

## A Conciliação como Ferramenta de Mudança da Imagem do Poder Judiciário

**Autoria:** Luciana Yuki Fugishita Sorrentino

### RESUMO

O desgaste da imagem do Poder Judiciário decorre de diversos fatores, dentre eles, a morosidade da prestação jurisdicional que traz à sociedade a nítida percepção de ineficiência e desamparo.

A jurisdição tradicional não atende com a velocidade necessária aos anseios sociais em que conflitos se multiplicam a cada minuto. O acesso à justiça não pode ser visto apenas sob o ponto de vista da facilidade em ingressar com uma demanda, mas sim, de efetivamente resolvê-la e garantir ao conflito a *melhor solução possível*.

Os métodos autocompositivos, especialmente a mediação e a conciliação, são ferramentas que otimizam a prestação de serviço jurisdicional, ao adequar o emprego dos recursos públicos à eficiência, celeridade, e, sobretudo, satisfação do usuário.

**Palavras-Chave:** Conciliação, Mediação, Política Judiciária, Resolução de conflitos.

### 1. Introdução

O presente trabalho tem por objetivo analisar dados sobre o grau de confiabilidade da sociedade no Poder Judiciário, os principais fatores que determinam a formação da imagem negativa e a sua correlação com a forma tradicional de prestação dos serviços jurisdicionais e com o novo enfoque dado pelos métodos autocompositivos como formas adequadas de solução dos conflitos.

Os dados utilizados são provenientes do Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJBrasil (Fundação Getúlio Vargas, 2012-2017) e das Pesquisas de Panorama do Acesso à Justiça, 2004-2009 (Conselho Nacional de Justiça, 2009), Pesquisa de Satisfação e Clima Organizacional (Conselho Nacional de Justiça, 2011); Justiça em Números (Conselho Nacional de Justiça, 2009-2017) e da Pesquisa de Satisfação do Usuário (Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC/TJDFT, 2016)

### 2. Acesso à Justiça e a imagem do Poder Judiciário

O direito fundamental de acesso à justiça assume dimensões diferentes, que não estão limitadas ao mero acesso ao Poder Judiciário, pois alcança, sobretudo, “*o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos que tenham qualquer problema jurídico, não necessariamente um conflito de interesses, uma atenção por parte do Poder Público, em especial do Poder Judiciário*” (Watanabe, 2011).

A modernidade exige e espera do Poder Judiciário respostas rápidas e eficientes às suas demandas e não se contenta mais com soluções que atendam exclusivamente ao rito processual e deixem de lado a efetiva solução do conflito e o restabelecimento das relações sociais. Ademais, não se pode ignorar a insuficiência do processo tradicional para resolver determinados conflitos, pois a identificação do direito como

*‘sistema de normas’ produzidas pelo Estado. Era, a meu ver, uma supersimplificação da realidade; o direito e o sistema jurídico eram olhados exclusivamente em seu aspecto normativo, enquanto se negligenciavam seus componentes reais – sujeitos, instituições, processos e, mais genericamente, seu contexto social’* (Cappelletti, 1994, p. 82)

A complexidade dos trâmites judiciais, a morosidade da prestação do serviço e a distância entre a instituição e a sociedade são questões que influenciam a construção da imagem do Poder

Judiciário tal qual retratada por Franz Kafka em sua obra “O Processo”, especialmente na conversa que Josef K, personagem principal, tem com um capelão sobre os textos introdutórios da Lei. Trata-se de uma história que narra as múltiplas tentativas de um homem do campo de adentrar na Lei. Mas, um porteiro guarda a entrada e obsta o seu ingresso sob o argumento de que não poderia deixá-lo entrar naquele momento.

*“O homem do campo não esperava tais dificuldades: a lei deve ser acessível a todos e a qualquer hora, pensa ele; agora, no entanto, ao examinar mais de perto o porteiro, com seu casaco de pele, o grande nariz pontudo e a longa barba tártara, rala e preta, ele decide que é melhor aguardar até receber a permissão de entrada. O porteiro lhe dá um banquinho e deixa-o sentar-se ao lado da porta. Ali fica sentado dias e anos. Ele faz muitas tentativas para ser admitido, e cansa o porteiro com seus pedidos.” (Kafka & Carone, 2006, p. 261).*

Ao pressupor que a “a lei deve ser acessível a todos e a qualquer hora”, o homem do campo expressa o aspecto formal do acesso à justiça, pois abstratamente, a lei atinge a todos os seus destinatários de modo indistinto. Mas, como garantir o acesso material à justiça em cada caso concreto, se a instituição que detém o poder de aplicá-la é encastelada e hermética?

Segundo (Sadek, 2010), prevalece a visão tradicional de um Poder Judiciário distante e cuja complexidade de seu funcionamento é desconhecido por grande parte da população.

Acerca da crise de confiança da sociedade no Poder Judiciário, o Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJBrasil (Fundação Getúlio Vargas, 2012-2017) revela que a instituição tem menos confiança da sociedade, por exemplo, do que as emissoras de TV e as redes sociais. Além disso, o indicador decresceu em quase 15% nos últimos 6 anos, conforme gráfico abaixo:

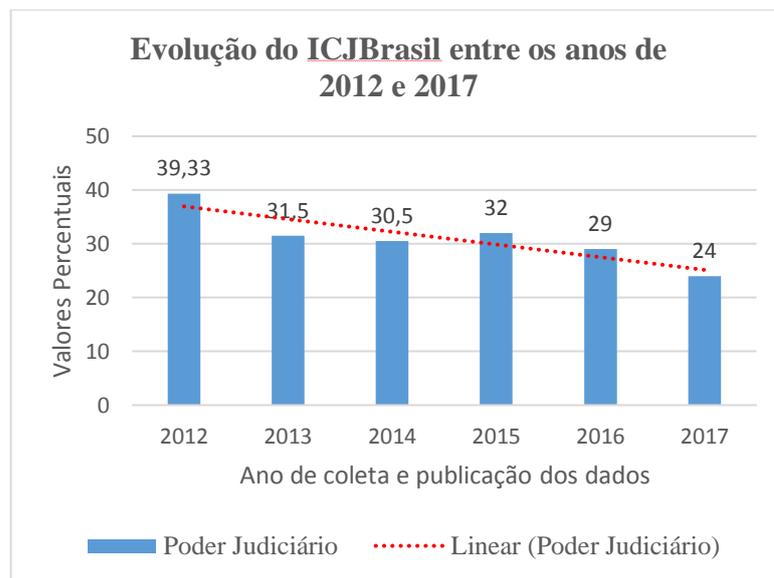


Gráfico 1

A queda considerável de quase quinze pontos percentuais no ICJBrasil (Fundação Getúlio Vargas, 2012-2017) deve ser vista com preocupação e, sobretudo, considerada para fins de planejamento e gestão dos serviços jurisdicionais para o futuro próximo.

Considerando o panorama geral de descontentamento do usuário da prestação jurisdicional tanto nos aspectos de custos de tempo e de confiança, e satisfação do usuário há que se ponderar a ineficiência de intervenções estritamente técnicas (processo tradicional de resolução de conflitos), pois fragmentadas e descoladas do seu contexto fático (Bianchi, 2017).

### 3. O desalento com o Poder Judiciário

Entre pilhas de papéis e processos, pessoas perdem sua face e se transformam em números e dados estatísticos ao ingressar com uma ação judicial. Não raras vezes, ficam desalentadas e não se sentem efetivamente enxergadas e atendidas em suas reais necessidades.

O sistema processual civil tradicional foi criado para a interlocução técnica dos profissionais do direito de forma posicionada e não proporciona muitas oportunidades para o diálogo e para a identificação dos reais interesses dos envolvidos em um conflito.

Sobre o desalento das pessoas, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2009 analisada pelo documento Panorama do acesso à justiça no Brasil (Conselho Nacional de Justiça, 2011) revela que de um universo de mais de 12 milhões de pessoas entrevistadas, quase 1 milhão não buscou solução para o seu conflito.

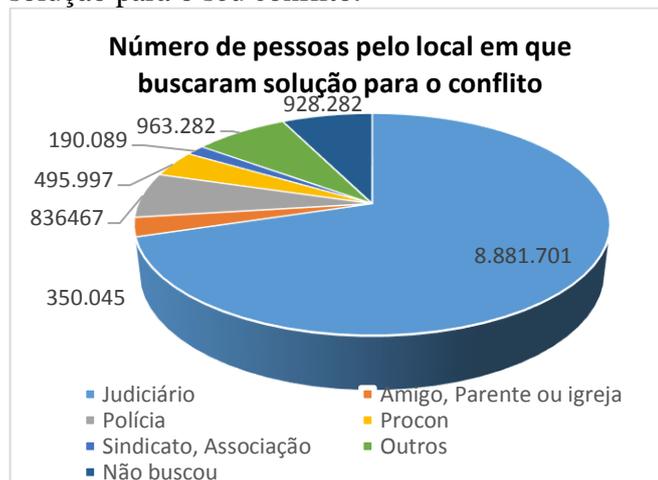


Gráfico 2

Embora não se confundam acesso à justiça (ordem jurídica justiça) e acesso ao Poder Judiciário, verifica-se que prevalece a busca pela instituição dentre aqueles que tentaram uma solução. Apesar de o Poder Judiciário não contar com elevados índices de confiança, o dado revela que quando o assunto é distribuição da justiça, ainda, predomina a *cultura da sentença*, ou seja, a postura passiva das pessoas de apenas aguardar a justiça através de decisão adjudicada pelo magistrado.

Segundo lição de KAZUO WATANABE, a cultura da sentença decorre da:

*“(...) mentalidade forjada nas academias, e fortalecida na práxis forense, que é aquela já mencionada de solução adjudicada autoritariamente pelo juiz, por meio de sentença, mentalidade essa agravada pela sobrecarga excessiva de serviços que têm os magistrados, vem fazendo com que os dispositivos processuais citados sejam pouco utilizados.”* (Saletti, Yarshell, & Moraes, 2005, p. 686)

O desalento visto sob o viés da inércia do cidadão indica um espaço que deve ser preenchido tanto pelos poderes públicos com a ampliação dos sistemas chamados multiportas<sup>1</sup> quanto pela própria sociedade, a fim de garantir o efetivo e pleno exercício de direitos e da cidadania.

Dentre os motivos declarados por aqueles que não buscaram solução para o seu conflito, pode-se destacar: o custo do processo e a distância geográfica, que neste trabalho consideraremos limitadores materiais do acesso à justiça; e o tempo de demora na obtenção da prestação, o desconhecimento de direitos e o desalento (descrédito nas instituições) como indicadores da ineficiência do serviço prestado.

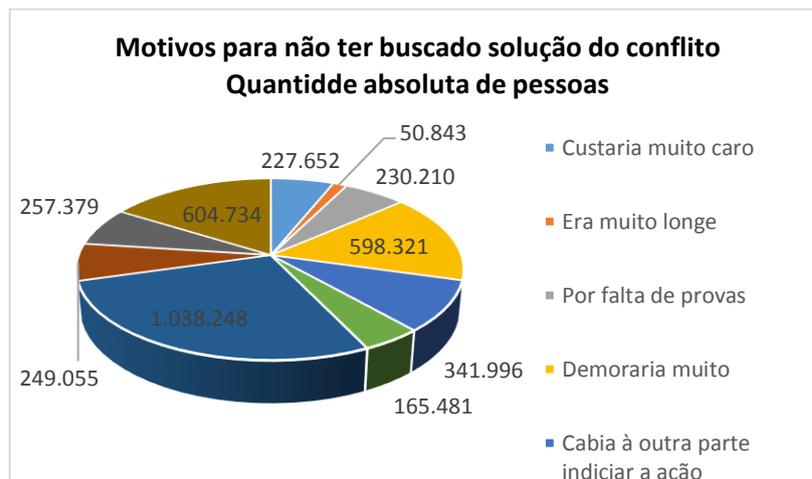


Gráfico 3

Muito há para se melhorar em termos de acesso à justiça e de gestão da prestação jurisdicional. Mas, na contramão dos aspectos negativos que justificam a ausência de busca de soluções, pode-se destacar que a resolução de conflitos por meio de mediação e conciliação representaram de modo significativo a desjudicialização dos conflitos.

Iniciativas como a instalação de centros de conciliação comunitários e câmaras privadas de mediação e arbitragem presenciais e *on-line* destacam-se neste panorama e podem ser considerados sinais da emancipação e do amadurecimento da sociedade para o tratamento de toda ordem de conflitos. Na mesma trilha, ganham corpo iniciativas das grandes corporações no sentido de atender às reclamações dos seus clientes de modo interno, antes que elas desemboquem na Justiça.

#### 4. O tempo do processo sob a perspectiva do jurisdicionado

O tempo é um recurso não renovável e, portanto, de grande valia a oportunização às partes de resolução do conflito da forma mais célere possível, evitando assim, o perecimento de direitos e o desalento com a justiça.

A morosidade da prestação jurisdicional é uma experiência predominante entre os usuários do sistema. Na Pesquisa de Satisfação e Clima Organizacional (Conselho Nacional de Justiça, 2011) realizada para aferir o grau de satisfação do jurisdicionado, ao se perguntar se “o atendimento é rápido, sem filas ou espera excessiva”, 63,6% dos respondentes responderam “nunca” ou “poucas vezes”.

	Quantidade	%
<b>Sempre</b>	2.098	11,2
<b>Com frequência</b>	4.709	25,2%
<b>Poucas vezes</b>	7.855	42,0%
<b>Nunca</b>	4.046	21,6%
<b>Total</b>	18.708	100,0%

Tabela 1

E se nas palavras de Rui Barbosa, “*justiça tardia não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta*”, de modo mais incisivo, ao ser questionada sobre a conclusão dos processos no

prazo previsto na forma da legislação, a esmagadora maioria, 87%, respondeu negativamente (poucas vezes ou nunca).

	Quantidade	%
<b>Sempre</b>	570	3,0%
<b>Com frequência</b>	1.862	10,0%
<b>Poucas vezes</b>	5.675	30,3%
<b>Nunca</b>	10.601	56,7%
<b>Total</b>	18.708	100,0%

Tabela 2

O relatório JUSTIÇA EM NÚMEROS – 2017 (Conselho Nacional de Justiça, 2009-2017) confirma a morosidade da prestação jurisdicional, eis que o tempo médio para prolação de sentença na Justiça Estadual de 1º grau é de 3 anos e 2 meses e o tempo médio para conclusão da fase de conhecimento é de 4 anos e 10 meses.

Para reduzir o tempo de tramitação do processo judicial não é suficiente aumentar a estrutura de atendimento do Poder Judiciário, mas sim repensar a sua forma de organização para oferecer aos jurisdicionados múltiplas ferramentas de solução de conflitos.

Neste sentido, o art. 334 do Novo Código de Processo trouxe em seu bojo a exigência de audiência de conciliação na fase inicial do processo, permitindo que se estabeleça desde logo o diálogo entre os envolvidos no conflito, a fim de evitar o seu crescimento em espiral através das manifestações em peças processuais e adoção de estratégias competitivas e nocivas.

O dispositivo legal supramencionado tem proporcionado aos jurisdicionados, de forma simples e rápida, a chance de construir uma solução personalizada para o seu problema apenas com a facilitação do Estado (representado pelo mediador/conciliador), e não através da decisão adjudicada pelo Juiz.

## 5. O custo do processo sob a perspectiva institucional e do usuário

Acerca do custo econômico do processo, o relatório Justiça em Números (Conselho Nacional de Justiça, 2009-2017) indica o crescimento de mais de 78% das despesas com processos pendentes na Justiça Estadual entre os anos de 2009 e 2016, conforme gráfico abaixo:

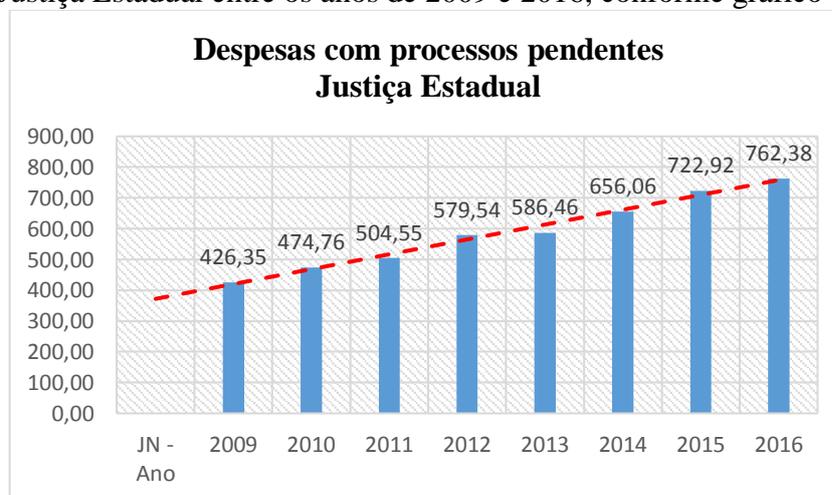


Gráfico 4

O aumento das despesas com processos pendentes combinado com a explosão de ações ajuizadas, a morosidade da solução de conflitos, a imagem do Poder Judiciário e o desalento do usuário, demonstram a urgência na reformulação da prestação do serviço jurisdicional tradicional.

## 6. Da Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos

Diante da precariedade da prestação jurisdicional, foi criada a Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos, especialmente, a mediação e a conciliação, como forma de otimização e mudança de paradigmas culturais, pois não se pode ignorar que as tradições históricas deram fundamento à cultura da sentença e do litígio, ao criar a dependência de uma “*solução imperativa dada pelo representante do Estado. O que se privilegia é o “certo ou errado”, do “preto ou branco”, sem qualquer espaço para a adequação da solução, pelo concurso da vontade das partes, à especificidade de cada caso*” (Watanabe, 2005).

O sistema processual civil brasileiro passou por uma reforma no ano de 2015 e com o intuito de melhor se adequar à realidade social, previu de forma expressa a obrigatoriedade da audiência de conciliação em praticamente todos os tipos de ações cíveis ajuizadas. No mesmo caminho, a Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, regulamentou as atividades do mediador judicial e extrajudicial.

A referida mudança paradigmática foi resultado da estratégia de implantação da Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ com a edição da Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, que impôs a todos os tribunais do país a instalação de Núcleos Permanentes de Mediação e Conciliação - NUPEMECs e de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania – CEJUSCs.

Desde então, nunca tantos esforços se concentraram em torno da autocomposição. Cursos de mediação e conciliação foram desenvolvidos especialmente para o Poder Judiciário e têm como pressuposto os princípios da confidencialidade, imparcialidade, voluntariedade e autonomia da vontade. Tribunais se mobilizaram para instalar CEJUSCs e cumprir as metas definidas pelo Conselho Nacional de Justiça<sup>ii</sup>.

A política pública de tratamento adequado de conflitos implantada a partir da Resolução 125/2010 do CNJ tem foco muito além do acordo ou do fim do processo. O seu escopo é a harmonização das partes e a humanização do tratamento dado a elas. Disso resulta o alto índice de satisfação do usuário que participa do processo autocompositivo.

*“Segundo a professora Deborah Rhode, a maioria dos estudos indica que a satisfação dos usuários com o devido processo legal depende fortemente da percepção de que o procedimento foi justo. Outra importante conclusão, foi o sentido de que alguma participação do jurisdicionado na seleção dos processos a serem utilizados para dirimir suas questões aumenta significativamente essa percepção de justiça. Da mesma forma, a incorporação pelo Estado de mecanismos independentes e paralelos de resolução de disputas aumenta a percepção de confiabilidade (accountability) no sistema.”*  
(Azevedo, 2016, p. 32)

Comumente se utiliza o discurso de que a conciliação é uma ótima alternativa para a redução do estoque de processos judiciais em andamento. Entretanto, não se trata mais de via alternativa, mas de medida obrigatória, a qual as partes envolvidas em um processo têm o **direito** de acessar antes de adentrar aos embates processuais propriamente ditos. Este direito decorre do princípio geral de acesso à justiça e do direito fundamental à duração razoável do processo (art. 5º, LXXVIII da CF).

A nova dinâmica processual civil, ao menos em seu nascedouro, muito se assemelha ao rito dos juizados especiais cíveis (Lei 9.099/95), e faz prevalecer o diálogo ao litígio e, ainda, tem a seu favor fatores como o baixo custo econômico e a celeridade.

Embora a prática autocompositiva não seja exclusiva do Poder Judiciário, o certo é que ela se tornou muito mais sólida após a sua adoção de forma maciça e institucional. Com efeito, embora tenha encontrado e encontre resistência entre os operadores do direito, especialmente magistrados e advogados, os resultados da conciliação e da mediação não deixam dúvida acerca da necessidade de sua adoção.

Tanto assim, que no relatório Justiça em Números 2016 (Conselho Nacional de Justiça, 2009-2017) foi criado o indicador relativo ao índice de conciliação dos tribunais brasileiros com o objetivo de radiografar o sucesso na implantação da política nacional de tratamento adequado de conflitos.

Sobre os índices de conciliação nos anos de 2016 e 2017, a pesquisa revela a média geral de 10% de conciliação entre os tribunais estaduais, ou seja, 1 em cada 10 sentenças foi homologatória de acordo.

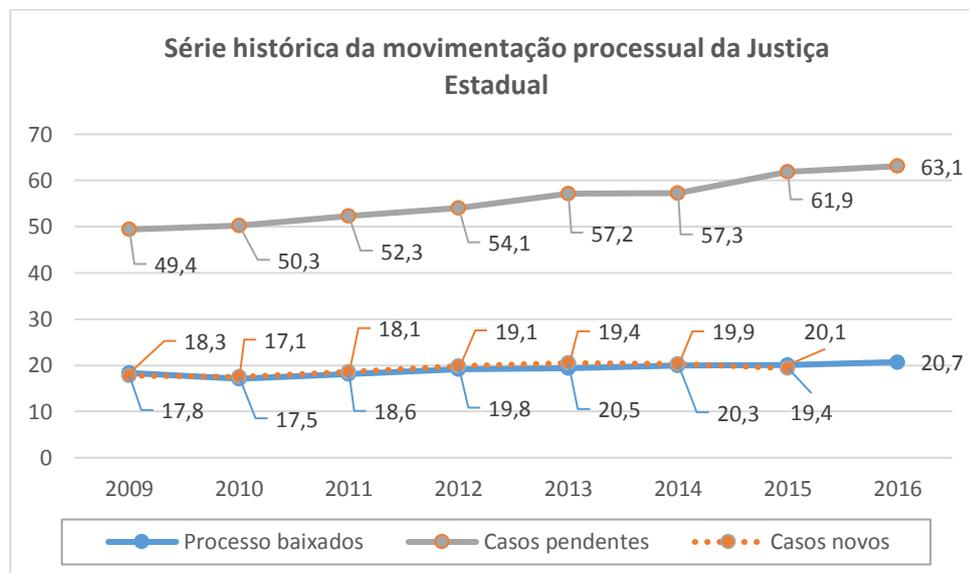


Gráfico 5

Não obstante haja equilíbrio entre o número de processos baixados e o número de casos novos, permanece pendente de julgamento um acervo de **63,1 milhões de processos** apenas na Justiça Estadual.

Este acervo de processos combinado com a limitação dos gastos públicos promovida pela Emenda Constitucional 95, de 15 de dezembro de 2016, não traz um bom horizonte a quem aguarda uma sentença ou uma decisão judicial e depende do aumento da capacidade de atendimento para ter a resposta pretendida. A ausência de investimentos em recursos humanos e materiais e a complexidade processual não permitem que o serviço jurisdicional tradicional seja incrementado em um curto prazo de modo a responder à altura das expectativas.

Por outro lado, as perspectivas com a aplicação dos métodos autocompositivos, especialmente a conciliação são alvissareiras. Trata-se de processo de resolução de conflitos que utiliza muito menos recursos do que a jurisdição tradicional, acelera o encerramento da demanda e previne novas discussões sobre o mesmo ponto focal.

## 7. Do processo adversarial ao processo cooperativo

A aplicação de métodos autocompositivos revela que tem se realizado uma verdadeira substituição de valores, o caráter eminentemente adversarial das lides judiciais vêm, aos poucos, sendo substituído pelo processo cooperativo, que prestigia a celeridade, a economia de recursos e o diálogo com vistas ao restabelecimento das relações jurídico-sociais e prevenção de novas demandas.

A solução formal dada pela sentença pode ser juridicamente perfeita, mas não retrata a realidade e as peculiaridades de cada caso concreto. Ao se tratar um conflito apenas do ponto de vista da lide jurídica é provável que ficará à margem a lide sociológica, esta muito mais complexa, dinâmica e com potencial efeito multiplicador de processos.

Assim, como a sua etimologia, o conflito, a principal fonte de trabalho do Poder Judiciário, é normalmente colocado em contextos negativos com situações antagônicas e de enfrentamento, embate. Entretanto, se aprofundarmos a compreensão do conflito, podemos enxergar que dele podem surgir grandes transformações positivas, como a descoberta da convergência de interesses e o empoderamento da sociedade.

Pontua-se uma verdadeira mudança cultural do cidadão que retoma o protagonismo de sua vida e adota postura proativa e comprometida com a solução mais adequada ao seu conflito. Assim, *“enquanto no juízo tudo gira em torno da centralidade da voz terceira, a sua auctoritas, bem como ao seu poder de dizer a última palavra, na conciliação os atores são os próprios conflitantes.”* (Resta & Vial, 2004)

As ondas de acesso à justiça (ex.: justiça gratuita, defensoria pública, juizados especiais) abriram as portas do Poder Judiciário, entretanto, não foram dimensionadas portas de saída adequadas. A arquitetura tradicional do sistema judiciário já não atende integralmente aos anseios da sociedade que espera soluções tão rápidas quanto a velocidade do consumo e das suas comunicações.

O ciclo do formalismo ritualístico se concluiu e a modernidade líquida demanda o tratamento de conflitos através de múltiplos remédios, que não precisam ser ministrados exclusivamente pelo Poder Judiciário.

A adoção de métodos autocompositivos no fluxo da prestação jurisdicional significa aplicar a cada caso concreto, a ferramenta mais adequada para solucioná-lo. Alguns casos serão direcionados à decisão adjudicada enquanto outros à mediação e à conciliação, demonstrando a materialização do princípio da operosidade do sistema processual civil (BEDAQUE, DINAMARCO, 2007, p. 50) que pressupõe a atuação ética dos envolvidos no processo e, ainda, a *“utilização dos instrumentos e dos meios mais eficazes, quer pelas partes e seus advogados, quer pelo juízo, no sentido de obter maior e melhor produtividade. Quanto mais e melhor for a produtividade, possivelmente mais justo será o resultado, pois os instrumentos e meios se destinam a esta finalidade”* (Carneiro, 2007).

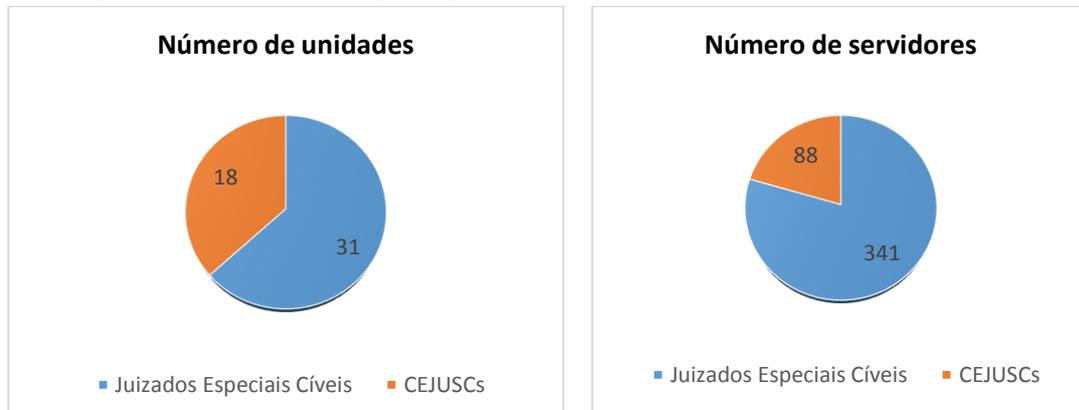
## 8. A experiência do TJDFT

Criado em 5 de maio de 2011 em cumprimento à Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, o Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação – NUPEMEC tornou-se responsável pela implantação e fiscalização da política nacional de tratamento adequado de conflitos. Concomitantemente, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e de Cidadania (CEJUSCs) de Brasília, dos Juizados Especiais Cíveis de Brasília e de Taguatinga passaram a executar a política através da realização de sessões de conciliação e mediação.

Desde então, foram instalados 15 novos CEJUSCs e com exceção da Circunscrição Judiciária de Santa Maria, todas as demais Circunscrições Judiciárias já contam com unidades de atendimento especializadas em métodos autocompositivos. Destaca-se a estrutura existente em

Brasília que conta com 4 CEJUSCs, destinados respectivamente ao atendimento de: (i) demandas cíveis e de fazenda pública; (ii) demandas dos juizados especiais cíveis, (iii) demandas de família e (iv) casos de superendividamento do consumidor.

A estrutura dos CEJUSCs do Distrito Federal é enxuta se comparada às varas que prestam jurisdição tradicional. Apenas a título de exemplo, atualmente, a Justiça do Distrito Federal conta com 31 juizados especiais cíveis e 18 CEJUSCs. Nos juizados especiais cíveis estão lotados 341 servidores e nos CEJUSCs o número é de 88.



Fonte: NUPEMEC-TJDFT - Gráficos 6 e 7

Considerando apenas os dados do ano de 2016, quando se compara a quantidade de audiências realizadas e acordos homologados nos CEJUSCs e nas unidades judiciais tradicionais, pode-se concluir maior eficiência das unidades especializadas em conciliação:

	CEJUSCs (18 unidades)		Juizados Especiais Cíveis (31 unidades)	
	Geral	Média	Geral	Média
<b>Audiências Realizadas</b>	36.519	2.435	31.159	1.005
<b>Acordos Homologados</b>	11.163	744	5.704	184

Fonte: PJe e NUPEMEC - Tabela 3

Quando se trata de ações cíveis sujeitas ao trâmite no Novo Código de Processo Civil, o comparativo segue a mesma trilha. As audiências de conciliação realizadas no CEJUSC-BSB no ano de 2016 equivalem ao trabalho realizado em 36 Varas Cíveis e os acordos homologados representam a atividade de 8 unidades jurisdicionais tradicionais com a mesma competência.

	25 Varas Cíveis de Brasília		CEJUSC-BSB
	Geral	Média por unidade	
<b>Audiências Realizadas</b>	3.656	146	5.254
<b>Acordos Homologados</b>	4.509	180	1.411

Fonte: COSIST/TJDFT e NUPEMEC/TJDFT - Tabela 4

Além da produtividade comparada dos CEJUSCs e dos Juízos tradicionais, não se pode deixar de olhar para o usuário do serviço público prestado, na medida em que a redução da quantidade de processos é mera consequência da garantia de acesso à ordem jurídica justa e da implementação e do fortalecimento da política nacional de tratamento adequado de conflitos. Com o objetivo de acompanhar e melhorar os serviços prestados pelos CEJUSCs, o NUPEMEC/TJDFT realiza pesquisa de satisfação do usuário rotineiramente. Nos formulários aplicados, partes, advogados e conciliadores são convidados a responder questões que envolvem sobre a sua satisfação geral com o serviço e com os profissionais atuantes, o alcance de expectativas e sobre a sua visão do Poder Judiciário. Os documentos são separados da seguinte forma entre conciliação e mediação: (i) Partes; (ii) Advogados; (iii) Atuação do Preposto; e (iv) Comentários.

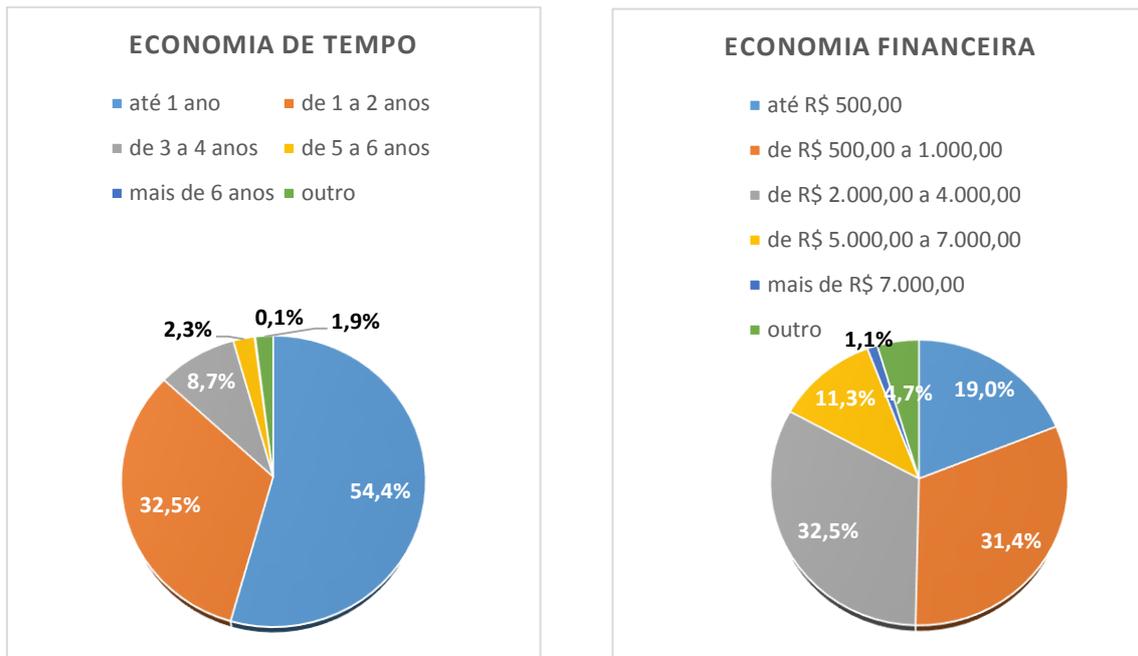
Apenas no ano de 2016, foram colhidos 23.918 formulários válidos voluntariamente respondidos pelos usuários em todos os CEJUSCs. A resposta se deu nas seguintes proporções:

Tipo de Formulário	Percentual
Conciliação – Partes	62,1%
Conciliação – Advogados	25,9%
Atuação do preposto	7,3%
Comentários	3,8%
Mediação - Partes e advogados	1%

Fonte: NUPEMEC/TJDFT - Tabela 5

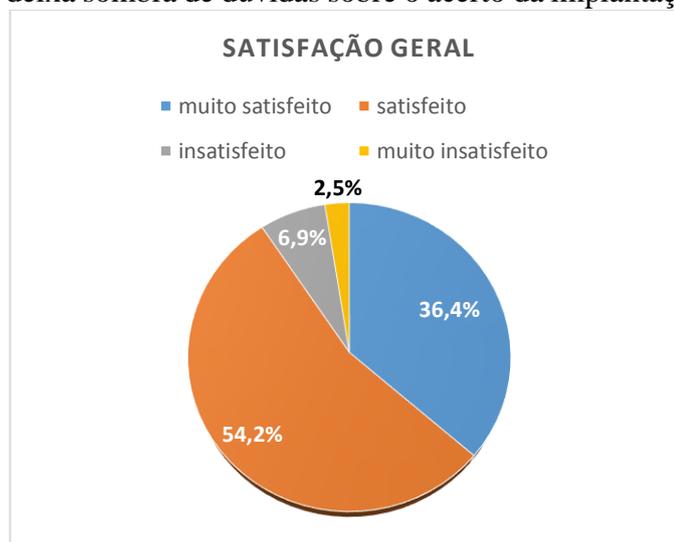
Considerando o objetivo do presente trabalho, o foco da análise da Pesquisa de Satisfação do Usuário abordará apenas itens relativos à economia de tempo e de recursos (eficiência do serviço prestado) e à satisfação do usuário e mudança na imagem do Poder Judiciário (qualidade do serviço prestado).

Sobre o item economia de tempo e de recursos o formulário aplicado aos advogados indicou que em mais de 76% dos casos a economia de recursos financeiros é superior a R\$ 500,00 (quinhentos reais) e que a economia processual de tempo é superior a um ano em 43,6% dos casos.



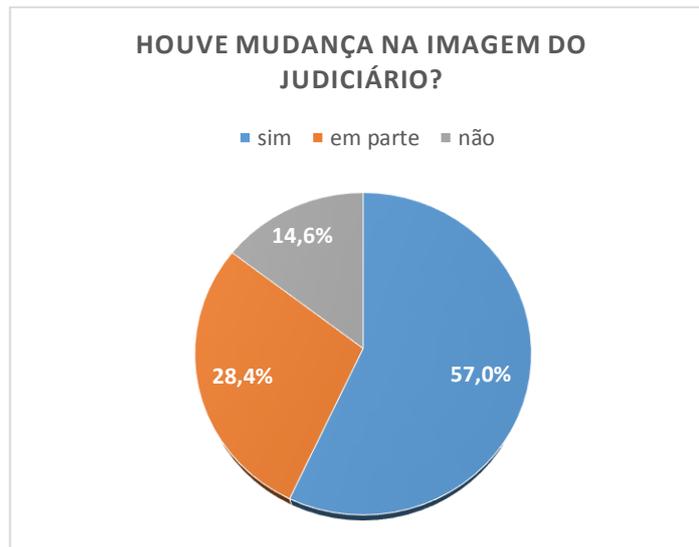
Fonte: NUPEMEC/ TJDFT - Gráficos 8 e 9

Sob o ponto de vista qualitativo, a satisfação do usuário que experimenta os serviços prestados pelos CEJUSCs não deixa sombra de dúvidas sobre o acerto da implantação da política pública.



Fonte: NUPEMEC/ TJDFT - Gráfico 10

No mesmo sentido, quando questionados sobre a contribuição da experiência autocompositiva na mudança da imagem que tem sobre o poder Judiciário, 85% dos usuários (partes) responderam positivamente, ainda que de forma parcial.



Fonte: NUPEMEC/ TJDFT - Gráfico 11

É importante salientar que os níveis de satisfação do usuário e de contribuição para mudança da imagem do Poder Judiciário promovidos no âmbito dos CEJUSCs não estão diretamente ligados ao percentual de acordo, cuja média geral no ano de 2016 foi de 30,6%. Assim, independentemente da composição entre as partes, a experiência de participar de uma sessão de conciliação conduzida por profissional capacitado e em ambiente adequado é um grande diferencial que não pode ser ignorado pelos tribunais.

<b>Audiências 2016</b>						
Designadas	Realizadas	Remarcadas	Acordo	Valores Homologados	Pessoas Atendidas	Taxa de Acordo
79.191	50.038	2.486	14.554	R\$ 80.283.132,70	165.451	30,6%

Fonte: NUPEMEC/TJDFT – Tabela 6

## 9. Conclusão

O acesso à justiça não se identifica com o estrito acesso ao Poder Judiciário. Deve-se enxergar a necessidade de se dar às pessoas respostas rápidas e eficientes para os seus conflitos e nesse sentido, abre-se a necessidade de investimento no sistema multiportas, que garante a aplicação da ferramenta mais adequada para resolver cada conflito.

Pesquisas demonstram que a jurisdição prestada de forma tradicional há muito tempo não é capaz de atender à realidade social, em que relações jurídicas surgem instantaneamente. O Índice de Confiança na Justiça Brasileira – ICJBrasil/FGV tem decrescido de forma significativa nos últimos anos e há dificuldade em desvincular o Poder Judiciário da ideia de morosidade, ineficiência e burocracia.

A Política Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos foi criada com duplo objetivo: (i) reduzir a chamada “crise do Poder Judiciário” que se reflete na grande quantidade de processos em andamento, no longo tempo de demora para resolução do conflito e no seu alto custo e, via de consequência, garantir maior satisfação do jurisdicionado; e (ii) empoderar a sociedade para a retomada do diálogo e a autorresponsabilização pessoal pela construção de soluções mais adequadas a cada conflito de forma cooperativa e personalizada para os envolvidos.

*“Por isso mesmo, foi salientado que a justiça tradicional se volta para o passado, enquanto a justiça informal se dirige ao futuro. A primeira julga e sentencia; a segunda compõe, concilia, previne situações de tensões e rupturas, exatamente onde a coexistência é um relevante elemento valorativo” (Grinover, 2008, p. 3/4)*

O tratamento adequado de conflitos é uma política que ainda demanda investimentos de recursos públicos para que se passe a enxergar o emprego de métodos autocompositivos, não mais como uma forma alternativa de solucionar conflitos, mas sim como uma ferramenta que pode acelerar a tramitação do processo tradicional com um custo econômico e não econômico (imagem da instituição e satisfação do usuário) menor.

É preciso mudar os paradigmas para a inovação exigida pelos tempos atuais, sob pena de se manter o crescimento no descrédito institucional que assola o Poder Judiciário.

A participação social também é de fundamental importância, sobretudo, a adesão das instituições de ensino que formam os futuros operadores do direito com visão além da solução litigiosa do conflito e da manutenção do processo, de modo a resolvê-lo de forma construtiva e qualitativamente melhor.

Trata-se de uma mudança cultural ambiciosa, pois, por muito tempo, a sociedade assumiu postura passiva, apenas esperando a solução dos seus problemas pelo Poder Judiciário. Ao se devolver o poder decisório às partes, há a retomada da cidadania.

Verifica-se que a regulamentação da aplicação de métodos autocompositivos no sistema processual civil<sup>iii</sup> deu mais força à política pública, entretanto, não se pode deixar de contar com o engajamento público e privado na sua consolidação, de modo a garantir a sua aplicação em larga escala e de modo uniforme em todo o território nacional.

Por outro lado, a experiência do TJDFT revela índices elevados de satisfação do jurisdicionado que participa da experiência autocompositiva, independentemente de ter sido celebrado acordo ou não. Trata-se, sobretudo, de garantir às partes envolvidas em um conflito a oportunidade de conversarem e enxergarem sob outras perspectivas o mesmo problema.

A política nacional de tratamento adequado de conflitos é um caminho sem volta. Pouco a pouco, os jurisdicionados têm exigido a realização de audiências de conciliação em seus processos e no seu próximo conflito, espera-se, buscarão solucioná-lo de forma extrajudicial através do diálogo.

Para tanto, é importante a participação efetiva do poder público e o investimento em estruturação de centros de conciliação especializados na estrutura de todos os tribunais.

Por fim, a proposta é que seja redesenhada prestação de serviços jurisdicionais para que forneça aos jurisdicionados a ferramenta mais adequada para a solução de cada conflito.

## Referências

- Azevedo, A. G. d. (2016). *Manual de Mediação Judicial*. Brasília: CNJ.
- Bianchi, A. e. a. (2017). Alguns Aportes da Comunicação, da Teoria Sistêmica e da Física Quântica para a Mediação de Conflitos”. In T. Almeida, S. Pelajo, & E. Jonathan (Eds.), *Mediação de conflitos. Para iniciantes, praticantes e docentes*. Salvador: JusPodivm.
- Cappelletti, M. (1994). Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso a justiça. *Revista de Processo*, v. 19, n. 74, 82–97.
- Carneiro, P. C. P. (2007). *Acesso à justiça: Juizados especiais cíveis e ação civil pública: uma nova sistematização da teoria geral do processo / Paulo César Pinheiro Carneiro*. -- (2. ed., rev. e ampl., 3. tiragem. --). Rio de Janeiro: FORENSE.
- Conselho Nacional de Justiça. (2009-2017). *Justiça em Números*. Brasília. Retrieved from <http://www.cnj.jus.br/programas-e-aco/es/pj-justica-em-numeros>

- Conselho Nacional de Justiça. (2009). *Panorama de Acesso à Justiça no Brasil: 2004-2009*. Brasília. Retrieved from [http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat\\_panorama\\_acesso\\_pnad2009.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/pesquisas-judiciarias/Publicacoes/relat_panorama_acesso_pnad2009.pdf)
- Conselho Nacional de Justiça. (2011). *Pesquisa de satisfação e clima organizacional (usuários)*. Retrieved from : <[http://www.cnj.jus.br/images/gestao-planejamento-poder-judiciario/pesquisasatisfacao/usuarios\\_total\\_geral.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/gestao-planejamento-poder-judiciario/pesquisasatisfacao/usuarios_total_geral.pdf)>
- Fundação Getúlio Vargas. (2012-2017). *Índice de Confiança na Justiça Brasileira - ICJBrasil*. São Paulo. Retrieved from <http://direitosp.fgv.br/publicacoes/icj-brasil>
- Grinover, A. P. (2007, 2008). Os Fundamentos na Justiça Conciliativa. In A. P. Grinover, K. Watanabe, & C. Lagrasta Neto (Eds.), *Mediação e gerenciamento do processo. Revolução na prestação jurisdicional : guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação*. São Paulo: Atlas.
- Kafka, F., & Carone, M. (2006). *O processo*. São Paulo: Companhia das Letras.
- Morais, L. M. (2011). O Sistema Múltiplas Portas e o Judiciário Brasileiro. *Direitos Fundamentais e Justiça*, v. 5, n. 16.
- Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação - NUPEMEC/TJDFT. (2016). *Relatório Anual de Atividades 2016*. Brasília. Retrieved from [http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/nupemec/relatorios/Relatorio\\_Anuual\\_NUPEMEC\\_2016.pdf](http://www.tjdft.jus.br/institucional/2a-vice-presidencia/nupemec/relatorios-1/nupemec/relatorios/Relatorio_Anuual_NUPEMEC_2016.pdf)
- Resta, E., & Vial, S. R. M. (2004). *O direito fraterno. (Direito e sociedade contemporânea: n. 1)*. Santa Cruz do Sul: Edunisc.
- Sadek, M. T. (2010). O sistema de justiça. *O sistema de justiça*.
- Saletti, A., Yarshell, F. L., & Moraes, M. Z. d. (2005). *Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover*. São Paulo: DPG.
- Watanabe, K. (2005). Cultura da sentença e cultura da pacificação. *Estudos em homenagem à Professora Ada Pellegrini Grinover*.
- Watanabe, K. (2011). Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses.

---

<sup>i</sup> O sistema multiportas garante ao cidadão diversos meios para solução do seu conflito, que vão além da jurisdição tradicional. Dentre eles, cita-se a mediação e a conciliação, que não são mais classificados como meios alternativos, mas de *meios adequados de solução de conflitos*. Sobre o assunto, confira: "O sistema de múltiplas portas e o judiciário brasileiro (Morais, 2011).

<sup>ii</sup> Neste sentido, vide:

"Meta 3 do CNJ para o ano de 2015 no âmbito estadual: "Justiça Estadual: Impulsionar os trabalhos dos CEJUSCs e garantir aos Estados que já o possuem que, conforme previsto na Resolução 125/2010, homologuem acordos pré-processuais e conciliações em número superior à média das sentenças homologatórias nas unidades jurisdicionais correlatas. Aos que não o possuem, a meta é a implantação de número maior do que os já existentes. "Meta 3 do CNJ para o ano de 2016 no âmbito estadual: "Aumentar os casos resolvidos por conciliação em relação ao ano anterior e aumentar o número de CEJUSCs."

<sup>iii</sup> Neste sentido, vide:

"Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

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

---

Art. 334. 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.