

# **MÉTODOS ADEQUADOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: UMA REFLEXÃO À LUZ DO CONSTITUCIONALISMO FRATERNAL MEDIANTE A ANÁLISE DE SUA APLICABILIDADE NOS CEJUSCs DO DISTRITO FEDERAL**

**Jemima Martins e Silva<sup>1</sup>**

**RESUMO:** Os métodos adequados de solução de conflitos introduzidos em nosso ordenamento jurídico, preementemente a partir da resolução nº. 125 do Conselho Nacional de Justiça e do Código de Processo Civil de 2015 através do sistema multiportas possibilitam a sociedade, além da jurisdição estatal múltiplas e variadas formas para resolverem seus conflitos. Essencialmente visando a solução mais adequada e pacífica da lide. A fim de enriquecer a abordagem do tema, o estudo será analisado à luz do Constitucionalismo Fraternal, o qual advém do princípio da fraternidade ou solidariedade e visa inserir no seio social o sentimento de irmanação. Uma forte característica desse princípio é a voluntariedade. Assim, pretende-se averiguar na presente pesquisa, a satisfação a partir da perspectiva do jurisdicionado no quesito predileção e contentamento em relação aos métodos adequados de solução de conflitos pois, por mais que tais métodos possam trazer benefícios ao Judiciário com a diminuição por exemplo, da demanda processual, é para os destinatários dos serviços que deve haver as maiores vantagens. Os dados serão obtidos a partir da análise documental, especificamente dos relatórios realizados em 2019 pelo Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação- NUPEMEC do Distrito Federal que é o responsável por implantar e desenvolver a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios- TJDFT através dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania- CEJUSCs.

**PALAVRAS-CHAVE:** Métodos adequados de solução de conflitos; Constitucionalismo fraternal; Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania- CEJUSCs.

## **APPROPRIATE METHODS OF CONFLICT RESOLUTION: A REFLECTION IN THE LIGHT OF FRATERNAL CONSTITUTIONALISM THROUGH THE ANALYSIS OF ITS APPLICABILITY IN THE CEJUSCs OF THE BRAZILIAN FEDERAL DISTRICT**

**ABSTRACT:** The appropriate methods of conflict resolution introduced in our legal system, exceptionally in the resolution nº. 125 of the National Council of Justice and the

---

<sup>1</sup>Graduanda em Direito pelo Instituto Brasileiro de Ensino, Desenvolvimento e Pesquisa-IDP Brasília/DF.

Civil Procedure Code of 2015 through the multiport system, allow society beyond state jurisdiction, multiple and varied ways to resolve their conflicts. Essentially aiming at the most appropriate and peaceful solution of the dispute. In order to enrich the approach of this theme, the study will be analyzed in the light of Fraternal Constitutionalism, which comes from the principle of fraternity or solidarity and aims to insert the feeling of brotherhood in the social environment. A strong feature of this principle is voluntariness. Thus, it is intended to ascertain in this research the satisfaction, from the perspective of the jurisdicted in the question of predilection and contentment in relation to the appropriate methods of conflict resolution because, however much these methods may bring benefits to the Judiciary with the decrease, for example, of procedural demand is for the recipients of services that there must be the greatest advantages. The data will be obtained from the documentary analysis, specifically from a report made in 2019 by the Permanent Center for Mediation and Conciliation - NUPEMEC of the Brazilian Federal District, which is responsible for implementing and developing the National Judicial Policy for Adequate Treatment of Conflicts of Interest within the scope of the Court of Justice of the Federal District and Territories - TJDFDT through the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship - CEJUSCs.

**KEYWORDS:** Appropriate methods of conflict resolution; Fraternal constitutionalism; Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship - CEJUSCs.

## **INTRODUÇÃO**

O fato de sermos eminentemente carentes do convívio e da interação com outro desde o nascimento, nos tornam seres gregários por natureza. Assim sendo, apesar de crucial, o convívio social traz consigo, obviamente, o surgimento de variados conflitos. Cabendo então ao Estado agir para a manutenção da paz e harmonia social a partir da prestação jurisdicional.

No Brasil, observa-se de forma cristalina que faz-se presente a cultura do litígio, visto que a judicialização exacerbada tem sido uma problemática insuperável na contemporaneidade, de forma que entrar com uma ação na justiça tornou-se um processo extremamente moroso e dispendioso frente a crescente demanda.

A criação de novos métodos e novas formas para solucionar a lide tornou-se não apenas necessária mas, urgente. Por isso, a implementação do sistema multiportas acrescentou no contexto do Poder Judiciário brasileiro a realização por exemplo, de acordos e negociações e tornou-se algo que tem o potencial de trazer uma verdadeira revolução na jurisdição.

Assim, partindo da premissa de que o papel da Justiça é atender a sociedade e resolver seus conflitos, a opinião dos seus usuários em relação ao serviço prestado é essencial, visto que, havendo por parte do jurisdicionado uma boa receptividade da

utilização dos novos métodos para solucionar os conflitos, tais poderão trazer benefícios tanto para as partes como para o Poder Judiciário.

Neste sentido, pretende-se avaliar a opinião do jurisdicionado a respeito dos novos métodos de solução de controvérsias, adentrando então a questão da satisfação dos litigantes com o resultado e a prática do acordo e se este é feito conscientemente e de forma voluntária ou é simplesmente mais uma etapa do processo, visto que o Código de Processo Civil de 2015 prevê sua realização.

Para agregar, a abordagem da temática será realizada à luz do constitucionalismo fraternal, o qual visa inserir no seio social o sentimento de irmanação. O fomento dos novos métodos de resolução dos conflitos é exatamente uma das formas de concretização do princípio da fraternidade, pois tem por finalidade a pacificação e a cooperação social.

Assim, far-se-á inicialmente, na presente pesquisa, algumas considerações em relação ao litígio no Brasil e o contexto a que se encontra nosso Judiciário nos dias hodiernos relacionado ao quantitativo de processos em andamento, a demanda por número de habitantes a nível nacional e estadual, os gastos financeiros bem como o levantamento do tempo da tramitação processual nos Tribunais.

Em seguida, será feita uma análise em relação aos aspectos presentes no ordenamento jurídico brasileiro que contribuem, em certo sentido, para o aumento exponencial da demanda de processos, causando uma verdadeira crise no Judiciário. Dando ênfase ao artigo 5º da Constituição Federal de 1988, incisos XXXV, LV e LXXVIII que preveem respectivamente os direitos ao acesso à justiça, ao devido processo legal e a prestação jurisdicional em tempo razoável.

Posteriormente, será discorrido o princípio da fraternidade que, como dito anteriormente, servirá de base para a realização da pesquisa. Em seguida, haverá uma explicação sobre o que consiste o sistema multiportas e quais são as características, diferenças e semelhanças das modalidades nele compreendidas. As quais são utilizadas para que, atreladas a jurisdição estatal, viabilizem a prestação jurisdicional de forma célere, efetiva e satisfatória.

Logo após, será abordado as previsões legais que versam sobre os métodos de solução de controvérsias, destacadamente a Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça de 2010 e o Código de Processo Civil de 2015. Seguidas de uma breve explanação sobre a Política Judiciária Nacional, no qual compõe o Conselho Nacional de Justiça-CNJ, os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos-NUPEMECs e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania-CEJUSCs.

Por fim, será realizada uma pesquisa documental, tendo como base o último Relatório Semestral publicado pelo NUPEMEC do TJDFR no ano de 2019. Onde, dentre outros aspectos, averiguou-se a satisfação do jurisdicionado em relação à utilização dos métodos adequados de solução de conflitos. Havendo também um levantamento em relação à questão da voluntariedade, pois será averiguado se os acordantes sentiram-se parte do processo de construção da solução de seu conflito ou foram de alguma forma pressionados para a chegada de um acordo.

Neste relatório, os dados foram coletados no primeiro semestre de 2019 a partir da aplicação de um questionário em todos os 22 CEJUSCs do Distrito Federal coordenados pelo NUPEMEC do TJDFR, onde 19.650 formulários válidos foram respondidos de forma voluntária pelos usuários. Para tanto, a metodologia utilizada será apresentada mais detalhadamente em capítulo específico. Na parte teórica serão utilizadas doutrinas, artigos científicos e legislações.

## **1. O litúgio no Brasil**

Está arraigada, desde muitos anos, na consciência coletiva da sociedade brasileira, a ideia de que a solução de quaisquer conflitos emanados no seio social devem ser sanados única e exclusivamente pelo juiz togado, e isto não se deve a uma conduta impensada ou uma mera coincidência, existe uma fundamentação histórica para explicá-la, uma vez que o Brasil, como colônia de Portugal, herdou-lhe como tal uma nítida influência da família romano-germânica, pois aderiu em seu sistema de justiça as normas do *civil-law*.

A família romano-germânica agrupa os países que tiveram a ciência do direito concebida sobre a base do direito romano, tendo origem na Europa, na qual tem-se como fonte primordial, a lei, a norma positivada<sup>2</sup>. No Direito Romano, toda e qualquer decisão era submetida aos pretores, que por sua vez aplicavam as leis. Deste modo, no Brasil todos estes aspectos ainda se fazem presentes, visto que sob a égide do direito codificado pleiteia-se ao Estado Juiz a prolação de uma decisão sobre uma pretensão resistida, com a finalidade de obter-se a tutela jurisdicional para solucionar a lide.

Neste sentido, uma crise no Poder Judiciário é algo totalmente previsível pois, o Estado tomando para si a resolução de todos os problemas e demandas sociais em uma sociedade globalizada e cada dia mais complexada, com novos tipos de conflitos a todo

---

<sup>2</sup> DAVID, René. tradução Hermínio A. Carvalho. *Os grandes sistemas do direito contemporâneo*. 4a ed. São Paulo: Martins Fontes. 2002. - Coleção justiça e direito. p. 23.

momento, sob o respaldo de múltiplas normas positivadas, que não raras vezes, são controversas entre si, torna inviável a prestação jurisdicional de forma célere e efetiva.

Isto fica bastante evidenciado nos dados do Conselho Nacional de Justiça, os quais são realizadas anualmente e evidenciam o crescente número de demandas processuais nos Tribunais. Assim, atrelado a muitos outros aspectos, o litígio descomedido em nosso país é uma problemática que carece de uma força tarefa não só das autoridades judiciais e legislativas mas, da sociedade como um todo, visto que é uma prática enraizada desde a fundação do país.

## **2. O contexto do judiciário na contemporaneidade**

O contexto a que insere o nosso judiciário nos dias hodiernos não é um dos mais auspiciosos, segundo o Relatório de 2019<sup>3</sup> do CNJ (ano-base 2018), o Poder Judiciário brasileiro finalizou o ano com 78,7 milhões de processos em tramitação. Desses, ficou evidenciado que 14,1 milhões, equivalente a 17,9% do total, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, esperando alguma situação jurídica futura. Desconsiderado tais processos, obteve-se ao fim do ano 64,6 milhões ações judiciais em andamento<sup>4</sup>.

Esta exorbitante quantidade de processos tornam-se ainda mais preocupantes quando avaliadas a partir da demanda por habitante no país, conforme a Resolução nº 3 de 26 de agosto de 2019<sup>5</sup>, publicada pela presidência da Fundação Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística- IBGE, o contingente populacional brasileiro chegou a 210.147.125. E, no Relatório do CNJ ficou demonstrado que em média, a cada grupo de 100.000 habitantes, 11.796 ingressaram com uma ação judicial no referido ano. Ressalta-se que neste indicador, foram computados somente os processos de conhecimento e de execução de títulos extrajudiciais, excluindo, portanto, da base de cálculo as execuções judiciais iniciadas.

Já na Justiça Estadual a demanda por habitante obteve algumas variações, o tribunal que apresentou maior demanda foi o TJDF com 12.154 casos novos por 100.000

---

<sup>3</sup>CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. *Justiça em Números 2019*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf)>. Acesso em: mar. 2020.

<sup>4</sup>Ibidem. p. 79.

<sup>5</sup>IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Resolução nº 3, de agosto de 2019. *Estimativas da População para Estados e Municípios*. Diário Oficial da União: Edição 166, Seção: 1, Página: 374. Brasília: IBGE, 2019. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-3-de-26-de-agosto-de-2019-212912380>> Acesso em: mar. 2020.

habitantes e o menos demandado foi o TJPA com 2.799 novos casos por 100.000 habitantes. Ressalta-se que população do DF segundo o IBGE<sup>6</sup> é de 3.015.268 e a do Pará 8.602.805. Ou seja, os brasilienses representam aproximadamente 40% da população paraense, no entanto, a demanda processual na capital federal é em média cinco vezes maior que no TJPA.

Diante destas variáveis, o Relatório do CNJ apresentou que a taxa de congestionamento do Poder Judiciário apresentou redução nos últimos 2 anos, sendo superior apenas em relação ao índice verificado no ano de 2009. Elucidou também que variações anuais do congestionamento foram sutis pois, em 2018 houve redução de 1 ponto percentual, fato considerado bastante positivo. Até então, este fenômeno nunca fora observado no país vez que, ao longo de 9 anos, tal taxa variou em apenas 0,6 ponto percentual<sup>7</sup>.

Em relação às despesas, o Relatório apresentou que as despesas totais do Poder Judiciário somaram-se a R\$ 93,7 bilhões, o que representou redução de 0,4% em relação ao ano de 2017. Ressaltando que as despesas referentes aos anos anteriores foram corrigidas conforme o índice de inflação IPCA, logo, tal diminuição já excluiu o efeito da inflação do período. Segundo o apresentado, esse decréscimo foi ocasionado, especialmente, em razão da variação na rubrica das despesas com capital (-8,8%). As despesas com recursos humanos cresceram em 0,1% e as outras despesas correntes reduziram em -3,6%<sup>8</sup>.

As despesas totais do Poder Judiciário em 2018 corresponderam a 1,4% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional, o que representa 2,6% dos gastos totais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Sendo que, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 449,53 por habitante, R\$ 3,5 a menos, por pessoa, do que no último ano, segundo o relatório. Destaca-se que 18% das despesas apresentadas foram referentes a gastos com inativos, com o Judiciário cumprindo o papel previdenciário no pagamento de aposentadorias e pensões. Retirando-se tais, o gasto efetivo para o funcionamento do Poder Judiciário foi de R\$ 76,8 bilhões, convertendo-se a despesa por habitante em R\$ 368,4 e, consumindo-se então 1,1% do PIB<sup>9</sup>.

---

<sup>6</sup>Ibidem.

<sup>7</sup>Justiça em números.CNJ, 2019. p. 95.

<sup>8</sup>Ibidem. p. 62.

<sup>9</sup>Ibidem.

Em relação à tramitação processual, o Relatório do Conselho Nacional de Justiça trouxe um denso levantamento de todos os tribunais no Brasil. Mas, o CNJ publicou em seu site<sup>10</sup> de forma mais sucinta os dados já trabalhados elucidando que, o tempo do acervo dos processos pendentes de conclusão manteve-se em ritmo de queda, fenômeno iniciado há três anos. Assim, o tempo médio caiu de 5 anos e 6 meses em 2015 para 4 anos e 10 meses em 2018. Sendo que, o tempo de tramitação dos processos foi apresentado a partir de três indicadores: o tempo médio da petição inicial até a sentença, o tempo médio da inicial até a baixa e a duração média dos processos que ainda estavam pendentes em dezembro de 2018. Em geral, observou-se que o tempo médio do acervo foi maior que o tempo da baixa.

Segundo a publicação<sup>11</sup>, a fase de conhecimento, caracteriza-se quando as partes dão entrada no processo até a primeira sentença, o que apresentou-se mais célere do que a fase de execução, que não envolve atividade de cognição e trata da concretização de um direito já reconhecido. Para receber uma sentença, em 2018, o processo levou, em média, 1 ano e 6 meses, desde a data de ingresso. Esse tempo foi o triplo de tempo na fase de execução, 4 anos e 9 meses. No procedimento de baixa, ficou evidenciado que o tempo foi de 1 ano e 4 meses na fase de conhecimento, de 5 anos e 11 meses na fase de execução no 1º grau de jurisdição e de 9 meses no 2º grau.

Conforme o noticiário, a baixa do conhecimento é caracterizada pelo arquivamento do processo, pela interposição de recurso às instâncias superiores ou pela entrada do processo na execução, que corresponde à data do início da execução. Por outro lado, a baixa na execução ocorre somente quando o jurisdicionado tem seu conflito totalmente solucionado perante a Justiça quando por exemplo, os precatórios são pagos ou as dívidas liquidadas, ou quando há interposição de recurso às instâncias superiores<sup>12</sup>.

As varas do Trabalho, segundo a notícia, foram as mais ágeis em dar uma resposta às demandas recebidas. Nelas, o julgamento na fase de conhecimento foi realizado em apenas 9 meses, mesma média dos Juizados Especiais Estaduais. Nos Juizados Especiais Federais (JEFs) a média foi um pouco maior, 12 meses. No juízo comum, o tempo de julgamento nas Varas supera o tempo dos Juizados. Levou-se, em média, 1 ano e 10 meses

---

<sup>10</sup>Notícias CNJ. *Julgamento dos processos mais antigos reduz tempo médio do acervo*. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/julgamento-dos-processos-mais-antigos-reduz-tempo-medio-do-acervo/>> Acesso em: mar. 2020.

<sup>11</sup>Ibidem.

<sup>12</sup>Ibidem.

para julgar um processo em fase de conhecimento nas varas federais e 2 anos e 4 meses nas varas estaduais<sup>13</sup>.

### **3. Crise do Poder Judiciário**

A partir dos dados levantados, a crise do Poder Judiciário não reduz-se apenas em meras conjecturas, os números revelam com precisão o caos a que estamos inseridos. E, como já dito anteriormente, variados fatores influenciam esta realidade, o sistema jurídico adotado é um deles mas, não restringe-se a isto, as garantias constitucionais previstas hodiernamente tem, em aproximada proporção, uma notória influencia a partir dos direitos estabelecidos pela Constituição Federal de 1988, destacadamente, no que aduz o artigo 5º incisos:

XXXV- a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito;

LV - aos litigantes, em processo judicial ou administrativo, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e ampla defesa, com os meios e recursos a ela inerentes;

LXXVIII - a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.

O direito de ação previsto no inciso XXXV refere-se a possibilidade do cidadão pleitear ao Estado-Juiz o exercício do Poder Jurisdicional. Visto que, tendo o Estado o monopólio jurisdicional, todos que apresentam os requisitos e condições necessárias para postular em juízo tornam-se detentores do direito subjetivo de obter uma resposta, a fim de que a lide seja solucionada. Tal direito, apesar de essencial, acabou tornando fatalmente o Judiciário em uma espécie de “balcão de reclamações”, onde independente da gravidade ou até mesmo veracidade dos fatos, tem-se direito a apreciação da lide pelo Poder Judiciário.

Essa busca incansável tem sido uma das causas da avalanche em tal Poder, impossibilita-o dar vazão ao exorbitante e crescente número de ações judiciais, de modo que a atual estrutura jurisdicional tornou-se uma prestação deficitária e obsoleta<sup>14</sup> o que

---

<sup>13</sup>Ibidem.

<sup>14</sup>LANÇANOVA, Jônatas Luís. *O Poder Judiciário e a mediação como meio alternativo de solução de conflitos*. Revista do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Unijai. Ano XXIII nº 42, jul. -dez. 2014. p. 157 Disponível em: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/issue/view/141>>

acaba mitigando em certo sentido, o direito de ação constitucionalmente previsto. Ressalta-se que a maioria dos cidadãos recorrem ao Judiciário eventualmente, são estes os pequenos litigantes. Porém, as grandes empresas e os Bancos, por exemplo, tornaram-se os detentores de milhares de ações judiciais, sobrecarregando mais e mais o Poder Judiciário.

Diante desse cenário, uma vez que houve o ajuizamento da ação, as partes tem também o direito de defender-se e usar de todos os tipos de provas possíveis, desde que legalmente aceitas, a fim de influenciar no julgamento a partir do convencimento do julgador e obter para si decisão favorável. Sendo este outro direito que faz-se essencial no processo é está previsto no inciso LV do artigo 5º da CF/88, trata-se do contraditório e da ampla defesa, que na visão de alguns doutrinadores são as bases do devido processo legal.

Alexandre de Moraes sobre o direito ao contraditório e à ampla defesa, aduz que:

“Por ampla defesa, entende-se o asseguramento que é dado ao réu de condições que lhe possibilitem trazer para o processo todos os elementos tendentes a esclarecer a verdade ou mesmo de omitir-se ou calar-se, se entender necessário, enquanto o contraditório é a própria exteriorização da ampla defesa, impondo a condução dialética do processo (‘par conditio’), pois a todo ato produzido pela acusação, caberá igual direito da defesa de opor-se-lhe a versão que melhor apresente, ou, ainda, de fornecer uma interpretação jurídica diversa daquela feita pelo autor.”<sup>15</sup>

Assim, independentemente do número de processos que um magistrado tem, ele deverá dar a cada um a devida atenção e cuidado a fim de que tais direitos sejam assegurados. Pela alta demanda de processos, como vimos anteriormente através do Justiça em Números, leva-se em média, 1 ano e 6 meses, desde a data do ingresso para receber uma sentença, sendo esta média de tempo triplicada na fase de execução, 4 anos e 9 meses. Quando há interposição de recursos nas instâncias superiores esse número tende a ser ainda maior. E isto tem relação direta com o que prevê o inciso LXXVIII o qual visa assegurar a razoável duração do processo.

Conforme Marinoni e Mitidiero<sup>16</sup>, “o direito à duração razoável faz surgir ao juiz o dever de, respeitando o direito de participação adequada das partes, dar a máxima

---

Acesso em: abr. 2020

<sup>15</sup> MORAES, Alexandre de. Direito Constitucional. 13. ed., São Paulo: Atlas, 2003.p. 125.

<sup>16</sup>MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. Comentários ao Código de Processo Civil [livro eletrônico]; artigos 1º ao 69. (Coleção comentários ao Código de Processo Civil- coord. Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart, Daniel Mitidiero; v.1. 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais,

celeridade ao processo”. Segundo eles, a expressão ‘máxima celeridade ao processo’ implica em não praticar atos dilatórios injustificados, sejam eles omissivos ou expressos. Assim, entendem o direito à duração razoável a partir das seguintes premissas i) direito à tutela jurisdicional tempestiva, ii) direito ao prazo adequado para a prática dos atos processuais e iii) direito de não ter a esfera jurídica restringida por tempo superior ao devido.

Contudo, ressaltam que não se pode olvidar que duração razoável também significa duração idônea à prática dos atos processuais de forma que, direito ao prazo adequado à, por exemplo, preparação da defesa, deixa evidente que não há apenas direito aos meios que garantam a celeridade da tramitação do processo, mas também direito aos meios que garantam a adequada participação no processo <sup>17</sup>. Desta forma, a partir da garantia do direito de ação e defesa, como também de influenciar o resultado da decisão somado ao direito à obtenção da solução da lide em tempo razoável parece, à primeira vista, ser algo difícil de se vislumbrar de forma efetiva e produtiva no contexto a que estamos inseridos.

A litigância excessiva e o engessamento dos procedimentos utilizados pelo Judiciário, mediante a previsão constitucional dos direitos supracitados, juntamente com vários outros fatores, formam a causa e a razão do caos em que estamos vivenciando. Por isso, a necessidade de aderir novos ideais e perspectivas para solucionar os conflitos, tanto pelo Estado como pela sociedade, torna-se imprescindível. Podendo ser possível através de uma releitura do nosso ordenamento jurídico, destacadamente a partir da ideia a que propõe o Constitucionalismo fraternal.

#### **4. Constitucionalismo fraternal**

Antes de adentrar efetivamente ao conceito de Constitucionalismo fraternal, faz-se necessário examinar primeiramente, ainda que de forma sucinta, o significado de constitucionalismo. Tal termo tem recente ascendência no mundo jurídico ocidental, sendo geralmente associado a duas Revoluções, a Norte-americana e a Francesa. Ocorridas no século XVIII, marcaram a origem do movimento político-jurídico

---

2016. Disponível em:  
<<https://proview.thomsonreuters.com/title.html?redirect=true&titleKey=rt%2Fmonografias%2F115969805%2Fv1.6&titleStage=F&titleAcct=i0adc41900000015b4310c5aaeefa25cd#sl=e&eid=d2e83d4cb955d705d5e90e5e6beca8cb&eat=&pg=&psl=&nvgS=false>>. Acesso em: ago. 2020.  
<sup>17</sup>Ibidem.

denominado constitucionalismo correspondendo em síntese, a ideia de limitação do poder e supremacia da lei, características marcantes do Estado de Direito<sup>18</sup>.

E, é exatamente a partir dos ideais da Revolução Francesa: liberdade, igualdade e fraternidade, que insere-se a obra prima do constitucionalismo fraternal, o princípio da fraternidade ou solidariedade. Segundo Chiara Lubich<sup>19</sup>, citada por Reynaldo Soares da Fonseca, "a fraternidade é a categoria de pensamento capaz de conjugar a unidade e a distinção a que anseia a unidade contemporânea".

Em meio ao cenário dramático e turbulento da segunda guerra mundial, Chiara fundou o movimento dos focolares no ano de 1943 tornando-se uma figura carismática no século XX pois, a partir da inspiração cristã a proclamação a espiritualidade da unidade, visou inserir na Justiça e no Direito os sentimentos de irmanação e altruísmo, possibilitando que a fraternidade passasse a ser um instrumento de transformação social.<sup>20</sup>

É bastante evidente que, principalmente no período pós guerra, a necessidade de fomentar no mundo o florescimento do espírito fraternal, como categoria jurídica a fim de perpetuar a paz e o cooperativismo entre a humanidade era iminente, visto que teria o potencial de abrandar os conflitos nos Estados Internacionais e garantir uma convivência amistosa entre os cidadãos. Sentimento este, que claramente fez-se presente na Declaração Universal de Direitos Humanos (DUDH)<sup>21</sup> logo em seu artigo I :

Todos os seres humanos nascem livres e iguais em dignidade e direitos. São dotados de razão e consciência e devem agir em relação uns aos outros com espírito de **fraternidade**.

A República Federativa do Brasil constitui-se em um Estado Democrático de Direito conforme prevê o artigo 1º da Constituição de 1988, tendo portanto, a liberdade e a igualdade fortes pilares para a sua formação, visto que a democracia para ser exercida,

---

<sup>18</sup>MESQUITA, Ivonaldo da Silva Mesquita; NETO, Florenço Alves Brandão. *O princípio da fraternidade sob a perspectiva do denominado Constitucionalismo Fraternal e a sua influência na Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal*. In: Teorias dos direitos fundamentais [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFGM/ FUMEC/Dom Helder Câmara; coordenadores: Sérgio Urquhart de Cademartori, Rui Décio Martins, Thiago Lopes Decat – Florianópolis: CONPEDI, 2015.p. 179. Disponível em: <<http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/66fsl345/tzfal2an/N63z93Fn8lbcfxY.pdf>> Acesso em: jun. 2020.

<sup>19</sup>LUBICH, Chiara, 2008. *Mensagem ao I. Congresso nacional sobre o tema "Direito e Fraternidade"*. Apud FONSECA, Reynaldo Soares da. *O Princípio Constitucional da Fraternidade: seu resgate no Sistema de Justiça*. Belo Horizonte: Editora D'Plácido, 2019.

<sup>20</sup>FONSECA, Reynaldo Soares da. *A conciliação à luz do princípio constitucional da fraternidade: a experiência da Justiça Federal da Primeira Região*. 2014. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/6642/1/Reynaldo%20Soares%20da%20Fonseca.pdf>> Acesso em: mar. 2020.

<sup>21</sup>Assembleia Geral da ONU. *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Paris, 1948. Disponível em: <<http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights>>. Acessado em: jun. 2020.

pressupõe a existência de tais. Os Direitos fundamentais são reflexo da DUDH como base do ordenamento jurídico pátrio, havendo então a previsão da fraternidade, que apesar de pouco invocada e um tanto abstrata, não foi desconsiderada pelos constituintes. Isto pode ser observado já no preâmbulo da nossa Magna Carta<sup>22</sup>, vejamos:

Nós, representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembléia 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.

Sendo previstas também em um artigo específico posteriormente:

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil  
I - construir uma sociedade livre (liberdade), justa (igualdade) e solidária (fraternidade);

Tais características, absorvidas dos três valores da Revolução Francesa de 1789, eleva o ordenamento pátrio contemporâneo, na visão de alguns autores, ao chamado Constitucionalismo Fraternal, vez que já ultrapassamos diversas fases. Neste aspecto Carlos Ayres Britto<sup>23</sup> afirma que:

a revolução histórica do Constitucionalismo iniciou-se como liberal e posteriormente social, chegando nos dias hodiernos a etapa fraternal de sua existência, elevando-se assim a dimensão das ações estatais afirmativas, que são atividades assecuratórias da abertura de oportunidades para os segmentos sociais historicamente desfavorecidos, como, por exemplo, os negros, os deficientes físicos e as mulheres para além, portanto, da mera proibição de preconceitos.

Segundo o autor, "o constitucionalismo fraternal alcança a dimensão da luta na perspectiva de se fazer da interação humana uma verdadeira comunidade. Isto é, uma comunhão de vida". Para ele, se a vida em sociedade é uma vida plural, pelo fato de que

---

<sup>22</sup>BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 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: mai. 2020.

<sup>23</sup>BRITTO, Carlos Ayres. *Teoria da constituição*. Rio de Janeiro: Forense, 2003. p. 216-217.

ninguém é igual a ninguém, então que esse pluralismo seja plenamente aceito e mais do que isso, que seja cabalmente experimentado e proclamado como valor absoluto<sup>24</sup>.

Partindo desses ideais a finalidade de construir uma sociedade fraterna a partir do respeito ao pluralismo dos indivíduos que compõem o seio social, a resolução de seus conflitos também podem ser de formas mais pacíficas e colaborativas e, neste sentido, o sistema multiportas traz esta possibilidade. Com uma abordagem mais dinâmica na solução dos conflitos, viabiliza a participação efetiva e a interação entre as partes com ênfase às peculiaridades de cada caso e a individualidade dos envolvidos visto que, o Constitucionalismo Fraternal prega mais que a inclusão social, a integração comunitária verdadeira<sup>25</sup>.

## **5. O sistema multiportas**

Antes, de adentrarmos as previsões legais dos métodos adequados de solução de conflitos, convém, primeiramente, verificarmos o que é exatamente o chamado sistema, modelo ou Tribunal multiportas, onde ele originou-se e quais são as peculiaridades e variações das modalidades nele compreendidas, tais como a negociação, mediação, etc. Não pretende-se aqui exaurir cada uma das modalidades de solução de conflitos mas, como forma de facilitar o entendimento, demonstrar as principais características e diferenças entre elas. O sistema multiportas conforme Lorencini<sup>26</sup>:

é o nome que se dá ao complexo de opções, envolvendo diferentes métodos que cada pessoa tem à sua disposição para tentar solucionar um conflito. Este sistema pode ser articulado ou não pelo Estado, envolver métodos heterocompositivos ou autocompositivos, adjudicatórios ou consensuais, com ou sem a participação do Estado. Ele será mais ou menos amplo em razão de diferentes características do conflito.

Sabe-se que apesar de um ser uma técnica que vem aplicando-se com mais ênfase no ordenamento jurídico atual, a prática consensual na resolução de conflitos tem raízes em culturas antigas como as judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, indígenas e muitas

---

<sup>24</sup>Ibidem.

<sup>25</sup>FONSECA, Reynaldo Soares da. *A conciliação à luz do princípio constitucional da fraternidade: a experiência da Justiça Federal da Primeira Região*. 2014. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014. p. 41. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/6642/1/Reynaldo%20Soares%20da%20Fonseca.pdf>> Acesso em: mar. 2020.

<sup>26</sup>LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. “*Sistema Multiportas*”: *Opções para tratamento de conflitos de forma adequada*. In: *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias*. Adolfo Braga Neto... [et al]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2 ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 41.

outras, as quais envolviam a multidisciplinaridade na formação de suas bases intelectuais que vão muito além simplesmente do Direito pois, envolve fontes da psicologia, antropologia, sociologia, etc. Tal prática, vem se expandindo de forma expressiva no panorama mundial nas últimas décadas em diversas searas, fazendo-se sentir sua crescente valorização no Brasil<sup>27</sup>.

Em 1976, o professor Frank Sander, da Faculdade de Direito de Harvard, lançou o documento de sua autoria denominado *Varieties of dispute processing* (Variedades do processamento de conflitos), na *Pound Conference*. No qual originou-se o conceito de Tribunal Multiportas, modelo multifacetado de resolução de conflitos em uso atualmente, em vários setores dos Estados Unidos e outros países. Relacionado a isto, em uma entrevista gravada em videotape realizada em março de 2008, na Faculdade de Direito de Harvard, transcrita por Mariana Hernandez Crespo *et al*<sup>28</sup>, o professor Frank Sander disse:

Após a palestra na Pound Conference, uma das revistas da ABA (American Bar Association - Ordem dos Advogados dos Estados Unidos) publicou um artigo sobre, onde na capa da revista, havia uma grande quantidade de portas, representando o que chamavam de Tribunal Multiportas. Eu tinha dado um nome bem mais acadêmico: ‘centro abrangente de justiça’ mas, muitas vezes o rótulo que se dá a uma ideia depende mais da divulgação e da popularidade dessa ideia. Assim, devo à ABA esse nome de fácil assimilação: Tribunal Multiportas. (*grifo nosso*)

Segundo Sander, a ideia inicial era examinar as diferentes formas de resolução de conflitos: mediação, arbitragem, negociação entre outros. Ele procurou observar, através de diversos estudos, cada um dos diferentes processos, para avaliar a possibilidade de encontrar algum tipo de taxonomia para aplicar aos conflitos, e que portas seriam adequadas a quais conflitos. Segundo ele, “o Tribunal Multiportas é uma simples ideia, cuja execução não é simples, porque decidir que casos devem ir para qual porta não é uma tarefa simples”<sup>29</sup>.

---

<sup>27</sup>FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. *Introdução histórica e modelos de mediação*. In: Armando Sérgio Prado de Toledo; Jorge Tosta; José Carlos Ferreira Alves. (Org.). Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. 1ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. p. 171-189. Disponível em: <<http://www.fernandartartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-Faleck-e-Tartuce.pdf>>. Acesso em: abr. 2020.

<sup>28</sup>CRESPO, Mariana Hernandez; ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania. *Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. pg. 32. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf>> Acesso em: jul. 2020.

<sup>29</sup> Ibidem. p. 33.

Assim, conforme Neto, "o modelo multiportas é essencialmente democrático e participativo. Ele parte da noção de empoderamento e de que o cidadão deve ser o principal ator da solução de seu conflito"<sup>30</sup>. Sabe-se que no processo civil comum, a parte é um sujeito passivo que não se manifesta diretamente ou atua efetivamente no processo. No geral, fala apenas através de seu advogado por meio de petições escritas. Diferentemente, no modelo multiportas, ambas as partes terão a chance de falar diretamente e expor suas preocupações, objetivos e interesses, para que a solução do conflito seja conjunta e participativa.<sup>31</sup>

A adoção deste modelo, corresponde a uma alteração na própria lógica tradicional de atuação do Poder Judiciário perante a sociedade<sup>32</sup>. Mas, não necessariamente a resolução da lide será pelos meios consensuais, como já dito, a criação de tal modelo não exclui os meios adjudicatórios ou heterocompositivo como a jurisdição estatal. A ideia dos meios consensuais ou autocompositivos como a negociação, a mediação e a conciliação, é agregar o método que antes tinham maior aplicação a fim de que, a partir de análises do caso, se possa encontrar o método mais adequado para resolução daquela lide em específico. Ressalta-se que a classificação a seguir não dá conta de toda a realidade, e há a possibilidade de processos mistos de solução de conflitos como por exemplo, o med-arb.

## **5.1 Negociação**

Ao longo da vida negociamos corriqueiramente sobre diversos assuntos. Apesar de muitas vezes não percebermos, todos que vivem em qualquer tipo de convivência com uma ou mais pessoas, vez ou outra, utiliza-se deste mecanismo em suas relações, sejam elas familiares, laborais, consumeristas ou em qualquer outro âmbito que envolva interesse individual na interação com outro. Cada um a partir de traços da própria personalidade reagem e se comportam de formas diferentes, mediante alguma situação de conflito uns dialogam para chegar a um consenso, outros utilizam-se da barganha, outros simplesmente se calam para evitar confusões e assim por diante.

---

<sup>30</sup>NETO, João Luiz Lessa. *O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?*. Revista dos Tribunais Online. Revista de Processo. Vol. 244/2015. p. 430. Disponível em: <[https://edisdisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod\\_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf](https://edisdisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf)> Acesso em: mai. 2020.

<sup>31</sup>Ibidem.

<sup>32</sup>Ibidem.

Na negociação, embora haja alguns aprendizados específicos, os quais podem ser adquiridos em cursos de capacitação, por exemplo, há muitas coisas partem da intuição de cada um e do próprio convívio em sociedade, onde muitas vezes cria-se jargões e ditos populares. Neste insere-se a empatia, a capacidade de ouvir antes de falar, tentar prevenir o problema em detrimento de remediá-lo, dentre várias outras máximas. Por isso, se fala que a negociação é algo intrínseco ao indivíduo em sociedade. Porém, estudar a técnica, seus limites e ferramentas ajuda na identificação do próprio perfil na solução de conflitos, a qualificar as escolhas, como também reconhecer o perfil e estilo de negociação utilizado pelo outro lado, aprimorando indubitavelmente a composição dos conflitos<sup>33</sup>.

Segundo André Gomma de Azevedo, “a negociação é definida como uma comunicação voltada à persuasão. Em uma negociação simples e direta, as partes têm, como regra, total controle sobre o processo e seu resultado”<sup>34</sup>. Conforme o autor, atrelada ao acordo, a negociação pode “abranger valores ou questões diretamente relacionadas à disputa e variam, significativamente, quanto à matéria e à forma, podendo, inclusive, envolver um pedido de desculpas, trocas criativas, valores pecuniários, valores não pecuniários”<sup>35</sup>.

Hodiernamente, o interesse e incentivo no desenvolvimento desta habilidade não é algo que restringe-se à área do Direito, estende-se ao mundo dos negócios, do comércio, corporativo entre vários outros. Assim, em variados cursos já houve a incorporação na matriz curricular de disciplinas sobre técnicas e estratégias de negociação. Segundo Daniela Monteiro Gabbay<sup>36</sup>, “a interdisciplinaridade agrega um valor especial nesta disciplina, pois soma contribuições e diferentes perspectivas que podem vir do direito, da psicologia, da matemática, da administração, da sociologia, dentre outras áreas e campos de conhecimento”. Conforme a autora:

O *Program On Negotiation* (PON), desenvolvido na Universidade de Harvard, nos EUA, criado em 1983 para promover, de forma interdisciplinar e junto com outras Faculdades (Massachusetts Institute of Technology e Tufts University), um projeto de pesquisa voltado à teoria e à prática da negociação e de outras formas de solução de

---

<sup>33</sup>GABBAY, Daniela Monteiro. *Negociação*. In: *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / Adolfo Braga Neto... [et al.]*; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 124.

<sup>34</sup>AZEVEDO, André Gomma de. *Manual de Mediação Judicial*. Ministério Público do Distrito Federal e Territórios- MPDFT. 5ª Edição. Brasília/DF: MPDFT, 2016. p. 24. Disponível em: <[https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/programas\\_projetos/gase/Manual\\_de\\_Mediacao\\_Judicial\\_MPDFT\\_CNJ.pdf](https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/programas_projetos/gase/Manual_de_Mediacao_Judicial_MPDFT_CNJ.pdf)> Acesso em: mar. 2020.

<sup>35</sup>Ibidem.

<sup>36</sup>GABBAY, 2019. p 124.

conflitos. Esse programa desenvolve cursos, seminários, conferências, além da publicação de livros e artigos sobre o tema, sob diferentes perspectivas (comercial, governamental, psicológica, econômica, antropológica, educacional, jurídica). Ao se voltar aos desafios teóricos e práticos, promove uma troca de diferentes visões sobre a negociação, considerada tanto como arte quanto como ciência.

A mediação e a conciliação, como veremos adiante, tem na negociação uma de suas bases pois, como já dito, trata-se de uma habilidade intrínseca a todo indivíduo dentro de uma sociedade, sendo desenvolvida diretamente entre os interessados, sem necessariamente haver a intervenção de terceiros. Diferentemente daquelas, onde a participação de um terceiro torna-se imprescindível. Ressalta-se o grande potencial da negociação pois, ao desenvolver técnicas para a aperfeiçoá-la nos diversos âmbitos da vida, o convívio e as interações na vida em sociedade poderão se tornar muitos mais amistosos e pacíficos, conseqüentemente, muitos conflitos poderão ser facilmente resolvidos.

## **5.2 Mediação**

Na mediação, não visa-se pura e simplesmente o acordo mas, principalmente, a satisfação dos interesses, dos valores e necessidades das pessoas envolvidas no conflito. Assim, os indivíduos passam a resolvê-lo pelo diálogo cooperativo na construção da solução de forma emancipada e criativa<sup>37</sup>. Configura-se como instrumento autocompositivo e, segundo Adolfo Braga Neto, pode ser definida como:

um processo em que um terceiro imparcial e independente coordena reuniões separadas ou conjuntas com as pessoas envolvidas em conflitos, sejam elas físicas ou jurídicas, com o objetivo de promover uma reflexão sobre a inter-relação existente, a fim de alcançar uma solução, que atenda a todos os envolvidos<sup>38</sup>.

Segundo o autor, o foco de ação da mediação parte do consenso entre as pessoas em a utilizarem, sendo também fruto da vontade das mesmas em conversar sobre questões que consideram ser pertinentes ao processo, visando assim privilegiar as pessoas com base em suas próprias perspectivas pessoais. Visto que tem, por pressuposto a existência

---

<sup>37</sup>NETO, Adolfo Braga. *Mediação de conflitos: conceitos e técnicas*. In: *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias* / Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 144.

<sup>38</sup>Ibidem.

de dificuldades e limitações momentâneas das pessoas em administrar seus conflitos e, em razão disso, um terceiro poderá lhes auxiliar na sua gestão”<sup>39</sup>.

Ressalta-se que, a mediação é mais bem empregada quando há vínculo anterior entre as partes conforme prevê o Código de Processo Civil de 2015<sup>40</sup> em seu artigo 165, parágrafo 3º:

§ 3º O mediador, 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.

Com isso, o mediador deve pautar sua conduta pela imparcialidade, independência, competência, discrição e diligência a fim de que as partes possam, a partir do restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem amplos benefícios entre si. Assim, cabe ao mediador proporcionar momentos de diálogo, no qual a cooperação e o respeito se fazem imprescindíveis para que os próprios participantes busquem a solução<sup>41</sup>.

Desta forma, a atuação do mediador distingue-se muito do hábito comum na sociedade, qual seja, a imposição da vontade de um terceiro, na maioria das vezes o Estado. “O mediador ao propor a cooperação levará a conscientização de que o conflito é inerente a toda e qualquer inter-relação”. A partir daí, as pessoas envolvidas em conflitos terão uma melhor oportunidade para refletir sobre a inter-relação entre eles existente permitindo assim que os fatores emocionais envolvidos, sejam trabalhados para a geração de ideias, criação de opções e/ou construção de futuras soluções<sup>42</sup>.

### **5.3 Conciliação**

Apesar da aparente obviedade inserida na palavra conciliar, esta transcende a ideia de simplesmente obter um acordo entre as partes. No dicionário, tal verbo tem como significados “conseguir acordo entre (pessoas) ou entrar em acordo com (outrem); “congraciar(-se)”, “pôr ou ficar em paz; tranquilizar (-se)”, “fazer ou dizer (algo) com intenção de conciliar, de acalmar os ânimos”; “fazer aliança; juntar(--se), reunir(-se),

---

<sup>39</sup>Ibidem. p. 145.

<sup>40</sup>BRASIL. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015. Código de Processo Civil. Brasília, DF, mar. 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13105.htm)>. Acesso em: mai. 2020.

<sup>41</sup>NETO, 2019, p. 155-161.

<sup>42</sup>Ibidem. p. 161.

aliar(-se)”; “harmonizar ou harmonizarem-se (coisas contrárias, contraditórias, incompatíveis ou que assim o pareçam)”; “fazer ir [algo] (para alguém); granjear, atrair, conquistar <sup>43</sup>.

No sistema multiportas, a partir da verificação de forma adequada, Fernanda Tartuce aduz que:

conciliar implica participar ativamente da comunicação (aproximando os indivíduos), colaborar para a identificação dos interesses, ajudar a pensar em soluções criativas e estimular as partes a serem flexíveis, podendo apresentar [se necessário] sugestões para a finalização do conflito <sup>44</sup>.

Assim sendo, a conciliação tem o potencial de alcançar o objetivo de pacificar com justiça. Por essa razão, é essencial que o conciliador atue com esmero e primor nesta importante função, promovendo reflexões significativas e produtivas aptas a promover a conscientização dos envolvidos sobre direitos e deveres recíprocos. A clareza na sua atuação é um elemento essencial para reduzir desconfiâncias e conferir credibilidade ao mecanismo consensual, devendo atuar como um facilitador da comunicação e envidar esforços para aproximar as partes. Caso contrário, transações ilegítimas ensejarão mais conflitos entre os contendores e gerarão outras lides <sup>45</sup>.

O Código de Processo Civil de 2015 em relação a atuação do conciliador em tal procedimento prevê no artigo 165 § 2º que:

§ 2º O conciliador, 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.

Desta forma, a conciliação tem por característica ser um procedimento mais rápido uma vez que, em boa parte dos casos se limita a uma reunião entre as partes e o conciliador. Mostra-se significativamente eficaz nos conflitos em que não há necessariamente um relacionamento notório e significativo entre as partes no passado ou contínuo entre as mesmas futuramente. Nesta, as partes pretendem buscar um acordo de maneira imediata a fim de que termine o conflito ou, dependendo do caso, o processo

---

<sup>43</sup>TARTUCE, Fernanda. *Conciliação em juízo: o que (não) é conciliar?*. In: *Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias* / Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 121.

<sup>44</sup>Ibidem. p. 121.

<sup>45</sup>Ibidem.

judicial. Ocorre por exemplo, nas relações de consumo, reparação de danos morais entre outros <sup>46</sup>.

#### 5.4 Arbitragem

A arbitragem é o meio utilizado para a resolução de conflitos que versem sobre direitos patrimoniais disponíveis. Podendo apresentar grande eficácia quando se tratar de questões muito específicas, visto que os árbitros especializados poderão decidir melhor a controvérsia. As negociações entre parceiros comerciais internacionais apontam pela necessidade de maior utilização deste instrumento tão eficaz, econômico e célere qual seja, a arbitragem comercial, na resolução de conflitos de grande complexidade como controvérsias entre países envolvendo, por exemplo, a construção de hidroelétricas e termoeletricas<sup>47</sup>.

Esta modalidade de solução de conflitos vem ganhando cada vez mais prestígio no direito brasileiro, embora não seja um instituto recente em nosso Direito, visto que já foi utilizado no início do século XX para resolver questões territoriais no Acre. Sua relevância ampliou-se a partir de um marco legislativo moderno, em 1996, a partir da Lei 9.307 e com um julgamento paradigmático do Supremo Tribunal Federal que reconheceu a sua constitucionalidade.<sup>48</sup>

A partir de tal julgamento, consolidaram-se duas mudanças de fundamental relevância em relação ao regime até então aplicável à arbitragem, “quais sejam: (i) a possibilidade de execução específica da convenção de arbitragem; e (ii) a equiparação dos efeitos da sentença arbitral e da sentença judicial, ambas sendo tratadas como títulos executivos judiciais”. Conforme Luis Fernando Guerrero:

A origem da arbitragem, como forma de solução de conflitos em determinado caso, está na convenção de arbitragem, conceituada como um negócio jurídico processual que tem por escopo transferir a capacidade de aplicação do direito, em demandas que envolvam direitos patrimoniais disponíveis, a terceiros que contem com a confiança das partes e sejam pessoas físicas maiores e capazes ou pessoas jurídicas regulares, sendo este um ponto polêmico, dada a possibilidade de

---

<sup>46</sup>TJDFT Entrevistas. Formas alternativas de resolução de conflitos- Juíza Oriana Piske. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2010/formas-alternativas-de-resolucao-de-conflito-juiza-orian-piske>>. Acesso em: ago. 2020.

<sup>47</sup>TJDFT Entrevistas. Formas alternativas de resolução de conflitos- Juíza Oriana Piske. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2010/formas-alternativas-de-resolucao-de-conflito-juiza-orian-piske>>. Acesso em: ago. 2020.

<sup>48</sup>GUERRERO, Luis Fernando. *Arbitragem e processo arbitral*. In: Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 221.

representação de pessoas jurídicas por terceiros, propostos ou até mesmo sócios que não foram indicados diretamente pelas partes <sup>49</sup>.

Assim, a vinculação à arbitragem se dá por meio de uma categoria jurídica, a convenção de arbitragem, dividida em duas espécies: cláusula compromissória e compromisso arbitral, as quais, segundo Guerrero, não guardam nenhuma diferença teleológica entre si. Via de regra, o autor entende que “a cláusula compromissória antecede o litígio e que o compromisso arbitral é celebrado depois de um conflito já existente”. Conforme Guerrero, “uma vez definida a arbitragem como forma de solução do conflito, e sendo ela hígida, não há chance de arrependimento para uma das partes sem o consentimento da outra”. <sup>50</sup>

A arbitragem caracteriza-se por ser, assim como a jurisdição estatal, um modelo de solução de conflito heterocompositivo visto que, a técnica utilizada para solucionar a lide é a decisão de um terceiro, o juiz togado naquele, neste, o árbitro. Porém, a relação entre a arbitragem e o Judiciário deve ser de cooperação visto que a jurisdição dos árbitros não é completa, isto é, eles não têm o poder de efetivar suas decisões por meio de medidas coercitivas ou executivas. <sup>51</sup>

Outrossim, a anulação da sentença arbitral poderá ser tentada no Judiciário para tanto, torna-se importante, conforme o autor, “que o processo arbitral tenha sido encerrado, sendo relevante ainda que o ponto que dê origem à hipótese de anulação tenha sido indicado pela parte insatisfeita durante o processo arbitral”<sup>52</sup>. Do mesmo modo, a execução da sentença arbitral é função exclusiva do Judiciário, já que, como visto, os árbitros não podem efetivar suas próprias decisões. No entanto, a vantagem da celeridade da arbitragem “não representa uma diminuição na segurança jurídica das partes na medida em que o julgamento proferido terá os mesmos efeitos de uma decisão judicial”. <sup>53</sup>

## **6. Os métodos adequados de solução de conflitos na legislação brasileira**

Sabe-se que a criação de legislações específicas sobre este tema no país são recentíssimas. No entanto, antes mesmo de haver uma norma positivada já havia um esforço, a partir de criação de projetos, a fim de fomentar a cultura da conciliação. Em 2006, por exemplo, a Ministra Ellen Gracie, então Presidente do Supremo Tribunal

---

<sup>49</sup>Ibidem.

<sup>50</sup>Ibidem. p. 228.

<sup>51</sup>Ibidem. p. 243.

<sup>52</sup>Ibidem.

<sup>53</sup>Ibidem.

Federal e do Conselho Nacional de Justiça, lançou o Movimento Nacional pela Conciliação, o qual promoveu encontros e debates sobre o tema, sendo realizados anualmente até os dias atuais em todos os Tribunais do país.

Em 2010, com o crescimento das demandas internas sobre o tema, foi editada a Resolução n. 125 do CNJ <sup>54</sup>, que dispôs sobre a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário, visando assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à natureza e peculiaridade do conflito e incumbir aos Tribunais o oferecimento de outros mecanismos de soluções de controvérsias conforme prevê seu artigo 1º no parágrafo único:

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.

E, vale ressaltar nesse sentido a expressão “solução dos conflitos por meios adequados” pois, enfatiza que a intenção trazida pelo sistema multiportas jamais é a de impor a utilização de meios diversos da jurisdição estatal para resolver a lide e sim, analisar as peculiaridades de caso a caso e propor, mediante consentimento dos envolvidos, a possibilidade da resolução pelos meios consensuais, de forma que as partes terão total liberdade em realizar ou não o acordo.

Além dessa Resolução 125/2010, o CNJ também publicou a Recomendação n. 50/2014<sup>55</sup> para estimular e apoiar os tribunais na adoção das técnicas consensuais de resolução de conflitos. Havendo ainda a Resolução nº 198/2014<sup>56</sup>, que dispôs sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário para o sexênio 2015-2020, o qual ressaltou a importância da efetividade na prestação jurisdicional, apontando como cenário desejado: justiça mais acessível, desjudicialização e descongestionamento do Poder Judiciário.

---

<sup>54</sup>BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução 125*, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>> Acesso em: jun. 2020.

<sup>55</sup>BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação nº 50*, de 8 de maio de 2014. Recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/recomendacao\\_50\\_08052014\\_09052014145015.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/recomendacao_50_08052014_09052014145015.pdf)>. Acesso em: jun. 2020

<sup>56</sup>BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação nº 198*, de 1 de julho de 2014. Recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2029>>. Acesso em: jun. 2020.

Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015<sup>57</sup> abrangeu em seu texto muito do que já estava previsto nas resoluções e recomendações supracitadas, dando importância em notório destaque, aos meios consensuais na resolução dos conflitos, tornando-o um procedimento que passou a fazer parte do Processo Civil brasileiro e enfatizou a necessidade do estímulo dos operadores do Direito à realização destas práticas, como prevê logo no artigo 1º do CPC:

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Assim, as audiências de conciliação e mediação ocorrem antes mesmo do processo iniciar, nada impedindo, como visto no dispositivo supracitado, que sejam realizadas no curso do processo. Segundo o Código, tais audiências devem, em regra, sempre ocorrer. No entanto, há algumas ressalvas, conforme as que estão previstas no artigo 334 § 4 do CPC:

§ 4º A audiência não será realizada:

- I - se ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse na composição consensual;
- II - quando não se admitir a autocomposição.

Mediante a isto, na ausência da manifestação de ambas as partes na não realização da referida audiência, tal deverá ser realizada. E, havendo alguma objeção por apenas uma das partes, se a outra tiver interesse, da mesma forma será realizada. Há inclusive a previsão de multa mediante a ausência injustificada, conforme está previsto no § 8º do artigo 334:

§ 8º O não comparecimento injustificado do autor ou do réu à audiência de conciliação é considerado ato atentatório à dignidade da justiça e será sancionado com multa de até dois por cento da vantagem econômica pretendida ou do valor da causa, revertida em favor da União ou do Estado.

Neste sentido, faz-se notório que inúmeros vem sendo os esforços para que o sistema multiportas não seja apenas um idealismo ou uma mera utopia. A criação de centros de mediação e conciliação dentro dos próprios Tribunais e a orientação técnica para profissionais que irão atuar nessas áreas, juntamente com o atual ensino dessas práticas aos discentes em faculdades e universidades públicas e privadas, são a prova

---

<sup>57</sup> BRASIL. LEI Nº 13.105, de 16 de março de 2015. *Código de Processo Civil*. Brasília, DF, 2015. 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: mai. 2020.

cabal disto. Hodiernamente, o Cejusc e o Nupemec têm uma atuação essencial neste sentido, juntamente com a criação de ações de fortalecimento desta política como por exemplo, a Semana Nacional da Conciliação no ano de 2008 e o Prêmio Conciliar é Legal em 2010.

A mediação tem uma lei especial dedicada somente aos seus procedimentos, a qual foi recentemente editada, recebendo o nº 13.140/2015<sup>58</sup>, a qual dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, tratando também nas suas disposições do procedimento de mediação judicial e extrajudicial, da qualificação dos mediadores, e ainda dos conflitos que podem ser submetidos a esse processo.

Já a arbitragem é regulada pela Lei 9.307/96<sup>59</sup>, ao qual cuida do procedimento arbitral, das convenções de arbitragem, da sentença a ser proferida pelo árbitro, além do modo pelo qual se executam estas sentenças. Ressalta-se que no plano internacional ela é regulamentada no Brasil pela Convenção de Nova York, internalizada pelo Decreto n. 4.311/2002, pela Convenção Interamericana sobre Arbitragem Comercial Internacional, objeto do Decreto n. 1.902/1996, bem como pelo Acordo sobre Arbitragem Comercial Internacional do Mercosul, promulgado pelo Decreto n. 4.719/2003.<sup>60</sup>

A partir da Lei 13.129<sup>61</sup>, sancionada em 2015, buscou-se aprimorar Lei de Arbitragem, sem causar incertezas legislativas para esse mecanismo, cujo funcionamento já apresentava resultados positivos antes mesmo do advento do projeto de lei que lhe deu origem. Assim, mais do que mudanças, a lei reformadora buscou aprimoramentos pontuais, sempre no sentido da expansão do uso da arbitragem e da melhoria de seus mecanismos funcionais no sistema multiportas.

## **7. Política Judiciária Nacional**

---

<sup>58</sup>BRASIL. LEI Nº 13.140, de 26 de junho de 2015. *Lei da Mediação*. Brasília, DF, 2015. 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: mai. 2020

<sup>59</sup>BRASIL. LEI Nº 9.307, de 23 de setembro de 1996. *Lei da Arbitragem*. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/19307.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm)>. Acesso em: mai. 2020

<sup>60</sup>MUNIZ, Tânia Lobo; SILVA, Marcos Claro da. *O Modelo de Tribunal Multiportas Americano e o Sistema Brasileiro de Solução de Conflitos*. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, n. 39, vol. esp., p. 302, dez. 2018. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/77524>> Acesso em: abr. 2020.

<sup>61</sup>BRASIL. LEI Nº 13.129, de 26 de maio de 2015. *Altera a Lei 9.307*. Brasília, DF, 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm#:~:text=Altera%20a%20Lei%20n%C2%BA%209.307,a%20concess%C3%A3o%20de%20tutelas%20cautelares](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13129.htm#:~:text=Altera%20a%20Lei%20n%C2%BA%209.307,a%20concess%C3%A3o%20de%20tutelas%20cautelares)>. Acesso em: mai. 2020

Prevista na Resolução do CNJ n. 125/2010 a Política Judiciária Nacional está estruturada na forma de um tripé: no ápice está o CNJ, com algumas atribuições de caráter geral e nacional; abaixo dele estão os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) de cada tribunal, responsáveis pelo desenvolvimento da Política Pública nos Estados e pela instalação e fiscalização dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs)<sup>62</sup>.

## **7.1. CNJ**

O Conselho Nacional de Justiça- CNJ é o órgão responsável pela formulação da Política Judiciária em caráter geral e nacional, possuindo as atribuições que estão previstas no artigo 6º da Resolução CNJ n. 125/2010. Tem por função estabelecer diretrizes para implantação e fiscalização da Política Pública em todos os Estados. Entre essas diretrizes, incluem-se o estabelecimento de conteúdo programático mínimo para a capacitação de magistrados, servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores em métodos consensuais de solução de conflitos e para a edição do código de ética desses profissionais. Cabe ao CNJ também, a interlocução política com entidades públicas e privadas, como forma de incentivo ao uso dos métodos consensuais de solução de conflitos.

## **7.2. NUPEMEC**

Os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) dos tribunais, afetos a cada um dos ramos da Justiça, são os responsáveis pelo desenvolvimento, conforme prevê o artigo 7º da Resolução 125 CNJ, da Política Judiciária Nacional nos Estados, ou seja, pelo planejamento, manutenção e aperfeiçoamento de ações voltadas ao cumprimento da política pública e de suas metas, atuando na interlocução com outros tribunais, entidades públicas e privadas, inclusive universidades e instituições de ensino, Subseções da Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias, Ministério Público e Poder Executivo.

Também são funções dos NUPEMECs: realizar gestão nas empresas e nas agências reguladoras de serviços públicos, com vistas à modificação da política interna,

---

<sup>62</sup> Todas as informações deste item (7) e subitens foram retiradas do próprio site do Conselho Nacional de Justiça- CNJ. *Política Judiciária Nacional, NUPEMECs e CEJUSCs*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/#:~:text=Qual%20%C3%A9%20a%20origem%20dos,9.099%2F1995>> Acesso em: jun. 2020.

incentivando práticas autocompositivas; instalar e fiscalizar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs); promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores em métodos consensuais de solução de conflitos; criar e manter cadastro de conciliadores e mediadores que atuem em seus serviços, regulamentando o processo de inscrição e de desligamento; fixar a remuneração de conciliadores e de mediadores, nos termos da legislação específica. O NUPEMEC de cada tribunal de Estado é composto de magistrados, da ativa ou aposentados, e de servidores, todos com experiência em métodos consensuais de solução de conflitos.<sup>63</sup>

### **7.3..CEJUSC**

Os CEJUSCs são as células de atuação e funcionamento da Política Judiciária Nacional, onde atuam os grandes responsáveis pelo seu sucesso. Quer sejam, os mediadores, conciliadores, demais facilitadores da solução de conflitos, bem como os servidores do Judiciário, aos quais cabem a triagem dos casos e a prestação de informação e orientação aos jurisdicionados para garantia do legítimo direito ao acesso à ordem jurídica justa. Os CEJUSCs originaram-se de experiências anteriores, entre elas a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n. 7.244/1984), posteriormente aprimorada pela Lei dos Juizados Especiais (Lei n. 9.099/1995)<sup>64</sup>.

Os parâmetros utilizados para a criação dos CEJUSCs foram o gerenciamento dos processos e o Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas (Multidoor Courthouse) do direito norte-americano. Os CEJUSCs são unidades do Poder Judiciário às quais competem, preferencialmente, a realização das sessões e audiências de conciliação e de mediação a cargo de conciliadores e mediadores, bem como o atendimento e a orientação aos cidadãos que possuem dúvidas e questões jurídicas, conforme artigo 8º da Resolução 125 do CNJ.<sup>65</sup>

Os CEJUSCs devem, necessariamente, abranger três setores: setor pré-processual, setor processual e setor de cidadania, conforme artigo 10º da Resolução 125 do CNJ. Para funcionarem, os CEJUSCs devem contar, em sua estrutura, com um juiz coordenador e,

---

<sup>63</sup>Conselho Nacional de Justiça- CNJ. *Política Judiciária Nacional, NUPEMECs e CEJUSCs*. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/#:~:text=Qual%20%C3%A9%20a%20origem%20dos,9.099%2F1995>> Acesso em: jun. 2020.

<sup>64</sup>Ibidem.

<sup>65</sup>Ibidem.

eventualmente, com um adjunto, devidamente capacitados, aos quais cabe a administração dos três setores e a fiscalização do serviço de conciliadores e mediadores. Devem possuir, também, ao menos um servidor com dedicação exclusiva, capacitado em métodos consensuais de solução de conflitos, para triagem e encaminhamento adequado de casos conforme artigo 9º da Resolução 125 do CNJ<sup>66</sup>.

## **8. Metodologia da pesquisa**

A presente pesquisa se propõe a examinar se os métodos adequados de solução de conflitos, destacadamente a mediação e a conciliação, e se estas se apresentam satisfatórias na perspectiva do jurisdicionado. Mediante o cenário pouco auspicioso do Poder Judiciário, com o elevado número de processos em tramitação, a morosidade e a dispendiosidade excessiva tem, a partir da implementação de tais métodos na contemporaneidade, o poderoso potencial de o desafogar e consequentemente viabilizar a prestação jurisdicional de forma mais célere, o que é um aspecto positivo e que poderá lhe gerar bastante benefícios.

Os resultados neste sentido, mesmo que lentamente, já revelam alguns avanços e a tendência é que melhore cada vez mais pois, utilizando-se a mediação e a conciliação, ao gerar acordos, inúmeros conflitos sequer chegarão a tornarem-se ações judiciais e, os que já foram judicializados, caso alcancem resultados podem, dependendo do caso, serem extintos com resolução de mérito. De modo que, a diminuição da demanda processual no Judiciário será apenas uma consequência.

No entanto, qual é visão que o jurisdicionado tem em relação aos referidos métodos? É interessante o acordo? O acordado era o que realmente se buscava ou houve aceitação porque se sentiu pressionado ou intimidado? Mediante um outro conflito optaria por esses métodos? Indicaria a prática a outras pessoas? Estes e outros questionamentos são de elevada importância para que se possa aprimorar e consolidar a implantação de tais métodos na atual seara jurídica.

Desta forma, a proposta em analisar os métodos adequados de solução de conflitos à luz do constitucionalismo fraternal visam, além da satisfação geral do jurisdicionado, averiguar a voluntariedade das partes, sendo esta, como já dito, uma forte característica do princípio da fraternidade. Ora, o Estado cria diversas medidas que visam

---

<sup>66</sup>Ibidem.

assegurar, dentro do possível, por exemplo, a liberdade e a igualdade entre os cidadãos, o que gera uma certa coerção em diversos aspectos para que tais direitos sejam efetivados.

Mas, quando se fala em fraternidade ou solidariedade não há como impor, caso contrário perde-se totalmente o seu sentido. O que se pode fazer é incentivar. No caso, os métodos adequados de solução de conflitos, como dito anteriormente, é uma das formas de efetivação do princípio da fraternidade e, neste sentido, pode-se até haver um esforço em implantá-los na atual seara jurídica mas, se não houver uma colaboração e cooperação mútua o trabalho será infrutífero, vez que o Código prevê que as audiências de conciliação e mediação sejam realizadas mas, deixa bem claro que jamais o acordo deve ser forçado.

Assim sendo, pretende-se averiguar tais questões, satisfação e voluntariedade do jurisdicionado, a partir da coleta de dados documentais. A fonte das informações será através da última publicação do Relatório Semestral do NUPEMEC do TJDFT referente ao primeiro semestre de 2019, onde os resultados foram obtidos a partir da aplicação de um questionário em todos os 22 CEJUSCs disseminados em todas as circunscrições judiciárias do Distrito Federal coordenados pelo NUPEMEC do TJDFT, com base em 19.650 formulários válidos respondidos de forma voluntária pelos usuários. Será utilizado subsidiariamente o relatório da 14ª Semana Nacional de Conciliação do TJDFT, realizada em 2019.

Ressalta-se que a arbitragem e a negociação, apesar de igualmente importantes aos demais métodos, não foram objetos do Relatório em razão de que o primeiro trata-se de um Tribunal privado cujo funcionamento parte de lei específica e não faz-se presente nos CEJUSCs, onde o serviço prestado é totalmente público e gratuito. Por sua vez, a negociação apesar de suas especificidades está imbricada em certo sentido, na mediação e conciliação. Acrescenta-se ainda que os acordos realizados são relacionados às áreas de direito do consumidor, família, sucessões, vizinhança, fiscais entre outros. Os quais são realizados em diferentes fases do processo.

## **9. Relatórios NUPEMEC**

Como já abordado, o NUPEMEC é o responsável pela execução da Política Judiciária Nacional de Resolução Adequada de Conflitos. A unidade do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios – TJDFT tem por atribuição a difusão da política pública de meios adequados de solução de conflitos através do fomento de ações de cidadania nos 22 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania- CEJUSCs da região e está vinculado à Segunda Vice-Presidência do TJDFT.

O NUPEMEC é responsável ainda pela capacitação dos envolvidos na condução das sessões de mediação e de conciliação para atuação em conformidade com a resolução 125/2010 do CNJ, pelo monitoramento da qualidade do atendimento e da percepção do usuário sobre o serviço prestado por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário<sup>67</sup>, como também no monitoramento estatístico e desenvolvimento de sistemas para uma gestão mais eficaz dos centros e do próprio Núcleo.

Assim, serão utilizados dois Relatórios organizados pelo NUPEMEC junto ao TJDF. O primeiro<sup>68</sup>, tem como dados os resultados das metas estratégicas bem como, o índice de formação e desempenho de facilitadores, oficinas realizadas, quadro de pessoal, criação de sistemas informatizados, convênios e parcerias, programa de superendividados entre outros. O segundo<sup>69</sup>, consiste no relatório da 14ª Semana Nacional de Conciliação do TJDF, realizada em 2019.

Os dados que servirão de base na abordagem do presente artigo serão, além do quantitativo de acordos realizados em 2019, os relacionados a pesquisa de satisfação do jurisdicionado em relação a utilização dos métodos adequados, juntamente com o levantamento sobre a questão da voluntariedade a partir da averiguação dos acordantes se sentirem parte do processo de construção da solução de seu conflito ou se foram de alguma forma pressionados para a chegada de um acordo.

Ressalta-se que no índice de acordos apresentados não haverá apontamentos sobre os motivos no qual um CEJUSC apresenta maior ou menor quantidade. Tal índice servirá apenas como um panorama visto que, a ideia é extrair a partir desses quantitativos de acordos a obra prima da presente pesquisa quais sejam: satisfação (contentamento) e voluntariedade (predileção) das partes na realização do acordo.

### **9.1. Índices de acordos realizados**

---

<sup>67</sup>Anexo I.

<sup>68</sup>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDF. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação- *NUPEMEC Relatório Semestral 2019*. Brasília: TJDF, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-1o-semester-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

<sup>69</sup>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDF. *Relatório Semana Nacional da Conciliação 2019*. Brasília: TJDF, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-semana-nacional-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

Além das funções citadas no capítulo específico sobre os CEJUSCs, acrescenta-se também a realização de atividades de prevenção e resolução de conflitos que, conforme o Relatório<sup>70</sup> :

A prevenção se dá por meio de palestras, orientações, oficinas (como as de Pai e Filhos e as de Superendividamento). Nelas os participantes são instruídos em relação aos conflitos, suas consequências e como evitá-los. Já a resolução de conflitos tem por objetivo reunir os envolvidos e facilitar a comunicação entre eles. Para tanto, são empregadas as técnicas de conciliação e de mediação, em sessões que duram 40 minutos e duas horas, respectivamente.

Ressalta-se que “nem todos os Centros realizam as mesmas atividades pois, isso depende da especialização do Centro, da quantidade de servidores lotados, da capacitação desses servidores, do espaço físico disponibilizado e das necessidades de cada circunscrição”. Conforme o relatório, “as conciliações e as mediações podem ser iniciadas nos CEJUSCs sendo encaminhadas pela Redução a Termo, pelo envio dos magistrados das unidades judiciais, pelo Canal Conciliar ou por instituições parceiras”<sup>71</sup>.

Assim, o NUPEMEC realiza as coletas de dados para averiguar o índice geral de acordos de todos os 22 Centros Judiciários do Distrito Federal. No primeiro semestre de 2019, foram os demonstrados na tabela a seguir:

| Tipo de Demanda | Designadas    | Realizadas    | Remarcadas   | Acordo       | Valores Homologados      | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|-----------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------------------|-------------------|----------------|
| Pré-processual  | 9.208         | 2.183         | 370          | 1.165        | R\$ 7.258.469,93         | 8.200             | 64,3%          |
| Processual      | 39.375        | 25.067        | 1.838        | 6.887        | R\$ 41.504.402,35        | 93.433            | 29,6%          |
| <b>Total</b>    | <b>48.583</b> | <b>27.250</b> | <b>2.208</b> | <b>8.052</b> | <b>R\$ 48.762.872,28</b> | <b>101.633</b>    | <b>32,2%</b>   |

Tabela 1 – Resultados gerais de conciliação nos CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

A partir dos dados, evidencia-se o crescimento dos atendimentos em casos pré-processuais, impulsionado pela Meta Estratégica do TJDFT que propõe um acréscimo de 4% ao ano até o final deste ano de 2020. Apesar das demandas processuais designadas e realizadas serem quantitativamente superiores àquelas, as taxas de acordos pré-processualmente representam mais que o dobro se comparada a ela. Os resultados gerais das mediações foram:

<sup>70</sup>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDFT. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação- *NUPEMEC Relatório Semestral 2019*. Brasília: TJDFT, 2019. p. 51 Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-1o-semester-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

<sup>71</sup>Ibidem.

| Tipo de Demanda | Designadas   | Realizadas | Remarcadas | Acordo     | Valores Homologados     | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|-----------------|--------------|------------|------------|------------|-------------------------|-------------------|----------------|
| Pré-pro-cessual | 4            | 4          | 0          | 4          | R\$ 2.507,78            | 9                 | 100,0%         |
| Processual      | 1.310        | 948        | 69         | 526        | R\$ 1.823.903,79        | 2.300             | 59,8%          |
| <b>Total</b>    | <b>1.314</b> | <b>952</b> | <b>69</b>  | <b>530</b> | <b>R\$ 1.826.411,57</b> | <b>2.309</b>      | <b>60,0%</b>   |

Tabela 2 – Resultados gerais de mediação nos CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019

Mais uma vez, a taxa de acordo na fase pré-processual foi superior, observa-se ainda que na mediação tais taxas foram maiores na fase processual do que na conciliação. Assim, obteve-se ao fim, os resultados gerais de conciliação e mediação o total de:

| Designadas | Realizadas | Remarcadas | Acordo | Valores Homologados | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo | Taxa de Acordo |
|------------|------------|------------|--------|---------------------|-------------------|----------------|----------------|
| 49.897     | 28.202     | 2.277      | 8.582  | R\$ 50.589.283,85   | 103.942           | 33,1%          | 100,0%         |

Tabela 3 – Resultados gerais de conciliação e mediação nos CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

Salienta-se que, a maneira ao qual as taxas de acordos, apresentados nas tabelas supracitadas, foram calculadas pelo NUPEMEC foi a partir da divisão dos acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas. Feita esta ressalva, depreende-se que os acordos realizados pré-processualmente apresentam-se mais produtivos do que os realizados na fase processual pois configuram-se uma tentativa eficiente em evitar a judicialização dos conflitos e tem apresentado crescimentos com o passar dos anos. Em relação a isto, o Relatório trouxe um gráfico das sessões de conciliação processual e pré-processual, que mostra esta observação de forma bastante analítica:

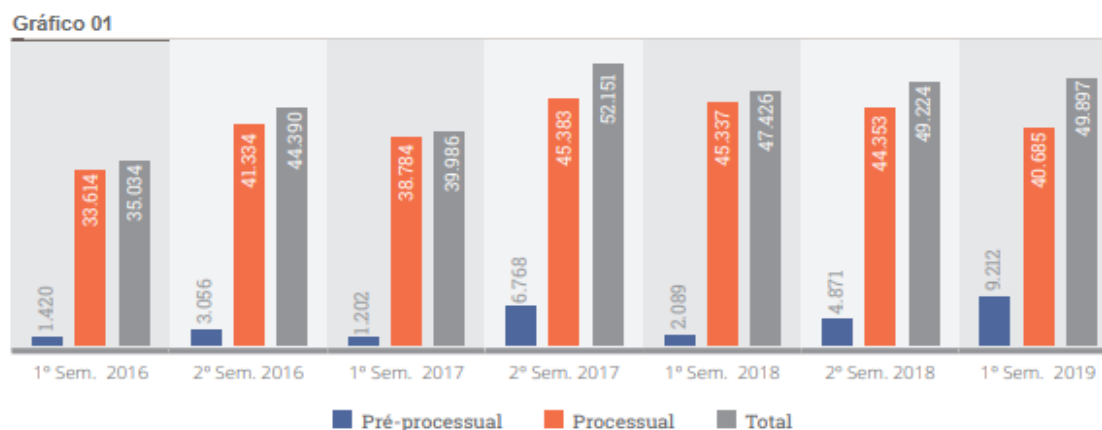


Gráfico 1- Sessões de conciliação processuais e pré-processuais por semestre desde 2016 a 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

Evidenciando com clareza solar que o índice de conciliações na fase pré-processual vem apresentando crescimento progressivo, com exceção do segundo semestre de 2017, onde o valor foi discrepantemente maior que a média dos semestres anteriores<sup>72</sup>. Segundo o NUPEMEC, “este resultado se deve a uma ação específica durante a Semana Nacional daquele ano, que ficou conhecida como Pauta da Dívida Pública, a qual abrangeu conciliações com a CAESB, CEB e TERRACAP”<sup>73</sup>.

Conforme o Relatório, todas as circunscrições do Distrito Federal passaram a contar com pelo menos um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, todos realizando no mínimo as conciliações processuais e pré-processuais dos juizados especiais cíveis, a partir do ano de 2017. Mais detalhadamente, o Relatório do NUPEMEC trouxe também uma tabela com o índice de acordos de cada um dos 22 CEJUSCs do Distrito Federal. A primeira tabela está inserida os resultados das conciliações processuais relativas ao primeiro semestre de 2019, vejamos:

| Unidade        | Designadas | Realizadas | Remarcadas | Acordo | Valores Homologados | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|----------------|------------|------------|------------|--------|---------------------|-------------------|----------------|
| CEJUSC-AGC     | 2.559      | 1.969      | 98         | 487    | R\$ 933.631,25      | 6.389             | 26,0%          |
| CEJUSC-BRZ     | 807        | 559        | 77         | 184    | R\$ 620.217,36      | 1.659             | 38,2%          |
| CEJUSC-BSB     | 2.668      | 1.689      | 151        | 311    | R\$ 21.616.959,16   | 7.234             | 20,2%          |
| CEJUSC-BSB-JEC | 8.542      | 6.014      | 185        | 1.238  | R\$ 3.745.570,72    | 23.371            | 21,2%          |
| CEJUSC-BSB-SUP | 96         | 18         | 3          | 4      | R\$ 126.065,20      | 125               | 26,7%          |
| CEJUSC-CEI     | 3.810      | 2.795      | 173        | 727    | R\$ 2.576.864,24    | 8.169             | 27,7%          |
| CEJUSC-EMA     | 1.192      | 601        | 36         | 251    | R\$ 776.685,88      | 2.390             | 44,4%          |
| CEJUSC-GAM     | 1.676      | 821        | 48         | 307    | R\$ 1.589.065,64    | 4.249             | 39,7%          |
| CEJUSC-GUA     | 2.171      | 1.045      | 72         | 274    | R\$ 1.033.042,45    | 4.331             | 28,2%          |

<sup>72</sup>Ibidem. p. 53.

<sup>73</sup>Ibidem

| Unidade      | Designadas    | Realizadas    | Remarcadas   | Acordo       | Valores Homologados      | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|--------------|---------------|---------------|--------------|--------------|--------------------------|-------------------|----------------|
| CEJUSC-NUC   | 736           | 421           | 8            | 78           | R\$ 214.468,21           | 1.777             | 18,9%          |
| CEJUSC-PAR   | 1.069         | 680           | 114          | 167          | R\$ 409.580,09           | 1.921             | 29,5%          |
| CEJUSC-PLA   | 1.648         | 1.130         | 287          | 419          | R\$ 378.459,82           | 4.004             | 49,7%          |
| CEJUSC-RFU   | 1.071         | 507           | 39           | 123          | R\$ 115.484,62           | 2.555             | 26,3%          |
| CEJUSC-SAM   | 2.141         | 1.417         | 38           | 418          | R\$ 2.089.945,56         | 5.382             | 30,3%          |
| CEJUSC-SOB   | 2.296         | 1.815         | 204          | 712          | R\$ 1.694.407,75         | 5.094             | 44,2%          |
| CEJUSC-SSB   | 877           | 506           | 42           | 126          | R\$ 594.799,64           | 1.724             | 27,2%          |
| CEJUSC-STÁ   | 1.877         | 1.069         | 45           | 511          | R\$ 1.021.703,36         | 4.985             | 49,9%          |
| CEJUSC-TAG   | 4.139         | 2.011         | 218          | 550          | R\$ 1.967.451,40         | 8.074             | 30,7%          |
| <b>Total</b> | <b>39.375</b> | <b>25.067</b> | <b>1.838</b> | <b>6.887</b> | <b>R\$ 41.504.402,35</b> | <b>93.433</b>     | <b>29,6%</b>   |

**Tabela 4** – Resultados de conciliação processual, no primeiro semestre de 2019, por CEJUSC | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

*Nota: A taxa de acordo é calculada dividindo-se os acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas.*

Outrossim, foi inserida em outra tabela, no mesmo modelo, os dados para evidenciar os resultados das conciliação pré-processual concernentes ao mesmo período:

| Unidade        | Designadas | Realizadas | Remarcadas | Acordo | Valores Homologados | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|----------------|------------|------------|------------|--------|---------------------|-------------------|----------------|
| CEJUSC-AGC     | 20         | 8          | 0          | 5      | R\$ 44.622,58       | 23                | 62,5%          |
| CEJUSC-BRZ     | 50         | 38         | 5          | 29     | R\$ 47.697,00       | 87                | 87,9%          |
| CEJUSC-BSB     | 1.278      | 539        | 71         | 155    | R\$ 2.786.904,18    | 2.237             | 33,1%          |
| CEJUSC-BSB-FIS | 5.500      | 357        | 75         | 191    | R\$ 929.600,00      | 689               | 67,7%          |
| CEJUSC-BSB-SUP | 281        | 162        | 58         | 38     | R\$ 2.514.469,20    | 1.520             | 36,5%          |
| CEJUSC-CEI     | 58         | 41         | 5          | 27     | R\$ 58.868,27       | 104               | 75,0%          |

| Unidade      | Designadas   | Realizadas   | Remarcadas | Acordo       | Valores Homologados     | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|--------------|--------------|--------------|------------|--------------|-------------------------|-------------------|----------------|
| CEJUSC-EMA   | 139          | 62           | 9          | 47           | R\$ 83.839,76           | 199               | 88,7%          |
| CEJUSC-GAM   | 550          | 28           | 2          | 24           | R\$ 150.812,27          | 858               | 92,3%          |
| CEJUSC-GUA   | 84           | 31           | 5          | 20           | R\$ 36.680,70           | 89                | 76,9%          |
| CEJUSC-NUC   | 10           | 6            | 1          | 5            | R\$ 3.253,65            | 17                | 100,0%         |
| CEJUSC-PAR   | 43           | 27           | 6          | 16           | R\$ 37.794,60           | 60                | 76,2%          |
| CEJUSC-PLA   | 49           | 33           | 4          | 27           | R\$ 21.474,65           | 91                | 93,1%          |
| CEJUSC-RFU   | 5            | 3            | 0          | 2            | R\$ 1.530,00            | 7                 | 66,7%          |
| CEJUSC-SOB   | 74           | 33           | 14         | 14           | R\$ 23.995,00           | 61                | 73,7%          |
| CEJUSC-SSB   | 64           | 56           | 15         | 34           | R\$ 133.454,62          | 109               | 82,9%          |
| CEJUSC-STA   | 122          | 49           | 11         | 35           | R\$ 8.265,00            | 256               | 92,1%          |
| CEJUSC-TAG   | 221          | 69           | 0          | 67           | R\$ 372.158,45          | 153               | 97,1%          |
| CEJUSC-TRAN  | 660          | 641          | 89         | 429          | R\$ 3.050,00            | 1.640             | 77,7%          |
| <b>Total</b> | <b>9.208</b> | <b>2.183</b> | <b>370</b> | <b>1.165</b> | <b>R\$ 7.258.469,93</b> | <b>8.200</b>      | <b>64,3%</b>   |

**Tabela 5** – Resultados de conciliação pré-processual, no primeiro semestre de 2019, por CEJUSC | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

*Nota: A taxa de acordo é calculada dividindo-se os acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas.*

Destacando mais uma vez, a relevância manifesta do resultado da conciliação realizada pré-processualmente. Similarmente, foi colocado em tabelas os resultados das mediações processuais cíveis e de família, respectivamente:

| Tipo Unidade | Designadas | Realizadas | Remarcadas | Acordo    | Valores Homologados   | Taxa de Acordo | Pessoas Atendidas |
|--------------|------------|------------|------------|-----------|-----------------------|----------------|-------------------|
| CEJUSC-BSB   | 38         | 19         | 7          | 0         | R\$ -                 | 0,0%           | 68                |
| CEJUSC-CEI   | 60         | 48         | 1          | 32        | R\$ 137.700,79        | 68,1%          | 416               |
| CEJUSC-SOB   | 39         | 27         | 6          | 16        | R\$ -                 | 76,2%          | 90                |
| <b>Total</b> | <b>137</b> | <b>94</b>  | <b>14</b>  | <b>48</b> | <b>R\$ 137.700,79</b> | <b>60,0%</b>   | <b>2.300</b>      |

**Tabela 6** – Resultados mediação processual cível, no CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

*Nota: A taxa de acordo é calculada dividindo-se os acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas.*

| Tipo Unidade | Designadas   | Realizadas | Remarcadas | Acordo     | Valores Homologados     | Taxa de Acordo | Pessoas Atendidas |
|--------------|--------------|------------|------------|------------|-------------------------|----------------|-------------------|
| CEJUSC-CEI   | 357          | 255        | 0          | 176        | R\$ 1.686.203,00        | 69,0%          | 416               |
| CEJUSC-FAM   | 547          | 423        | 50         | 199        | R\$ -                   | 53,4%          | 1.111             |
| CEJUSC-TAG   | 269          | 176        | 5          | 103        | R\$ -                   | 60,2%          | 615               |
| <b>Total</b> | <b>1.173</b> | <b>854</b> | <b>55</b>  | <b>478</b> | <b>R\$ 1.686.203,00</b> | <b>59,8%</b>   | <b>2.300</b>      |

**Tabela 7** – Resultados mediação processual de família, no CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

*Nota: A taxa de acordo é calculada dividindo-se os acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas.*

Do mesmo modo, fez-se esta contabilização das mediações realizadas na fase pré-processual cíveis e de família:

| Tipo Unidade | Designadas | Realizadas | Remarcadas | Acordo | Valores Homologados | Taxa de Acordo | Pessoas Atendidas |
|--------------|------------|------------|------------|--------|---------------------|----------------|-------------------|
| CEJUSC-PLA   | 2          | 2          | 0          | 2      | R\$ 2.507,78        | 100,0%         | 4                 |

**Tabela 8** – Resultados mediação pré-processual cível, no CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

*Nota: A taxa de acordo é calculada dividindo-se os acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas.*

| Tipo Unidade | Designadas | Realizadas | Remarcadas | Acordo | Valores Homologados | Taxa de Acordo | Pessoas Atendidas |
|--------------|------------|------------|------------|--------|---------------------|----------------|-------------------|
| CEJUSC-RFU   | 2          | 2          | 0          | 2      | R\$ 0,00            | 100,0%         | 5                 |

**Tabela 9** – Resultados mediação pré-processual família, no CEJUSCs, no primeiro semestre de 2019 | Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

*Nota: A taxa de acordo é calculada dividindo-se os acordos pelas sessões realizadas subtraídas as sessões remarcadas.*

Um ponto que merece destaque e serve de enriquecimento na análise de tais dados foi a partir da resposta da 2ª Vice-Presidente do TJDFT, desembargadora Ana Maria Duarte Amarante Brito, grande entusiasta dos métodos conciliatórios e responsável pelo órgão encarregado de implementar a Política Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Poder Judiciário, no Distrito Federal, em novembro de 2019 ao comemorar a Semana Nacional da Conciliação:

“Por incrível que pareça na área de família, onde se consegue, mediante um trabalho prévio de oficina de parentalidade, separar a questão da conjugalidade que faliu. Com isso, os índices de acordo superam 60% e às vezes chegam quase a 80%, porque se trata de solução de questões que não vão poder ser afastadas, como a pensão e guarda compartilhada. E isso pode ser feito através de uma solução negociada, o que em um espiral de conflito agudizado dia a dia inviabiliza até um exercício mais harmonioso da parentalidade conjunta”<sup>74</sup>.

Na 14ª Semana Nacional da Conciliação ocorrida em 2019 o NUPEMEC organizou um outro relatório evidenciando que, os resultados gerais dessa Semana foram 1.451 acordos, onde 16.081 pessoas foram atendidas, totalizando em R\$ 10.662.918,98 de valores homologados. Segundo tal Relatório<sup>75</sup>, o evento contou com a participação de 300 conciliadores distribuídos em 16 circunscrições, sendo que as sessões foram

<sup>74</sup>TJDFT Entrevistas. A Conciliação não é só uma simples alternativa, é a busca de uma solução adequada. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos-discursos-e-entrevistas/entrevistas/2019/conciliacao-1>>. Acesso em: jul. 2020.

<sup>75</sup>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDFT. *Relatório Semana Nacional da Conciliação 2019*. Brasília: TJDFT, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-semana-nacional-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

realizadas em Varas, Juizados e Centros Judiciários, com demandas processuais e pré-processuais.

Contou também com a participação de 65 magistrados. Durante esta Semana, foram realizados 32 eventos, como oficinas, palestras e ações específicas, todas com o propósito de sensibilizar a população para a conciliação. A campanha no TJDFT de forma estendida, deu-se nos dias 29/10 à 8/11, e, em todo país, de 4 a 8/11. Desta forma, os resultados obtidos no TJDFT foram os apresentados na tabela abaixo:

| Unidade        | Designadas Cíveis e Criminais | Realizadas Cíveis e Criminais | Remarcadas Cíveis e Criminais | Acordos Cíveis e Criminais | Valores Cíveis e Criminais | Pessoas Atendidas | Taxa de Acordo |
|----------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------|-------------------|----------------|
| CEJUSC-AGC     | 254                           | 144                           | 8                             | 33                         | R\$ 43.710,70              | 633               | 24,3%          |
| CEJUSC-BRZ     | 136                           | 69                            | 10                            | 29                         | R\$ 250.091,94             | 410               | 49,2%          |
| CEJUSC-BSB     | 841                           | 272                           | 9                             | 65                         | R\$ 2.048.666,89           | 1.186             | 24,7%          |
| CEJUSC-BSB-FAM | 84                            | 48                            | 7                             | 20                         | R\$ 0,00                   | 143               | 48,8%          |
| CEJUSC-BSB-FIS | 2.399                         | 62                            | 18                            | 31                         | R\$ 271.679,21             | 348               | 70,5%          |
| CEJUSC-BSB-JEC | 792                           | 562                           | 21                            | 109                        | R\$ 478.118,37             | 2.196             | 20,1%          |
| CEJUSC-BSB-SEG | 6                             | 6                             | 0                             | 0                          | R\$ 0,00                   | 14                | 0,0%           |
| CEJUSC-BSB-SUP | 20                            | 15                            | 8                             | 3                          | R\$ 112.142,74             | 97                | 42,9%          |
| CEJUSC-CEI     | 545                           | 319                           | 26                            | 106                        | R\$ 433.254,51             | 1.293             | 36,2%          |
| CEJUSC-EMA     | 223                           | 90                            | 3                             | 44                         | R\$ 98.352,23              | 336               | 50,6%          |
| CEJUSC-GAM     | 350                           | 108                           | 3                             | 45                         | R\$ 420.958,73             | 895               | 42,9%          |
| CEJUSC-GUA     | 223                           | 100                           | 5                             | 32                         | R\$ 97.918,96              | 380               | 33,7%          |
| CEJUSC-NUC     | 110                           | 57                            | 1                             | 29                         | R\$ 12.854,00              | 281               | 51,8%          |
| CEJUSC-PAR     | 637                           | 171                           | 2                             | 137                        | R\$ 3.553.820,99           | 1.273             | 81,1%          |
| CEJUSC-PLA     | 272                           | 176                           | 43                            | 90                         | R\$ 144.565,81             | 707               | 67,7%          |
| CEJUSC-RFU     | 303                           | 175                           | 15                            | 84                         | R\$ 353.746,11             | 946               | 52,5%          |
| CEJUSC-SAM     | 245                           | 150                           | 4                             | 52                         | R\$ 367.771,55             | 535               | 35,6%          |
| CEJUSC-SOB     | 208                           | 145                           | 16                            | 53                         | R\$ 101.745,89             | 640               | 41,1%          |
| CEJUSC-SSB     | 401                           | 179                           | 27                            | 67                         | R\$ 220.478,52             | 1.062             | 44,1%          |
| CEJUSC-STA     | 198                           | 106                           | 2                             | 41                         | R\$ 268.028,57             | 526               | 39,4%          |
| CEJUSC-TAG     | 349                           | 188                           | 7                             | 65                         | R\$ 248.616,48             | 678               | 35,9%          |
| CEJUSC-TRAN    | 47                            | 47                            | 6                             | 30                         | R\$ 12.663,00              | 109               | 73,2%          |
| JUIZADO        | 382                           | 304                           | 22                            | 139                        | R\$ 192.449,76             | 616               | 49,3%          |
| VARA           | 409                           | 333                           | 21                            | 147                        | R\$ 931.284,02             | 777               | 47,1%          |
| <b>Total</b>   | <b>9.434</b>                  | <b>3.826</b>                  | <b>284</b>                    | <b>1.451</b>               | <b>R\$ 10.662.918,98</b>   | <b>16.081</b>     | <b>41,0%</b>   |

Tabela 10- Resultados gerais da 14ª Semana Nacional de Conciliação no TJDFT em 2019 Fonte: NUPEMEC/ TJDFT

Destacou-se ainda, conforme a tabela a seguir, as dez Unidades Judiciais mais conciliadoras na Semana Nacional da Conciliação 2019:

| Unidade           | Circunscrição | Tipo Unidade | Designadas | Realizadas | Acordo |
|-------------------|---------------|--------------|------------|------------|--------|
| 2ª VCIV FOS STA   | SANTA MARIA   | VARA         | 63         | 63         | 25     |
| JECRIM TAG        | TAGUATINGA    | JUIZADO      | 59         | 32         | 22     |
| 1ª JECIV CRIM SAM | SAMAMBAIA     | JUIZADO      | 57         | 41         | 12     |
| 1ª VCIV FOS STA   | SANTA MARIA   | VARA         | 52         | 7          | 6      |
| 2ª VCIV AGC       | ÁGUAS CLARAS  | VARA         | 45         | 27         | 2      |
| 3ª JECRIM BSB     | BRASÍLIA      | JUIZADO      | 45         | 26         | 18     |
| 1JECIVITBSB       | BRASÍLIA      | JUIZADO      | 37         | 33         | 8      |
| VFOS GUA          | GUARÁ         | VARA         | 35         | 36         | 23     |
| 2ª VFOS SOB       | SOBRADINHO    | VARA         | 26         | 24         | 16     |
| 2ª JECIV CRIM SOB | SOBRADINHO    | JUIZADO      | 24         | 24         | 10     |

Tabela 11- Resultados dez Unidades Judiciais mais conciliadoras na Semana Nacional da Conciliação 2019 Fonte: NUPEMEC/ TJDFT

A partir dos dados apresentados, elucida-se o esforço e a dedicação que a Política Judiciária Nacional investe no fomento dos métodos adequados de solução de conflitos. Obviamente, os resultados não surgem da noite para o dia mas, observa-se o crescimento gradual e que tendem a aumentar com o passar dos anos. No entanto, para que este avanço seja realmente alcançado, é necessário realizar além do incentivo e disseminação destas práticas, a averiguação da satisfação dos usuários destes serviços a fim de que possa aprimorá-lo.

## 9.2.Satisfação das partes

O procedimento de averiguação das satisfação das partes em relação aos métodos adequados de solução de conflitos é realizado pelo NUPEMEC desde o ano de 2012, a partir da orientação em 2010 do CNJ para que seja aplicada a Pesquisa de Satisfação dos Usuários - PSU<sup>76</sup>. Trata-se de estratégia com fins a avaliar a dimensão subjetiva dos serviços prestados, isto é, a percepção do usuário sobre as unidades e os procedimentos utilizados, bem como estabelecer um canal direto de comunicação com os usuários, por meio do qual é possível identificar as oportunidades de melhoria, além de acompanhar a atuação dos conciliadores, mediadores e expositores de oficinas<sup>77</sup>.

<sup>76</sup>Anexo I.

<sup>77</sup>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDFT. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação- *NUPEMEC Relatório Semestral 2019*. Brasília: TJDFT, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-1o-semester-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

Por meio desta Pesquisa de Satisfação os usuários são convidados a responder voluntariamente, questões que versam, dentre outros temas, sobre o nível de satisfação, da visão acerca do Poder Judiciário, a atuação dos conciliadores, mediadores, prepostos e expositores, alcance das expectativas, percepção geral da negociação, validade da tentativa de acordo, existência ou não de pressão para o aceite do acordo e a sensação de justiça com o resultado da negociação<sup>78</sup>. Obtendo ao fim do primeiro semestre de 2019 a seguinte proporção de formulários válidos:

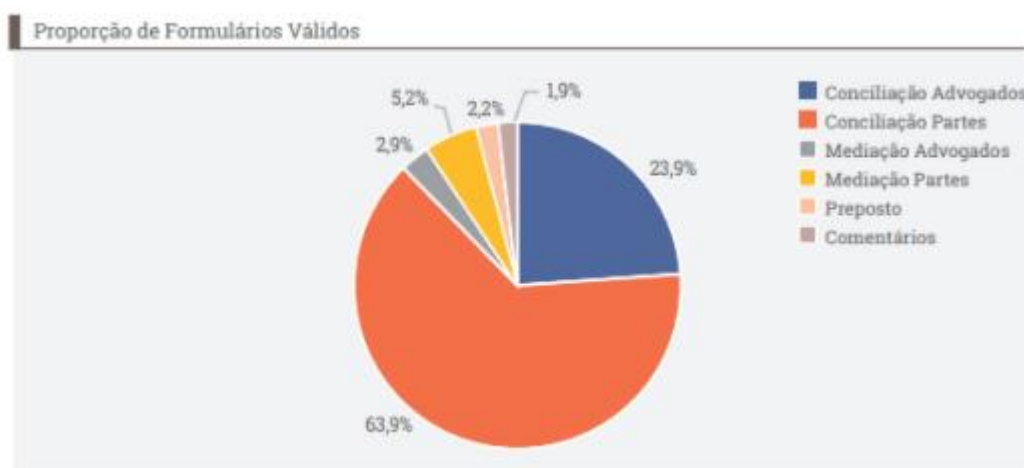


Gráfico 2- Proporção de formulários válidos conforme o tipo

Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

De acordo com o Relatório, “o número de formulários coletados a cada mês varia conforme o total de atendimentos realizados. Sendo janeiro um dos meses com menor número de atendimentos no semestre, uma vez que configura período de recesso judiciário”<sup>79</sup>.

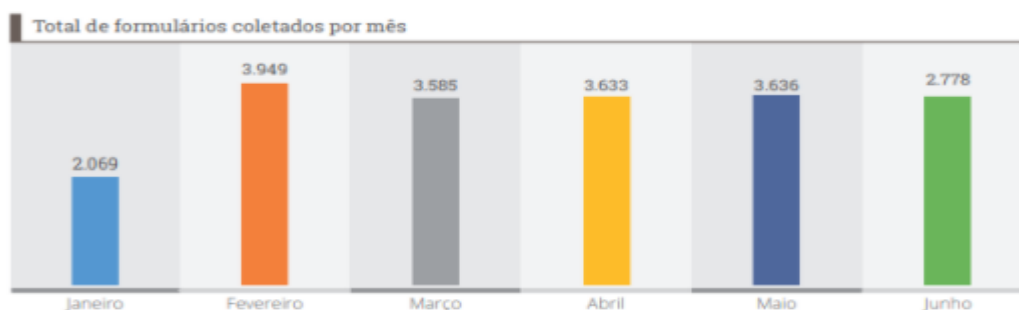


Gráfico 3- Total de formulários coletados por mês

Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

<sup>78</sup>Ibidem. p. 59.

<sup>79</sup>Ibidem. p. 61.

Assim, chegando-se finalmente ao que Pesquisa se propõe obteve-se ao fim do primeiro semestre a proporção de Satisfação Geral:

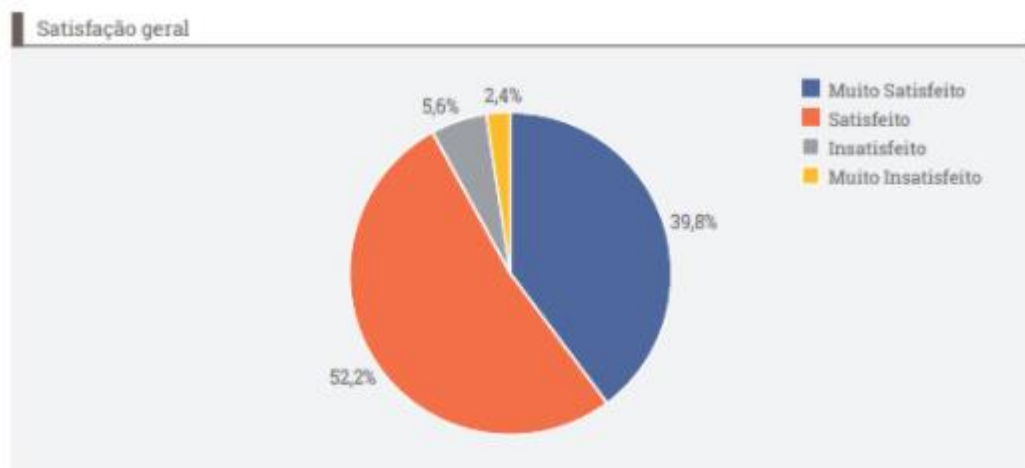


Gráfico 4- Nível de Satisfação Geral

Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

Faz-se evidente que os usuários que responderam aos questionários demonstraram grande grau de satisfação em relação ao serviço prestado, 92% de avaliação positiva. Tal nível de satisfação faz-se presente em todos os centros, havendo assim uma uniformidade na qualidade dos serviços prestados nos 22 centros coordenados pelo NUPEMEC. O mesmo ocorreu em relação a pesquisa de satisfação<sup>80</sup> relativa a 14ª Semana Nacional de Conciliação:

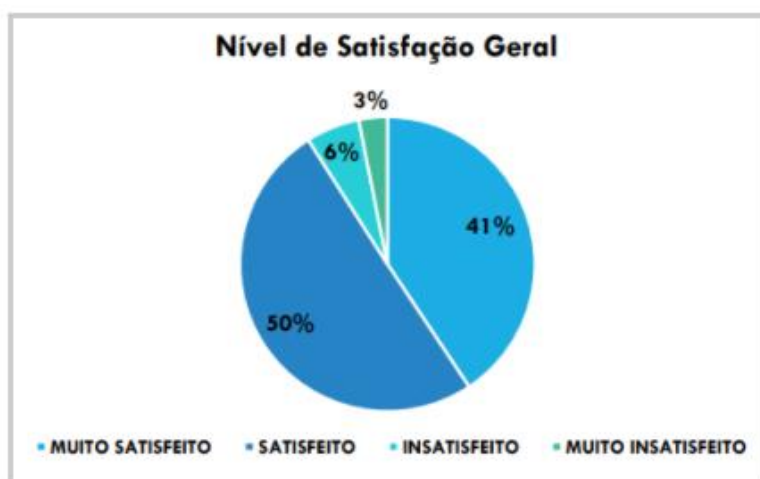


Gráfico 5- Nível de Satisfação Geral 14ª Semana Nacional de Conciliação 2019

Fonte: NUPEMEC/TJDFT

<sup>80</sup>Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDFT. *Relatório Semana Nacional da Conciliação 2019*. Brasília: TJDFT, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-semana-nacional-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

Percebe-se que o nível de Satisfação Geral obteve resultados equiparadamente positivos visto que a porcentagem chegou a 91% na Semana Nacional. Desta forma, depreende-se que, sim além do crescimento na realização de acordos, estes são largamente satisfatórios na perspectiva do jurisdicionado, o que é um potencial indicador da consolidação, mesmo que paulatina, da realização destas práticas no contexto social e jurídico da contemporaneidade.

No entanto, o objeto da presente pesquisa não restringe-se apenas na averiguação da satisfação dos jurisdicionados mas, também na perscrutação em relação a voluntariedade na autocomposição o que, também faz parte da Pesquisa de Satisfação avaliar tal quesito.

### **9.3. Voluntariedade do jurisdicionado**

A proposta da presente pesquisa, como dito, é analisar os métodos adequados de solução de conflitos à luz do Constitucionalismo Fraternal, os quais têm por finalidade comum a inserção do sentimento de irmanação e pacificação no seio social. Como demonstrado, apesar do elevado quantitativo processual tramitando nos Tribunais, o números de acordos vem crescendo nos últimos anos e, a satisfação do jurisdicionado é bastante significativa.

Mas, a importância da voluntariedade nestas práticas é essencial. Ora, se o sistema multiportas inseridos na atual seara jurídica visa elevar as partes como protagonistas na resolução das próprias controvérsias, é a partir delas que deve haver a maior participação a fim de que este propósito seja realmente alcançado. Este quesito está inserido na própria Pesquisa de Satisfação do NUPEMEC e obteve, conforme o Relatório Semestral de 2019 os seguintes resultados nos CEJUSCs do Distrito Federal:

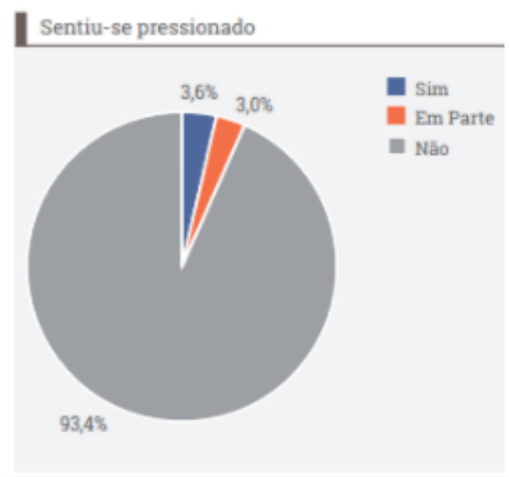


Gráfico 6- Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?

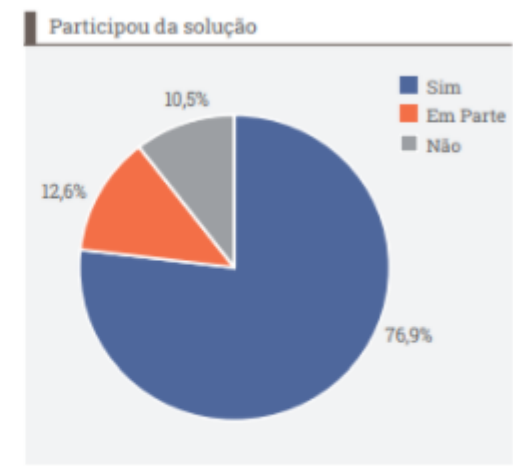


Gráfico 7- Você sentiu que participou da construção da solução?

Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

A partir dos questionamentos, 93,4% dos usuários não sentiram-se pressionados para fechar um acordo. Outrossim, 76,9% sentiram que participaram da construção da solução. Tais percentuais demonstram um valor consideravelmente positivo mas, que ainda tem o que melhorar. Igualmente, na 14ª Semana Nacional de Conciliação obteve-se, neste quesito, os seguintes resultados:

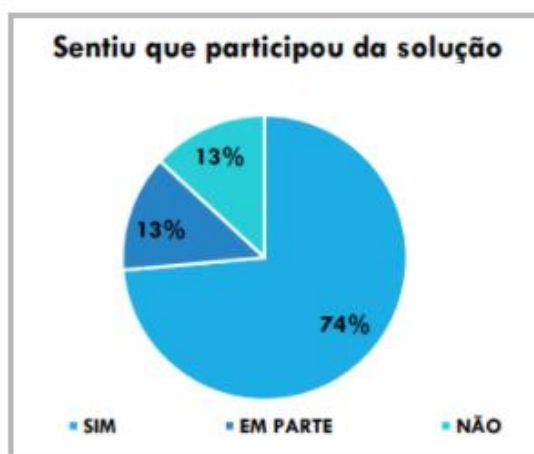


Gráfico 8- Sentiu que participou da solução?  
14ª Semana Nacional de Conciliação 2019

Fonte: NUPEMEC/TJDFT

Atrelada a participação efetiva das partes no acordo, é também de igual relevância a visão que o jurisdicionado tem em relação a imagem do judiciário a partir da utilização de tais métodos. Observou-se que a participação em sessões de conciliação e mediação,

bem como, os demais serviços prestados pelos CEJUSCs aos cidadãos, favorece uma mudança positiva na imagem que a população tem do Poder Judiciário, vejamos:

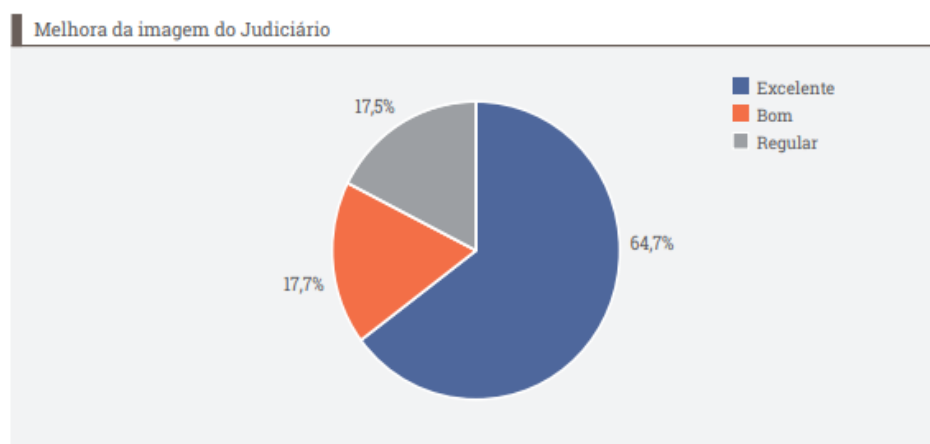


Gráfico 9- Houve melhora na imagem do Poder Judiciário?

Fonte: NUPEMEC/SVP/TJDFT

Em igual medida, na 14ª Semana Nacional da Conciliação obteve-se a seguinte proporção:



Gráfico 10- Houve melhora na imagem do Judiciário?

14ª Semana Nacional de Conciliação 2019

Fonte: NUPEMEC/TJDFT

A partir destes dados, depreende-se que a aplicabilidade dos métodos adequados de solução de conflitos apresentam-se bastante satisfatórios na perspectiva do jurisdicionado. No entanto, quando relacionado a participação efetiva no acordo os índices caíram um pouco apesar de, mais de 90% não se sentirem pressionados para realizá-lo. A melhoria na imagem do Judiciário apresenta-se regular vez que, mais de 60% o avaliaram como positivos.

## **Considerações finais**

Mediante todo o exposto, faz-se notório o incentivo e esforço do Estado no fomento dos métodos adequados de solução de conflitos, de maneira que tornou-se uma verdadeira Política Pública no Brasil. A ideia inicial que se tem a partir da aplicabilidade de tais métodos diante do contexto de abarrotamento do Judiciário hodiernamente é exatamente desafogá-lo. Mas, tem-se notado de igual maneira, a preocupação na qualidade do serviço prestado a partir da aplicação das Pesquisas de Satisfação.

O NUPEMEC neste sentido tem notória atuação, os resultados paulatinamente vem apresentando mudanças e, ao que parece, é só o início de uma grande revolução. Transformar a tradição do litígio enraizada no país na cultura da pacificação não é algo que ocorre de imediato. Os esforços aplicados juntamente com a conscientização da sociedade têm o potencial de inserir de maneira efetiva e indelével estes métodos na seara jurídica brasileira.

Desta forma, o sistema multiportas pode futuramente superar a problemática do Judiciário brasileiro, não apenas como ferramenta para o desafogar mas, também e principalmente, como uma prática implantada na consciência coletiva como exercício da solidariedade nos conflitos cotidianos, deixando para a Justiça resolver apenas aqueles em que sua intervenção seja imprescindível.

## **REFERÊNCIAS**

FONSECA, Reynaldo Soares da. **O Princípio Constitucional da Fraternidade: seu resgate no Sistema de Justiça**. Belo Horizonte: Editora D'Placido, 2019.

DAVID, René. tradução Hermínio A. Carvalho. **Os grandes sistemas do direito contemporâneo**. 4a ed. São Paulo: Martins Fontes. 2002. - Coleção justiça e direito.

MORAES, Alexandre de. **Direito Constitucional**. 13. ed., São Paulo: Atlas, 2003.

BRITTO, Carlos Ayres. **Teoria da constituição**. Rio de Janeiro: Forense, 2003.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2019**. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf)>. Acesso em: mar. 2020.

IBGE - INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Resolução nº 3, de agosto de 2019. **Estimativas da População para Estados e Municípios**. Diário

Oficial da União: Edição 166, Seção: 1, Página: 374. Brasília: IBGE, 2019. Disponível em: <<http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-n-3-de-26-de-agosto-de-2019-212912380>> Acesso em: mar. 2020.

Notícias CNJ. **Julgamento dos processos mais antigos reduz tempo médio do acervo.** Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/julgamento-dos-processos-mais-antigos-reduz-tempo-medio-do-acervo/>> Acesso em: mar. 2020.

LANÇANOVA, Jônatas Luís. **O Poder Judiciário e a mediação como meio alternativo de solução de conflitos.** Revista do Departamento de Ciências Jurídicas e Sociais da Unijai. Ano XXIII nº 42, jul. -dez. 2014. p. 157 Disponível em: <<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/revistadireitoemdebate/issue/view/141>> Acesso em: abr. 2020

MARINONI, Luiz Guilherme; MITIDIERO, Daniel. **Comentários ao Código de Processo Civil [livro eletrônico]; artigos 1º ao 69.** (Coleção comentários ao Código de Processo Civil- coord. Luiz Guilherme Marinoni, Sérgio Cruz Arenhart, Daniel Mitidiero; v.1. 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2016. Disponível em: <<https://proview.thomsonreuters.com/title.html?redirect=true&titleKey=rt%2Fmonografias%2F115969805%2Fv1.6&titleStage=F&titleAcct=i0adc41900000015b4310c5aaeefa25cd#sl=e&eid=d2e83d4cb955d705d5e90e5e6beca8cb&eat=&pg=&ppl=&nvgS=false>>. Acesso em: ago. 2020.

MESQUITA, Ivonaldo da Silva Mesquita; NETO, Florenço Alves Brandão. **O princípio da fraternidade sob a perspectiva do denominado Constitucionalismo Fraternal e a sua influência na Jurisprudência do Supremo Tribunal Federal.** In: Teorias dos direitos fundamentais [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI/UFGM/FUMEC/Dom Helder Câmara; coordenadores: Sérgio Urquhart de Cademartori, Rui Décio Martins, Thiago Lopes Decat – Florianópolis: CONPEDI, 2015.p. 179. Disponível em: <<http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/66fsl345/tzfal2an/N63z93Fn8lbcfjxY.pdf>> Acesso em: jun. 2020.

LUBICH, Chiara, 2008. **Mensagem ao I. Congresso nacional sobre o tema “Direito e Fraternidade”.** Apud FONSECA, Reynaldo Soares da. *O Princípio Constitucional da Fraternidade: seu resgate no Sistema de Justiça.* Belo Horizonte: Editora D’Placido, 2019.

FONSECA, Reynaldo Soares da. **A conciliação à luz do princípio constitucional da fraternidade: a experiência da Justiça Federal da Primeira Região.** 2014. Dissertação (Mestrado em Direito) - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2014. Disponível em: <<https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/6642/1/Reynaldo%20Soares%20da%20Fonseca.pdf>> Acesso em: mar. 2020.

Assembleia Geral da ONU. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Paris, 1948. Disponível em: <<http://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights>>. Acesso em: jun. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 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: mai. 2020.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. **“Sistema Multiportas”: Opções para tratamento de conflitos de forma adequada**. In: Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2 ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Introdução histórica e modelos de mediação**. In: Armando Sérgio Prado de Toledo; Jorge Tosta; José Carlos Ferreira Alves. (Org.). Estudos Avançados de Mediação e Arbitragem. 1ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2014. p. 171-189. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-Faleck-e-Tartuce.pdf>>. Acesso em: abr. 2020.

CRESPO, Mariana Hernandez; ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania. **Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. pg. 32. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf>> Acesso em: jul. 2020.

NETO, João Luiz Lessa. **O novo CPC adotou o modelo multiportas!!! E agora?**. Revista dos Tribunais Online. Revista de Processo. Vol. 244/2015. p. 430. Disponível em: <[https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod\\_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4557178/mod_resource/content/0/O%20novo%20CPC%20adotou%20o%20sistema%20multiportas%20-%20Jo%C3%A3o%20Lessa.pdf)> Acesso em: Mai. 2020.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Negociação**. In: Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

NETO, Adolfo Braga. **Mediação de conflitos: conceitos e técnicas**. In: Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019.

BRASIL. LEI Nº 13.105, DE 16 DE MARÇO DE 2015. **Código de Processo Civil**. Brasília, DF, mar. 2015. 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: mai. 2020.

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de Mediação Judicial**. Ministério Público do Distrito Federal e Territórios- MPDFT. 5ª Edição. Brasília/DF: MPDFT, 2016. p. 24. Disponível em: <[https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/programas\\_projetos/gase/Manual\\_de\\_Mediacao\\_Judicial\\_MPDFT\\_CNJ.pdf](https://www.mpdft.mp.br/portal/pdf/programas_projetos/gase/Manual_de_Mediacao_Judicial_MPDFT_CNJ.pdf)> Acesso em: mar. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação nº 50, de 8 de maio de 2014**. Recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/recomendacao\\_50\\_08052014\\_09052014145015.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/recomendacao_50_08052014_09052014145015.pdf)>. Acesso em: jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Justiça. Conselho Nacional de Justiça. **Recomendação nº 198, de 1 de julho de 2014**. Recomenda aos Tribunais de Justiça, Tribunais Regionais do Trabalho e Tribunais Regionais Federais realização de estudos e de ações tendentes a dar continuidade ao Movimento Permanente pela Conciliação. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/2029>>. Acesso em: jun. 2020.

MUNIZ, Tânia Lobo; SILVA, Marcos Claro da. **O Modelo de Tribunal Multiportas Americano e o Sistema Brasileiro de Solução de Conflitos**. Revista da Faculdade de Direito da UFRGS, Porto Alegre, n. 39, vol. esp., p. 302, dez. 2018. Disponível em: <<https://seer.ufrgs.br/revfacdir/article/view/77524>> Acesso em: abr. 2020.

TJDFT Entrevistas. **A Conciliação não é só uma simples alternativa , é a busca de uma solução adequada.** Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/artigos-discursos-e-entrevistas/entrevistas/2019/conciliacao-1>>. Acesso em: jul. 2020.

Conselho Nacional de Justiça- CNJ. **Política Judiciária Nacional, NUPEMECs e CEJUSCs**. Disponível em: <[https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/#:~:text=Qual%20%C3%A9%20a%20origem%20dos,9.099%2F1995\)>](https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/#:~:text=Qual%20%C3%A9%20a%20origem%20dos,9.099%2F1995)>)> Acesso em: jun. 2020.

TARTUCE, Fernanda. **Conciliação em juízo: o que (não) é conciliar?**. In: Negociação, Mediação, Conciliação e Arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias / Adolfo Braga Neto... [et al.]; coordenação Carlos Alberto de Salles, Marco Antônio Garcia Lopes Lorencini, Paulo Eduardo Alves da Silva. – 2. ed. – Rio de Janeiro: Forense, 2019. p. 121.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDFT. Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação- **NUPEMEC Relatório Semestral 2019**. Brasília: TJDFT, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-1o-semester-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios- TJDF. **Relatório Semana Nacional da Conciliação 2019.** Brasília: TJDF, 2019. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/nupemec/institucional/publicacoes/relatorios/nupemec/2019/relatorio-semana-nacional-2019.pdf/view>> Acesso em: mai. 2020.

## **ANEXO A - Modelo da pesquisa de satisfação do TJDF**

Poder Judiciário da União  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

Segunda Vice-Presidência  
Núcleo Permanente de Mediação e Conciliação

CEJUSC \_\_\_\_\_

Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de \_\_\_\_\_

| <b>PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>                                                 | <b>MEDIAÇÃO — PARTES</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Tipo de ação: <input type="checkbox"/> Cível <input type="checkbox"/> Família |                          |
| ala _____                                                                     | ata _____                |

Prezado(a) cidadão(ã),

A presente *Pesquisa de Satisfação* tem o propósito de avaliar a qualidade do serviço prestado. As informações prestadas serão utilizadas para aprimorar o nosso trabalho. Com sua ajuda, poderemos assegurar serviços de mediação de qualidade para outros cidadãos. Garantimos o sigilo quanto à sua identidade e que as informações serão apresentadas em conjunto.

Por favor, responda às questões abaixo

**FRENTE E VERSO**

Nessa ação você é:

- ☐ Requerente (parte que deu entrada no processo)  
☐ Requerido (parte que foi acionada no processo)

Para este caso, a mediação foi:

- ☐ Muito apropriada ☐ Pouco apropriada  
☐ Apropriada ☐ Inapropriada

Houve acordo sobre:

☐ Todas as questões ☐ Não houve acordo ☐ Algumas questões

Você se sentiu pressionado(a) a fechar um acordo?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Aspecto ou comportamento que fez com que se sentisse pressionado:

---

---

---

Você acredita que a mediação contribuiu para evitar conflitos futuros?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Você participaria do processo de mediação novamente?

☐ Sim ☐ Não

Você recomendaria a mediação para outras pessoas? ☐ Sim

☐ Não

Assinale o seu nível geral de satisfação com a mediação:

☐ Muito satisfeito ☐ Insatisfeito  
☐ Satisfeito ☐ Muito Insatisfeito

---

### **Satisfação com a mediação e seus resultados**

---

Sentiu-se auxiliado(a) pelo mediador para negociar melhor com a outra parte? ☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Sentiu que participou da construção da solução?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Sentiu-se melhor compreendido(a) pela outra parte?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Sentiu-se que compreende melhor a outra parte?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Com o auxílio da escala abaixo, por favor, avalie os seguintes aspectos:

|                            | 5         | 4   | 3       | 2    | 1       | N/A           |
|----------------------------|-----------|-----|---------|------|---------|---------------|
|                            | Excelente | Bom | Regular | Ruim | Péssimo | Não se aplica |
| Mediadores A _____ B _____ |           |     |         |      |         |               |

|                                                                                  |   |   |   |   |   |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|
| Apresentação do mediador e das regras gerais                                     | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Auxílio na comunicação com a outra parte                                         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Ajuda dada para aperfeiçoar as propostas e alcançar um acordo                    | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Imparcialidade e neutralidade (não julgar nenhuma das partes, não tomar partido) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Atenção, zelo e preocupação em atender bem a todos                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Esclarecimento de possíveis dúvidas em relação ao acordo                         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Esclarecimento dos procedimentos seguintes em caso de não haver acordo           | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |

#### Aspectos gerais

|                                                                  |   |   |   |   |   |     |
|------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|-----|
| Facilidade de encontrar o local da mediação                      | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Atendimento dado pelos servidores do Tribunal ao chegar no local | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |
| Qualidade do espaço físico para a realização da mediação         | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | N/A |

#### Visão do Poder Judiciário

A sua imagem do Poder Judiciário melhorou depois da mediação?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

Foi possível ver o Poder Judiciário como um centro de paz?

☐ Sim   ☐ Não   ☐ Em parte

Foi possível perceber o cuidado do Poder Judiciário com o usuário?

☐ Sim   ☐ Não   ☐ Em parte

Você tem interesse em ser um mediador voluntário do Poder Judiciário?

☐ Não   ☐ Sim (Envie um e-mail para [mediadores@tjdft.jus.br](mailto:mediadores@tjdft.jus.br))

Comentários e sugestões quanto ao processo de mediação e os mediadores:

---

---

---