação para que tenha domínio de todas as técnicas e tenha domínio também de aplicá-las (VASCONCELOS, 2015).

Conforme o Manual de Mediação Judicial (2016) é de fundamental importância que o mediador e o conciliador estabeleçam uma relação de confiança entre as partes. Tal relação pode começar em ouvir ativamente as partes, isso significa que o que está sendo expressa está sendo entendido, podendo demonstrar inclusive através da linguagem corporal, que está prestando atenção a tudo que está sendo falado. Isso não significa dizer que o mediador ou o conciliador deva concordando com tudo que está sendo dito (CNJ, 2016).

Outras técnicas a serem observadas e praticadas pelo mediador e conciliador consiste em, expressar concentração na resolução da disputa, demonstrar imparcialidade, receptividade, sensibilidade, evitar qualquer tipo de preconceito, separar as pessoas dos problemas, tentar sempre despolarizar o conflito, reconhecer e tentar fazer as partes reconheçam os sentimentos, interesses e necessidades do outro, manter sempre um ambiente tranquilo em que cada parte respeite o momento da fala do outro, fragmentar as questões de modo a resolver cada uma por vez, para tentar evitar polarização (ALMEIDA;PANTOJA;PELAJO, 2016).

O mediador deve sempre estimular o empoderamento das partes, para que as mesmas possam ver o conflito por uma nova perspectiva. Para que elas tenham consciência de sua capacidade de resolver seus próprios conflitos, garantindo autonomia. Mas o mediador deve sempre equilibrar as participações, para que nenhuma parte use tal empoderamento de modo negativo na composição da mediação. Na mediação também é muito importante que o mediador instigue a inversão de papéis, que consiste em técnica voltada a praticar a empatia entre as partes por meio de orientação para que cada observe o contexto do conflito sob a ótica da outra parte (VASCONCELOS, 2015).

### 3 A NOVA POLITICA JUDICIARIA BRASILEIRA

Conforme Roberto Moreira de Almeida, o conceito de processo relaciona-se a ideia de instrumento do qual se vale o Estado para exercer a jurisdição, isto é, para solucionar as lides ou conflitos de interesse qualificados por pretensões resistidas ou insatisfeitas que lhe são submetidas (ALMEIDA, 2013, p.123).

No processo judicial o poder judiciário é acionado pelos interessados para solucionar os conflitos. Neste caso, assim como na mediação e na conciliação existe a figura de um terceiro, no caso o juiz, a quem é adjudicado à solução da controvérsia, com total poder de decisão. Tal poder de decisão difere a figura do juiz das figuras do mediador e do conciliador, pois estes não possuem poder de decisão. Desse modo o processo judicial acaba por gerar um contexto adversarial, pois aqui as partes não buscam ganho mútuo.

Ao poder judiciário é atribuída a tarefa de instalar e fiscalizar as centrais de mediação e conciliação, sendo compromisso do CNJ a gestão de recursos humanos e estruturais relacionados à implementação da política pública. Ainda, a Resolução prevê a possibilidade de firmar parcerias com entidades públicas e privadas (GIMENEZ; SPENGLER; BRUNET, 2015, p.71).

O diálogo informal é intrínseco à natureza humana, mas há situações em que o desgaste da relação é tão grande que a conversa não logra sequer ser iniciada e, ainda que seja realizado algum contato, nessa situação, dificilmente se chega a um acordo. Dessa forma, surgem mecanismos apropriados, que visam à obtenção da autocomposição. (CALMON, 2008, apud, ROSA, 2012).

Diferente da mediação, o processo judicial baseia-se em provas para buscar a “verdade” e atribuir à culpa. O pedido é delimitado pelo que consta na petição inicial, caso surja uma nova questão é necessário nova demanda judicial. O juiz julga embasado em leis, jurisprudências, princípios, portanto o processo judicial que tramita por meio da jurisdição contenciosa é marcado por uma enorme formalidade e pouca flexibilidade.

O primeiro sujeito da relação processual a ser analisado é o Estado, a que se costuma designar, in casu, Estado-juiz, pelo fato de estar o mesmo no exercício da função jurisdicional. O estado ocupa, na relação jurídica processual, uma posição de supremacia e equidistância das partes (CAMARA, 2014, p.171).

Dessa forma é de fundamental importância para a pesquisa, abordar a evolução das legislações, até o advento da nova política judiciária. A começar pela lei 9099/95, que trata dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, na competência para realizar audiências que tratam de processos e julgamentos das causas cíveis e criminais de menor complexidade.

Em análise da configuração da política judiciária de tratamento adequado dos conflitos, instituída pela Resolução CNJ nº 125/2010, pode-se constatar como a aplicação de tais meios adequados interage no processo de desjudicialização dos conflitos na sociedade Brasileira.

Assim como também a atenção que foi dada no Novo Código de Processo Civil, para a utilização dos meios adequados de resolução de conflitos, como audiência inicial dos processos, de acordo com o artigo 334, código de processo civil (BRASIL, 2015).

O Novo Código de Processo Civil, instituído pela lei 13.105, de 16 de março de 2015, trouxe uma visão mais integradora da aplicação da mediação e conciliação, como audiência preliminar, em especial no artigo 334, Código de Processo Civil, que dispõe:

Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência (BRASIL, 2015).

Estabelece o artigo 334, Código de Processo Civil, que estando perfeitamente elaborada a petição inicial, e não seja caso de improcedência liminar do pedido, deverá o juiz marcar audiência de conciliação, assim com traz também o artigo 27 da Lei 13.140/2015 (BRASIL, 2015).

Aqui é preciso fazer uma observação: o inciso I do § 4º do art. 334 estabelece que a audiência não será realizada se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual. Uma interpretação literal do texto normativo poderia, então, levar a se considerar que só não se realizaria a sessão de mediação ou conciliação se nem o demandante, nem o demandado, quisessem participar desse procedimento de busca de solução consensual, não sendo suficiente a manifestação de vontade de uma das partes apenas para evitar a realização daquela reunião. Assim não é, porém. Apesar do emprego, no texto legal, do vocábulo “ambas”, deve-se interpretar a lei no sentido de que a sessão de mediação ou conciliação não se realizará se qualquer das partes manifestar, expressamente, desinteresse na composição consensual. Basta que uma das partes manifeste sua intenção de não participar da audiência de conciliação ou de mediação para que esta não possa ser realizada. É que um dos princípios reitores da mediação (e da conciliação) é o da voluntariedade, razão pela qual não se pode obrigar qualquer das partes a participar, contra sua vontade, do procedimento de mediação ou conciliação (art. 2º, § 2º, da Lei nº 13.140/2015), (CAMARA, 2018, p.198).

O grande incentivo da aplicação desses métodos adequados no novo Código é esperado como uma das soluções da crise que afronta o Poder Judiciário brasileiro nos dias atuais, caracterizado por um meio ineficaz de acesso à justiça, somado a marca de mais de cem milhões de processos em tramitação, de acordo com dados atualizados pelo documento Justiça Em Números (CNJ, 2018).

Os meios adequados de resolução de conflitos têm se caracterizado como métodos eficazes também na realização da harmonia social por meio da solução pacífica das controvérsias, acolhendo assim, aos princípios que tem como base a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.

### 3.1 MARCO LEGAL

A lei 9.099/95 que dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Nas suas disposições gerais tratam que os Juizados serão criados pela União, no Distrito Federal e nos Territórios, e pelos Estados, para a conciliação, julgamento e execução, nas causas de menos complexidade (BRASIL, 1995).

Há também a lei 10.259/2001 que dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal. De acordo com o artigo 3º, Caput: “Compete ao Juizado Especial Federal Cível processar, conciliar e julgar causas de competência da Justiça Federal até o valor de sessenta salários mínimos, bem como executar as suas sentenças” (BRASIL, 2001).

É importante destacar que os processos nos Juizados Especiais são orientados pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia



processual e celeridade, buscando sempre que possível à aplicação da conciliação (BRASIL, 1995).

Assim como traz o artigo 2º, da Lei 9.099, que “o processo orientar-se-á pelos critérios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade, buscando, sempre que possível, a conciliação ou a transação” (BRASIL, 1995).

De acordo com o artigo 21 da lei 9.099/95, aberta a audiência, o juiz esclarecerá as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando também os riscos e consequências do processo litigioso. A conciliação será conduzida pelo juiz ou por conciliador sob sua orientação. Obtida a conciliação, esta será reduzida a termo e homologada pelo juiz, mediante sentença com efeito de título executivo (BRASIL, 1995).

Logo adiante é criada a Resolução nº 125, 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça, que dispõem sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Esta resolução dispõe que cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação (CNJ, 2010).

A referida Resolução nº 125/2010, considera que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios, e que a sua apropriada disciplina em programas já implementados no país tem reduzido a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças (CNJ, 2010).

Logo no artigo 1º, fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. Redação dada pela emenda de nº 1, de 31 de janeiro de 2013, que altera dispositivos da resolução supracitada (CNJ, 2013).

No seu artigo, 2º tal Resolução deixa clara a importância da qualificação dos profissionais habilitados para realização das audiências de conciliação e mediação

“a implementação da política Judiciária Nacional, com vista à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, serão observados: [...] II - adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores” (CNJ, 2013).

De acordo com o artigo 3º ainda da Resolução 125, o CNJ auxiliará os tribunais na organização dos serviços mencionados no art. 1º, podendo ser firmadas parcerias com entidades públicas e privadas, em especial quanto à capacitação de mediadores e conciliadores, seu credenciamento, nos termos do art. 167, § 3º, do Novo Código de Processo Civil, e à realização de mediações e conciliações, na forma do art. 334, dessa lei (BRASIL, 2015).

O artigo 8º da Resolução traz uma das competências dos tribunais, que deverão criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (Centros ou Cejuscs), unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. O CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE é o Centro Judiciário onde foram colhidos os dados da pesquisa.

Outro marco legislativo importante é o Novo Código de Processo Civil de 2015, traz no seu artigo 3º, § 3º, a importância da estimulação da conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos pelos juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial (BRASIL, 2015).

Dessa forma, ainda que a parte autora manifeste expressamente desinteresse pela realização da autocomposição, o juiz mesmo assim irá despachar a petição inicial indicando dia e hora para sua realização. Conclui-se que o autor, isoladamente não tem o poder de impedir a realização de tal ato. Nem uma parte, nem a outra tem o poder de evitar a realização da audiência preliminar, isoladamente, sem a anuência da outra.

O não comparecimento injustificado de qualquer das partes é considerado ato atentatório à dignidade da justiça, de acordo com o artigo 334, §8º, Código de Processo Civil, ensejando a aplicação de multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida no processo, ou do valor da causa, que será revertida em favor da União ou do Estado (BRASIL, 2015).

De acordo com o artigo 334, também do Código de Processo Civil, a audiência de conciliação ou de mediação é, pois, designada pelo juiz no despacho da petição inicial, sempre que ela preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido. Obtida a autocomposição, esta será reduzida a termo e homologada pós-sentença, com julgamento de mérito. Frustrada a tentativa de conciliação, abre-se o prazo para a contestação (BRASIL, 2015).

Outro marco legal importante é a Lei 13.140, de 26 de junho de 2015 (Lei de Mediação), que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Conforme a Lei de Mediação, não é feita distinção entre conciliação e mediação, pois caberá ao mediador praticar as suas técnicas e habilidades, e, portanto, o(s) modelo(s) mais apropriado(s), consoante às características do conflito e as necessidades desveladas durante o procedimento (VASCONCELOS, 2015, p.115).

Cite-se o conceito de mediação, de acordo com o artigo 1º, Parágrafo Único, da Lei 13.140/15: “considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (BRASIL, 2015).

Tal conceito deixa bem claro que o mediador como já citado, não tem poder decisório, mas sim funciona como um facilitador de diálogo. A mediação é usada em relações que haja vínculo anterior entre as partes, como traz o artigo 165, §3º, do Código de Processo Civil (BRASIL, 2015).

De acordo com Vasconcelos (2015) a melhor comunicação é aquela que reconhece a necessidade de o outro se expressar. Desse modo, é importante que o mediador tenha sempre em mente que, por mais que tudo pareça positivo para a composição de um acordo, algo muito importante pode estar sendo omitido. As pessoas precisam dizer o que sente e, na mediação, esta pode ser a primeira vez que alguém esta dando-lhes atenção e escutando atentamente suas necessidades.

É importante chamar atenção também para a comunicação não verbal, pois o corpo fala. É perceptível que o ser humano tem impulsos, que reagem com o corpo na medida em que expressam a maioria dos seus sentimentos. Fica claro que

escutar ativamente não é apenas ouvir. É identificar as necessidades do outro, sem julgamento (WEIL, 2015).

As técnicas, os valores e as habilidades (artes) dos facilitadores da mediação de conflitos, em qualquer das suas escolas ou modelos, supõem o desenvolvimento de habilidades ou competências em comunicação construtiva, que o mediador irá praticar, buscando a colaboração dos mediandos e demais participantes do processo (VASCONCELOS, 2015, p.149).

Conforme o manual de Mediação Judicial, o mediador pode agir de duas formas distintas, tem a faculdade de avaliar a situação e a partir daí fornecer possíveis soluções de acordo - chama-se mediador-avaliador, ou o mediador pode empregar técnicas de resolução de problemas que fazem com as partes, por si mesmas, cheguem a um acordo - chama-se mediador-facilitador (CNJ, 2016).

Já o conciliador, de acordo com o artigo 165, §2º, do Código de Processo Civil, atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem (BRASIL, 2015).

### 3.2 IMPLANTAÇÃO DOS CENTROS JUDICIARIOS

De acordo com o guia Prático de Mediação Judicial e Conciliação de 2016, o Conselho Nacional de Justiça criou em 2009 a Resolução nº 125 que disciplina a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no âmbito do Poder Judiciário e, dentro dessa Política, aos CEJUSCs cabe à realização de audiências e sessões de conciliação e mediação de forma centralizada, bem como outros serviços de atendimento e orientação ao cidadão (NUPEMEC, 2016).

Conforme o artigo 165, Código de Processo Civil, os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (BRASIL, 2015).

Os processos podem ser encaminhados para o Centro de Solução de Conflitos a qualquer tempo, tendo em vista o poder do magistrado de promover a

autocomposição sempre que entender ser esta a medida mais adequada para as partes, e trará maiores benefícios para ambas.

Segundo dados do Justiça em Números de 2018, na Justiça Estadual, havia, ao final do ano de 2017, 982 CEJUSCs instalados. Esse número tem crescido ano após ano. Em 2014 eram 362 CEJUSCs, em 2015 a estrutura cresceu em 80,7% e avançou para 654 centros. Em 2016 o número de unidades aumentou para 808 e em 2017 chegou a 982 (CNJ, 2018).

A que se falar também no Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, que tem por atribuição essencial planejar, efetivar e fomentar a utilização de métodos adequados de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, a fim de proporcionar à sociedade uma prestação jurisdicional célere, efetiva e que solucione os conflitos de forma preventiva, contribuindo para a pacificação social.

O NUPEMEC/TJCE foi instituído através do Provimento nº 03/2011 e Portaria nº 281/2011, em virtude da Resolução nº 125, do Conselho Nacional de Justiça que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos. Ainda conforme os dados apresentados pelo NUPEMEC relativos ao ano de 2017, durante todo ano foram implantados 08 centros, totalizando 22 Centros instalados na capital e interior do estado do Ceará (TJCE, 2018).

Foi exposto também pelo relatório do NUPEMEC, que no ano de 2017 ocorreu um marco para o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Fortaleza-CE, com o ingresso de três unidades de extensão, nas sedes da Defensoria Pública Geral do Estado, por meio no Núcleo de Solução de Conflitos-NUSOL, na Universidade de Fortaleza – UNIFOR e na Faculdade Farias Brito – FFB, possibilitando a descentralização do atendimento pré-processual nos bairros. Com um número bem satisfatório de 871 sessões de conciliação e mediação agendadas, e 461 acordos homologados. (TJCE, 2018).

Com a vigência da lei 13.140, que dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos no âmbito da administração pública, abriram-se novas oportunidades para acelerar processos no Judiciário. Na comarca de Juazeiro do Norte-CE fora implementado o Centro de Solução de Conflito no ano de 2016, tal centro serviu de base para uma análise desenvolvida sobre os dados gerados através da observação e coleta de dados realizados nessa pesquisa.

Segundo matéria publicada no site G1, Identificando essa nova oportunidade, a aluna Samara Cabral, do Mestrado Profissional em Direito e Gestão de Conflitos, e Juíza da 3ª Vara Cível da comarca de Juazeiro do Norte-CE, implantou, juntamente com parceiros de instituições privadas, em Juazeiro do Norte, o Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania (Cejusc), que busca julgar conflitos judiciais que possam ser resolvidos por meio da mediação e conciliação.

Acredito que o profissional que será mais bem sucedido no futuro será aquele que resolverá da forma mais rápida e adequada os conflitos que aparecerem. Grande parte dos 100 milhões de processos que tramitam na Justiça brasileira se encontrou em fase de cumprimento de sentença, ou seja, não adianta julgar, porque se as partes não quiserem cumprir, é difícil implementar a decisão. É necessário uma mudança no comportamento humano, buscando demonstrar as pessoas que elas podem e devem resolver seus próprios conflitos (Centro de Soluções de Conflitos é implementado em Juazeiro do Norte-CE, 2017).

Diante da fala da Excelentíssima Dra. Samara Cabral, resta clara a percepção da significativa relevância da implementação do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE para aplicação dos meios adequados de resolução de conflitos, e conseqüentemente desafogamento do Poder Judiciário, em busca da pacificação social.

### 3.3 REFLEXOS (JUSTIÇA EM NÚMEROS 2018)

A redação do artigo 103-B, § 4º, da Constituição da República, incluído pela Emenda Constitucional n. 45, atribuiu ao CNJ competência para o controle da atuação administrativa e financeira do Judiciário e do cumprimento dos deveres funcionais dos seus juízes, cabendo-lhe, além de outras que venham a ser conferidas em lei, as atribuições previstas nos incisos I a VII desse dispositivo.

De acordo com a Ministra Cármen Lúcia, Presidente do Conselho Nacional de Justiça, o justiça em números é a principal fonte das estatísticas oficiais do Poder Judiciário, anualmente. Desde 2004, divulga a realidade dos Tribunais, estando em sua 14ª edição do Relatório Justiça em Números, preparada pelo Conselho Nacional de Justiça, cumpre o dever deste órgão com o cidadão, cujo direito à informação é constitucionalmente assegurado, sendo também instrumento de conhecimento de dados essenciais para a definição de políticas públicas do Poder Judiciário (CNJ, 2018).

Com base no relatório do Justiça em Números (2018) a conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto daquele ano. Anualmente, o Conselho promove as Semanas Nacionais pela Conciliação, quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual. Por intermédio da Resolução CNJ 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), que visam fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação (CNJ, 2018, P.137).

O relatório do Justiça em Números (2018) traz ainda que, o Poder Judiciário finalizou o ano de 2017 com 80,1 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Desses, 14,5 milhões, ou seja, 18,1% estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura (CNJ, 2018).

De acordo com os dados acima, é notório o quando o Poder Judiciário esta sobre carregado, com um algarismo tão grande de processos em tramitação. E que muitos desses processos estão interrompidos aguardando algum posicionamento do Poder Judiciário.

Em média, a cada grupo de 100.000 habitantes, 12.519 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2017. Neste indicador são computados somente os processos de conhecimento e de execução de títulos extrajudiciais, excluindo, portanto, da base de cálculo, as execuções judiciais iniciadas (CNJ, 2018, p.78).

A Justiça que mais faz conciliação é a Trabalhista, que solucionou 25% de seus casos por meio de acordo - valor que aumenta para 38% quando apenas a fase de conhecimento de primeiro grau é considerada. O TRT23 apresentou o maior índice de conciliação do Poder Judiciário, com 31% de sentenças homologatórias de acordo. Ao considerar apenas a fase de conhecimento do 1º grau, o maior percentual é verificado no TRT9, com 49% (CNJ, 2018, p.138).

Na fase de conhecimento dos juizados especiais, o índice de conciliação foi de 16%, sendo de 18% na Justiça Estadual e de 10% na Justiça Federal. Ficando claro dessa forma que o índice de conciliação nos Juizados Especiais Estaduais foram bem maiores do que nos Juizados Especiais Federais, consoante dados do relatório do Justiça em Números (CNJ, 2018).

O dado positivo é o crescimento na estrutura dos CEJUSCs em 50,2% em dois anos - em 2015 eram 654 e em 2017, 982. Na próxima edição do Relatório Justiça em Números será possível contabilizar a conciliação na fase pré-processual, o que deve apresentar resultados mais alvissareiros (CNJ, 2018).

Conforme dados bem atuais do Poder Judiciário do Estado do Ceará, o TJCE realizou 758 audiências de conciliação com 84,30 de êxito. Dessa forma fica muito claro a eficácia da aplicação dos meios adequados de resolução de conflitos, e consequente desafogamento do Poder Judiciário.

A Assessoria de Precatórios do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE) realizou 758 audiências e obteve 639 acordos, o que representa êxito de 84,30%. Ao todo, 639 credores do Estado receberam R\$ 162,6 milhões. Os dados são relativos ao biênio 2017/2018, e foram divulgados, nesta terça-feira (13/11), pelo juiz Rômulo Veras Holanda, responsável pela gestão de precatórios do Tribunal (TJCE, 2018).

As audiências tiveram início em agosto de 2017 e seguiram até 9 de novembro deste ano, último dia da Semana Nacional de Conciliação. O Estado do Ceará aplicou um deságio médio (desconto obtido com relação ao valor inicial) de 33,46%, correspondendo a mais de R\$ 81 milhões (TJCE, 2018).

“O empenho dos servidores da Assessoria de Precatórios, e a disponibilidade dos procuradores do Estado, do ISSEC e de Justiça que participaram das audiências foram fundamentais para termos conseguido, no período um pouco superior a um ano, realizar um número grande de audiências. O pagamento por acordo foi fundamental para termos uma expressiva redução da dívida de precatórios do Estado”, destacou o juiz Rômulo Veras (TJCE, 2018).



## 4 CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO E CIDADANIA

Na análise do artigo 165 do Novo Código de Processo Civil, demonstra-se oportuno apresentar uma visão geral da criação dos Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos.

Dessa forma, o estudo em tela pretende trazer à discussão uma breve visão de premissas e fundamentos que conduziram ao desenho legal do tratamento da matéria da solução consensual de conflitos e controvérsias, pois é de fundamental importância demonstrar que a inovação legislativa decorre de longa e consolidada construção empírica e científica.

### 4.1 CEJUSC JUAZEIRO DO NORTE-CE

De acordo com o artigo 165 do Novo Código de Processo Civil:

Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição (BRASIL, 2015).

Dentro da proposta de regulamentação do Novo CPC e de forma adequada ao disposto na referida Política Nacional, o artigo 165 do Novo Código de Processo Civil estabelece que os tribunais devam criar “centros judiciários de solução consensual de conflitos”, ou seja, órgãos internos de cada Tribunal destinados a implementação dos meios adequados de solução de controvérsias (ALMEIDA, 2016, p.53).

Com a vigência da lei 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos no âmbito da administração pública, abriram-se novas oportunidades para acelerar processos no Judiciário. E no ano de 2016, mais precisamente no mês de outubro foi inaugurado o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE.

Os Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania são unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão, de acordo com o artigo 8º da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (TJCE, 2018).

Com a criação dessa nova ferramenta, desse novo meio de acesso à justiça, conseqüentemente reduziu o número de processos judiciais, diminuindo assim a famigerada inflação processual no Poder Judiciário, trazendo maior celeridade aos processos e garantindo maior efetividade ao acesso à justiça.

## 4.2 METODOLOGIA

Para que se possa aferir a qualidade dos resultados de uma pesquisa, é necessário saber como os dados foram alcançados, bem como os procedimentos seguidos em sua análise e interpretação. Ou seja, antes de adentrar na análise dos dados colhidos durante a pesquisa, é importante tecer alguns comentários sobre a metodologia aplicada, quanto à natureza, a abordagem, aos objetivos, ao procedimento. Com a finalidade de trazer a pesquisa maior cientificidade possível.

Quanto ao objetivo da pesquisa, pode ser classificada como explicativa, que têm como propósito identificar fatores que determinam ou contribuem para a ocorrência de fenômenos. Estas pesquisas são as que mais aprofundam o conhecimento da realidade, pois têm como finalidade explicar a razão, o porquê das coisas. Por isso mesmo, constitui o tipo mais complexo e delicado de pesquisa, já que o risco de cometer erros eleva-se consideravelmente. Pode-se dizer que o conhecimento científico está assentado nos resultados oferecidos pelos estudos explicativos. Isso não significa, porém, que as pesquisas exploratórias e descritivas tenham menos valor, porque quase sempre constituem etapa prévia indispensável para que se possam obter explicações científicas. (GIL, 2017, p.25).

Quanto ao procedimento adotado, a pesquisa é Bibliográfica, ou seja, elaborada com base em material já publicado, como livros, artigos, recaindo assim sobre o trabalho de renomados autores. Com o propósito de fornecer fundamentação teórica ao trabalho, bem como o reconhecimento do estado atual do conhecimento referente ao tema.

De acordo com GIL, a pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, estas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como discos, fitas magnéticas, CDs, bem como o material disponibilizado pela Internet (GIL, 2017, p. 28).

A pesquisa também será documental, a partir da análise dos processos, observando as atas de audiências, e fazendo um levantamento de quantas sessões foram feitas por dia durante o período de dois meses de levantamento de dados, atentar também para o número de acordos, quantas não lograram êxito, e analisar os principais motivos de “fracasso” de tais audiências.

Ainda na perspectiva do Gil, a pesquisa documental é utilizada em praticamente todas as ciências sociais e constitui um dos delineamentos mais importantes no campo da História e da Economia. Como delineamento, apresenta muitos pontos de semelhança com a pesquisa bibliográfica, posto que nas duas modalidades utilizam-se dados já existentes. A principal diferença está na natureza das fontes. A pesquisa bibliográfica fundamenta-se em material elaborado por autores com o propósito específico de ser lido por públicos específicos. Já a pesquisa documental vale-se de toda sorte de documentos, elaborados com finalidades diversas, tais como assentamento, autorização, comunicação etc (GIL, 2017, p.29).

A pesquisa foi embasada em levantamentos de dados feitos através da análise de 54 processos do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE propostos a audiências de mediação e conciliação, no período de dois meses, mais precisamente nos meses de abril e maio do ano de 2018. Vale ressaltar que no levantamento de dados dos processos analisados não houve qualquer exposição das partes que compõe as ações. E que tal pesquisa foi devidamente autorizada pela diretora do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE, Dra. Samara Cabral.

Quanto à abordagem, a pesquisa é classificada como quali-quantitativa, ou seja, será feita de modo misto, de maneira a obter uma compreensão e explicação mais ampla do tema abordado, como também desenvolver a coleta de dados numéricos.

Quando se tratar do ponto de vista quantitativo estará direcionado a compreender os fenômenos através da coleta de dados numéricos, ou seja, através da reunião dos dados será formada codificação numérica, gráficos e estatísticos sobre o tema em questão.

Será qualitativa quando estiver direcionada a compreender os fenômenos através da coleta de dados, analisando as particularidades de cada processo, e a partir dessa análise, desenvolver ideias/hipóteses sobre a pesquisa.

“A finalidade da pesquisa científica não é apenas fazer um relatório ou descrição dos dados pesquisados empiricamente, mas também relatar o desenvolvimento interpretativo dos dados obtidos” (LAKATOS; MARCONI, 2017, p.303).

Uma pesquisa qualitativa pressupõe o estabelecimento de um ou mais objetivos, a seleção das informações, a realização da pesquisa de campo. Em seguida, constroem-se as hipóteses para à explicação do problema identificado e define-se o campo e tudo o que será preciso para a colheita dos dados. Recolhidos os dados, passa-se à fase de sua análise, bem como à discussão dos problemas envolvidos. Finalmente, depois de analisado dos dados, traça-se uma estratégia de ação para a solução dos problemas (LAKATOS; MARCONI, 2017).

Ao longo da história da ciência, várias correntes de pensamento deram origem a diferentes rumos na procura do conhecimento. Desde a metade do século XX, dois dos principais enfoques da investigação são o qualitativo e o quantitativo. A metodologia quantitativa predominou inicialmente no horizonte científico, porém nos últimos anos a investigação qualitativa tem tido mais aceitação (p.323).

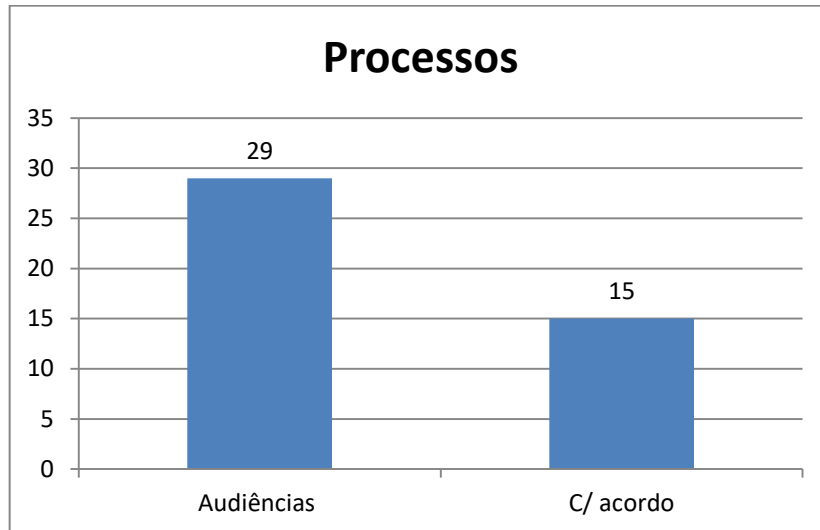
Porém a pesquisa quantitativa também tem seu valor, pois, é a partir dela que será alcançada índices numéricos importantes para auferir o desenvolvimento do tema em estudo, no que diz respeito à aplicação e efetividade dos meios adequados de resolução de conflitos.

Conforme Lakatos e Marconi (2017) “três traços bem definidos no conteúdo quantitativo devem ser observados: objetividade, sistematização e quantificação dos conceitos evidenciados na comunicação” (p.325).

E quanto aos objetivos será uma pesquisa exploratória, a qual tem como finalidade proporcionar maior familiaridade com o problema e a construção de hipóteses. Seu planejamento tende a ser bastante flexível, pois interessa considerar os mais variados aspectos relativos ao fato ou fenômeno estudado, a partir da coleta de dados, baseado em levantamento bibliográfico e análise documental, dos processos do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE (GIL, 2017).

## 5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS DADOS

**Gráfico 1:** Ilustra o número de audiências realizadas X número de acordos obtidos.

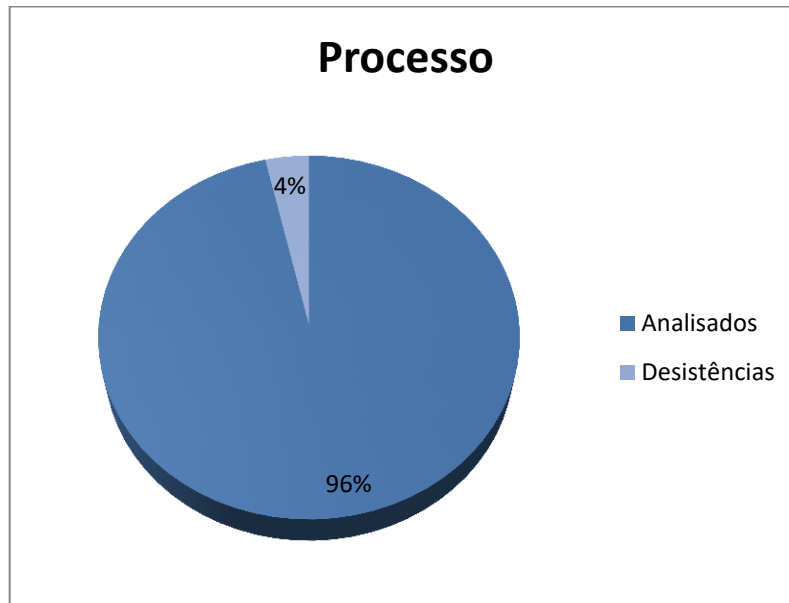


**Fonte:** Elaborado pela autora através de dados obtidos pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSC, 2018.

Durante o período de dois meses de análises dos processos do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE, mais precisamente durante os meses de abril e maio do ano de 2018, foram colhidos vários dados sobre a realização de audiências de mediação e conciliação. E a partir da análise desses dados, foi verificado que dos 54 processos analisados, foram realizadas 29 audiências e 15 delas lograram êxito, ou seja, as partes conseguiram compor um acordo.

Fica claro que do número de 29 audiências realizadas mais da metade foi obtido acordo. Dessa forma é notório a eficiência da aplicação dos meios adequados de resolução de conflitos.

**Gráfico 2:** Ilustra o percentual de processos analisados X o número de desistências.

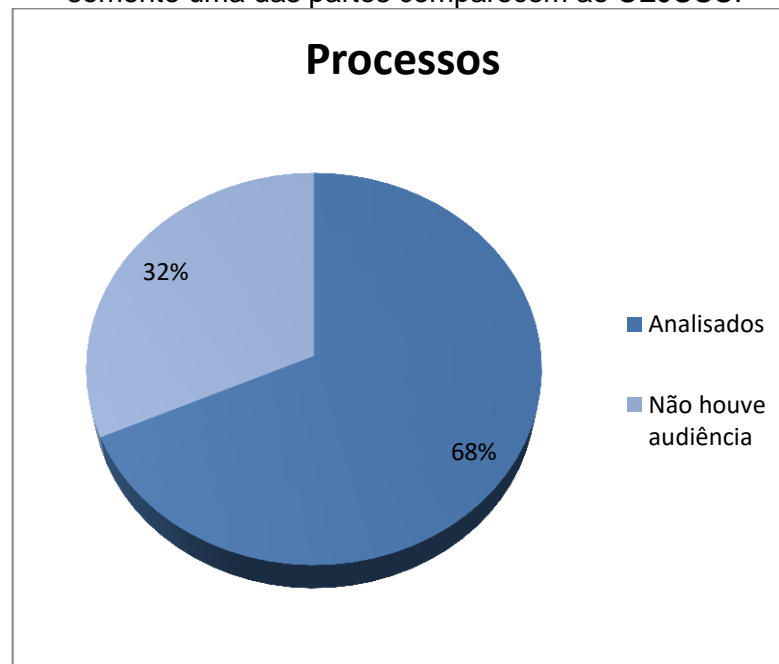


**Fonte:** Elaborado pela autora através de dados obtidos pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSC, 2018.

Diante do número de processos analisados, é visível que o percentual de desistências é bem pequeno, de 54 processos analisados, apenas 02 (duas) houve desistência pelas partes e ambas compareceram ao CEJUSC, afirmando não ter mais interesse na demanda, pois haviam se reconciliado, dessa forma, foi extinto o processo.

Em ambos os processos em que fora declarada desistência pelas partes, a natureza da pretensão era de divórcio consensual. Dessa forma fica claro que quando as partes preferem por escolherem o meio consensual para tentar resolver suas demandas os resultados são obtidos de maneira mais célere e de modo bem mais satisfatório, abrindo espaço, inclusive para a desistência da pretensão, de maneira desburocratizada.

**Gráfico 3:** Ilustra a porcentagem de processos analisados X a porcentagem do número de somente uma das partes comparecem ao CEJUSC.



**Fonte:** Elaborado pela autora através de dados obtidos pelo Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSC, 2018.

De todos os 54 processos analisados, 25 não houveram audiência de mediação ou conciliação no CEJUSC, por diversos motivos, tais como: com a devolução do aviso de recebimento-AR, consta que o requerido ou a parte requerida mudou-se, não foi encontrado em casa, em algumas vezes o endereço indicado no processo não existe, acontece também de o imóvel encontra-se fechado e sem morador, ou em alguns casos não foi realizada a devolução do AR da carta de citação, ficando dessa forma sem saber se a parte foi efetivamente intimada ou não.

Em alguns casos é necessário fazer a citação através de carta precatória e em alguns casos acaba chegando o dia da audiência sem a devolução da mesma, ficando as partes sem saber se a(o) requerido foi ou não devidamente intimado.

Dos processos analisados, tiveram duas situações inusitadas, em mais precisamente dois casos as partes compareceram ao CEJUSC e informaram não terem mais interesse na demanda, pois haviam se reconciliado, assim diante da desistência da ação, o processo foi extinto.

O número de audiências marcadas, com a devida intimação das partes e que não ocorrem pelos simples fato de não comparecem no dia da sessão ainda é bem significativo, quase metade dos processos analisados não foram realizadas audiências por falta de compromisso dos litigantes, pois mudam de endereço, em

alguns casos o endereço que consta nos autos não existe ou não é encontrado pelo oficial de justiça, e quando os membros do Poder Judiciário recorrem aos meios telefônicos na maioria das vezes não conseguem comunicação com as partes, pois mudam de número, ou o número que disponibilizam nos processos são de terceiras pessoas. E na maior parte das situações descritas às partes não comparecem ao fórum para atualizarem seus dados, ficando dessa forma cada vez mais distante de resolver a demanda.

Tais externalidades, da falta de maior compromisso das partes para com os processos, influenciam diretamente nos resultados, pois o Poder Judiciário de ver de mãos atadas sem a possibilidades de qualquer comunicação com os “interessados” no processos. Ficando assim cada vez mais distante o almejado fim do processo e satisfação das partes.



## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os meios adequados de resolução de conflitos funcionam como estímulo as próprias partes para que com o auxílio de um terceiro elas tenham a finalidade de obterem uma solução mutualmente aceitável ao litígio, dando assim, maior celeridade aos processos e permitindo a solução dos conflitos que originaram a demanda, o que contribuirá significativamente para o restabelecimento do diálogo e do equilíbrio entre os litigantes.

É sabido que o Poder Judiciário Brasileiro ainda vive um grave problema de garantia de acesso à justiça, especialmente porque uma boa parte dos processos dura anos para conseguir alcançar a sua etapa final, por diversos problemas, tais como, morosidade do poder judiciário, alto custo de um processo judicial, entre outros.

A temática desta monografia se demonstra relevante, por se tratar de um assunto de significativo interesse social. Pois a aplicabilidade dos métodos adequados de resolução de conflitos que tem como finalidade trazer à sociedade acesso a justiça de forma mais eficiente, e demonstrar que os próprios litigantes têm capacidade de resolverem seus dilemas, e com o auxílio dos conciliadores e mediadores obter a aplicação dos métodos adequados de resolução de conflitos de forma adequada e eficiente, com o objetivo de garantir o acesso à justiça para a população de Juazeiro do Norte-CE.

É notória toda evolução e atualização dos mecanismos cujo Poder Judiciário faz uso, como foi abordado durante a pesquisa. O grande incentivo que o novo Código de Processo Civil trouxe para aplicação dos meios adequados de resolução de conflito, está sendo de fundamental importância para aliviar de certa forma o Poder Judiciário diante de tanta demanda, e não só isso, usando tais meios com objetivo de restabelecer o diálogo em meio a uma sociedade que está consolidada em uma cultura de litígio.

Diante de todo o estudo e análise dos processos do CEJUSC de Juazeiro do Norte-CE, diante das estatísticas obtidas, foi possível afirmar diante do objetivo geral da pesquisa, que a Política Judiciária de Juazeiro do Norte-CE garante acesso à justiça a sua população. Os números obtidos e demonstrados nos gráficos foram satisfatórios.

Porém, observa-se que se os litigantes tivessem mais compromisso e atenção com as fases do processo os resultados seriam ainda mais satisfatórios. Pois o número de audiências que são marcadas e não ocorreram, simplesmente por as partes não compareceram, ainda é bem alto, ficando claro assim que a falta de compromisso dos litigantes atinge sem dúvidas de forma diretamente, a razoável duração dos processos, provocando a morosidade.

É necessário mais compromisso dos interessados, mantendo sempre contato com os órgãos do Poder Judiciário, conservando sempre seus dados atualizados, principalmente endereço e contato telefônico, dessa forma fica claro que a conclusão dos processos seriam bem mais célere.

Os meios adequados de resolução de conflitos são alternativas plausíveis para a finalidade de obtenção de uma sociedade mais pacífica, com o objetivo de estimular a cultura de paz. Tem se manifestado também como importante técnica de solução célere e pacífica dos conflitos, notadamente diante da excessiva morosidade que caracteriza a atuação jurisdicional.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Diogo Assumpção de; PANTOJA, Fernanda Medina; PELAJO, Samantha. **A Mediação no Novo Código de Processo Civil**, 2 ed., Rio de Janeiro :Forense, 2016.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm) >. Acesso em 10 de ago. de 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Emenda constitucional nº 1 de 31 de janeiro**. Altera os das disposições Nº 1, de 1969. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/emecon/1960-1969/emendaconstitucional-1-17-outubro-1969-364989-publicacaooriginal-1-pl.html>>. Acesso em 05 de set. de 2018.

BRASIL. **Lei 13.140/2015**, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm) >. Acesso em 13 de ago. de 2018.

BRASIL. **Lei 13.105/2015**, de 16 de março de 2015. Dispõe sobre as diretrizes do novo código de processo civil. Diário Oficial da Republica Federativa do Brasil. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm) >. Acesso em 12 de ago. de 2018.

BRASIL. CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6ª Edição (Brasília/DF:CNJ), 2016. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>>. Acesso em 05 de set. de 2018.

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

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O Novo Processo Civil Brasileiro**, 4 ed., São Paulo: Atlas, 2018.

**Centro de Soluções de Conflitos é implementado em Juazeiro do Norte**, 2017. Disponível em: < <http://www.g1.globo.com>>. Acesso em 13 de nov. de 2018.

CONIMA, **Código de ética para mediadores**. Disponível em: < [http://www.conima.org.br/codigo\\_etica\\_med](http://www.conima.org.br/codigo_etica_med) >. Acesso em: 16 set. 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2018**: ano-base 2017. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: < <http://www.cnj.jus.br>>. Acesso em 25 de set. de 2018.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução nº125**, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 19 de out. de 2018.

GIMENEZ, Charlise Paula Colet.; SPENGLER, Fabiana Marion; BRUNET, Karina Schuch. **O papel do terceiro e as interrogações do conflito social**. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**, 6 ed., São Paulo: Atlas, 2017.

GUILHERME, VALE A., Luiz Fernando Do. **Manual de arbitragem e mediação: conciliação e negociação**, 4 ed., São Paulo: Editora Saraiva, 2018.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**, 8. ed.– São Paulo : Atlas, 2017.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia Científica**, 7 ed., São Paulo, Atlas, 2017.

NUPEMEC-Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. **Guia Prático de Mediação Judicial e Conciliação**, 2016. Disponível em: <<http://www.tjsp.jus.br>>. Acesso em 21 de out. de 2018.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. **Teoria geral do processo** – 5. ed. rev. e atual. – São Paulo: Atlas, 2018.

ROSA, Conrado Paulino da. **Desatando nós e criando laços: os novos desafios da mediação familiar**: Belo Horizonte ; Del Rey, 2012.

SALLES, Carlos de.; LORENCINI, Marco Antônio Lopes; SILVA, Paulo Eduardo da. **Negociação, Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Método, 2012.

SALES, Lília Maria de Moraes. **Mediare, um guia prático para mediadores**, 3 ed. ver., atual. e ampl., Rio de Janeiro, Editora GZ, 2010.

SCAVONE Jr., Luiz Antonio. **Manual de Arbitragem**: mediação e conciliação, 7ed., rev; atual. e ampl.–Rio de Janeiro: Forense, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**, 4. ed., rev., atual. e ampl – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO: 2018.

TJCE- **Tribunal de Justiça do Estado do Ceará**. Disponível em:  
<[www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2018/05/LISTA-DE-ENDEREÇOS-DOS-CEJUSCS-1.pdf](http://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2018/05/LISTA-DE-ENDEREÇOS-DOS-CEJUSCS-1.pdf)>. Acesso em 13 de nov. de 2018.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil – 59 ed., rev., atual, e ampl**, Rio de Janeiro: Forense, 2018.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**, 3<sup>o</sup> ed.- Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: MÉTODO, 2015.

WEIL, Pierre; TOMPAKOL, Roland. **O corpo fala: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal**, 74. ed. Petrópolis: Vozes, 2015.