

## ACESSO À JUSTIÇA NA PRÁTICA: ESTUDO DE CASO SOBRE A REALIDADE DOS MEIOS EQUIVALENTES NO JUDICIÁRIO

### *ACCESS TO JUSTICE IN PRACTICE: A CASE STUDY ON THE REALITY OF ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTIONS IN THE JUDICIARY*

*Daniel Mota Gutiérrez*<sup>1</sup>  
Centro Universitário Christus

*Igor Benevides Amaro Fernandes*<sup>2</sup>  
Centro Universitário Christus

#### **Resumo:**

O objetivo principal do trabalho é analisar se os órgãos do estudo de caso cumprem, em princípio, o papel de oferecer condições para a materialização do efetivo acesso à justiça na perspectiva do Estado Democrático de Direito brasileiro. Metodologicamente, as hipóteses foram investigadas por meio de pesquisa bibliográfica na doutrina, em periódicos científicos, dissertações e teses que tratam da referida temática, com uma abordagem quantitativa-descritiva, já que os dados obtidos de forma secundária não foram submetidos para nenhum modelo estatístico. Reitera-se, ainda, o caráter hipotético-indutivo pelo fato da análise retratar apenas uma parcela da realidade da mediação e da conciliação na jurisdição objeto de estudo, sem intenção, portanto, de exaurir dados. Concluiu-se que, nos órgãos estudados, a mediação e a conciliação exercem seu papel de auxiliar na concretização de um efetivo acesso à Justiça, mas apenas de maneira parcial, em face dos problemas e dificuldades técnicas, estruturais e informacionais levantadas na pesquisa, inclusive, relacionadas à imprecisão nos dados fornecidos pelos órgãos pesquisados, que compõem parte relevante da Unidade Judiciária pesquisada.

#### **Palavras-chave:**

Mediação. Conciliação. Acesso à Justiça. Efetivação dos meios equivalentes. Estado Democrático.

#### **Abstract:**

The main objective of this work is to demonstrate whether the organs studied in the case study meet, in principle, the role of enabling conditions for the materialization of effective access to justice in a Democratic State of Law. Methodologically, the hypotheses were investigated by means of a bibliographic research in doctrine, in scientific journals, dissertations and theses that depict this theme. The approach is quantitative-descriptive, since the data obtained from secondary form were not submitted to any statistical model. Reiterates the hypothetical-inductive character by the fact that the analysis portray only a portion of the reality of mediation and conciliation in state jurisdiction of the capital of Ceará, without intention, therefore, exhausted. Regarding the results, the investigation raised doubts as to the accuracy of the data provided by the Judiciary in contrast to what was collected. It was concluded that in the public agencies studied, the equivalent means of conflict management (mediation and conciliation) play a role in helping to achieve effective access to justice, but only partially, given the difficulties raised in the research and inaccuracy in the data provided by the public agencies that compose a relevant part of the Judiciary.

#### **Keywords:**

Mediation. Conciliation. Access to Justice. Effectiveness of alternative dispute resolutions. Democratic State.

## 1 INTRODUÇÃO

---

<sup>1</sup> Doutor em Direito pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Professor da graduação e pós-graduação do Centro Universitário Christus.

<sup>2</sup> Mestre em Processo e Direito ao Desenvolvimento pelo Centro Universitário Christus. Professor, assessor jurídico, mediador e conciliador judicial.

Os meios equivalentes ou adequados de gestão de conflitos compõem, cada vez mais, a realidade do cenário jurídico brasileiro. Diversos estudos florescem, a temática é frequentemente debatida e estudada no universo acadêmico e profissional, a regulação legislativa da matéria avança e os cidadãos e operadores do direito passam a interagir, mais frequente e sistematicamente, com as categorias, expedientes e institutos próprios dos referidos meios de gestão dos conflitos.

O trabalho parte da constatação de que, com o advento do Código de Processo Civil (CPC) de 2015, bem como da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências, bem como da Lei nº 13.140/2015, que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública e, ainda, do Provimento nº 67/2018 da Corregedoria Nacional de Justiça, que dispõe sobre os procedimentos de conciliação e de mediação nos serviços notariais e de registro do Brasil, os mecanismos equivalentes de gestão de conflitos, em especial, a mediação e a conciliação, receberam um expressivo e destacado impulso legislativo e normativo, sedimentando-se na prática forense nacional.

Por outro lado, e não obstante seja perceptível o incremento da qualidade e especificidade dos estudos em torno dos meios equivalentes de gestão de conflitos, percebe-se que ainda são incipientes ou pouco representativas as pesquisas de campo ou estatísticas sobre diversos aspectos relacionados à realização ou efetivação dos aludidos meios.

Este estudo surge da preocupação com os resultados gerados com a aplicação dos meios equivalentes e, mais especificamente, objetiva analisar se os órgãos abordados na pesquisa cumprem, em princípio, com o papel institucional de ofertar condições adequadas para a materialização do efetivo acesso à justiça na perspectiva do Estado Democrático de Direito brasileiro.

Nesse sentido, foram selecionados três órgãos públicos da esfera estadual do Poder Judiciário do Estado do Ceará, situados em Fortaleza, capital do estado e também a capital do estado brasileiro que possui os maiores índices atuais de conciliação entre os Tribunais de Justiça do país: o Núcleo de Soluções Extrajudiciais (NUSOL) da Defensoria Pública do Estado do Ceará; o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) do Fórum Clóvis Beviláqua e o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE), os quais lidam com os mecanismos objeto desta pesquisa, quais sejam, mediação e conciliação. A razão para escolha

dos referidos órgãos também foi motivada pela intenção de se buscar compreender como o acesso à Justiça ocorre no primeiro grau (NUSOL e CEJUSC) em contraste com o segundo grau (NUPEMEC) de jurisdição.

Assim, reitera-se que este estudo exprime o objetivo geral de analisar se alguns órgãos relacionados à unidade do Poder Judiciário estudado cumprem, em princípio, o papel de possibilitar condições para a materialização do efetivo acesso à Justiça no âmbito do Estado Democrático de Direito.

Busca, ainda, compreender, como objetivos específicos, se os dados e números relativos à mediação e a conciliação revelam informações precisas e estratificadas, principalmente no que se refere ao número de acordos, bem como se há equilíbrio entre o número de audiências agendadas, com as realizadas e o total de acordos, além de verificar se os órgãos escolhidos como objeto de exame possuem a estrutura adequada para consecução dos fins a que se destinam.

Espera-se que os dados objetivos obtidos nos citados órgãos, ao lado da pesquisa doutrinária e também legal, auxiliem na compreensão dos principais avanços e entraves enfrentados na efetivação do acesso à Justiça para os legitimados, quando esses utilizam esses meios de gestão dos conflitos no Estado que mais fez acordos nesta seara de competência nos anos de 2016 e 2017, bem como colaborem com a visualização de oportunidades de melhorias na prática dos meios equivalentes de gestão e na implementação de seus produtos.

Sob o ponto de vista metodológico, as hipóteses foram investigadas por meio de pesquisa bibliográfica na doutrina, em periódicos científicos, dissertações e teses que tratam do tema estudado. Vale ressaltar que a abordagem é quantitativa-descritiva, uma vez que os dados obtidos de forma secundária não foram submetidos a nenhum modelo estatístico.

## **2 PROBLEMAS IDENTIFICADOS**

Passa-se a elencar e discutir os problemas ou entraves levantados na pesquisa efetuada nos três órgãos objetos da pesquisa, no que se relaciona com o oferecimento das condições para a efetivação do acesso à justiça pela mediação e conciliação no âmbito das aludidas instituições.

### **2.1 Carência de informações precisas e estratificadas da atuação dos órgãos pesquisados**

Um dos problemas observados na pesquisa diz respeito à dificuldade de obtenção de dados consistentes nos órgãos estudados. É possível identificar informações limitadas ou

parciais nos locais em que se buscou colher tais informações, no período compreendido nos anos de 2016 e 2017.

### 2.1.1 Núcleo de Soluções Extrajudiciais (NUSOL)

Com base nos dados disponibilizados, observe-se o comparativo entre o número de atendimentos agendados e realizados pelo NUSOL e a divisão entre mediações e conciliações.

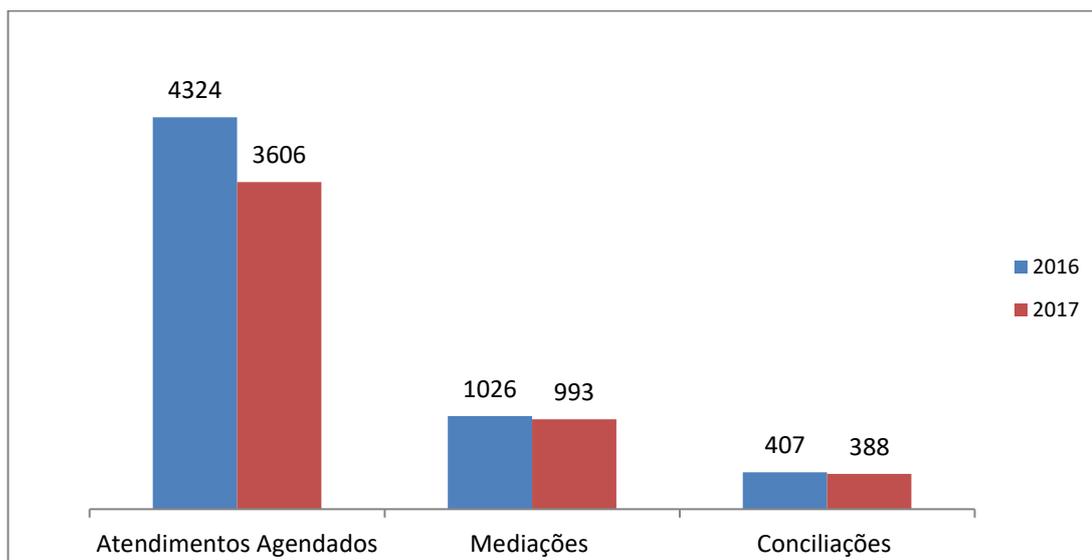


Gráfico 1: Número de Atendimentos Agendados x Realizados no NUSOL

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo Ceará (2016 e 2017)

O órgão apenas disponibilizou dados referentes aos anos de 2016 e 2017. Merece ressaltar que tais informações foram disponibilizadas pelo Ceará (2016 e 2017) em formato de slides no programa *powerpoint*, não sendo expressas em nenhuma planilha de dados e, por essa razão, os gráficos apresentados no referido trabalho foram elaborados de maneira própria para oferecer melhor visibilidade e compreensão ao estudo.

Além disso, o NUSOL trabalha somente com a via extrajudicial, porém, no Gráfico 1, não é possível compreender se os números, por exemplo, são relativos apenas à mediação e à conciliação extrajudicial ou se levam em conta também o plano litigioso, já que a Defensoria Pública do Estado do Ceará trabalha com ambas as modalidades.

Independentemente da hipótese adotada, cumpre destacar que os números não coincidem, já que, ao se somar todas as demandas consensuais do Gráfico 2, referente à mediação nos anos de 2016 e 2017, se chega aos números totais de 1.207 (817+373+15+2) e 843 (741+89+10+3), respectivamente.

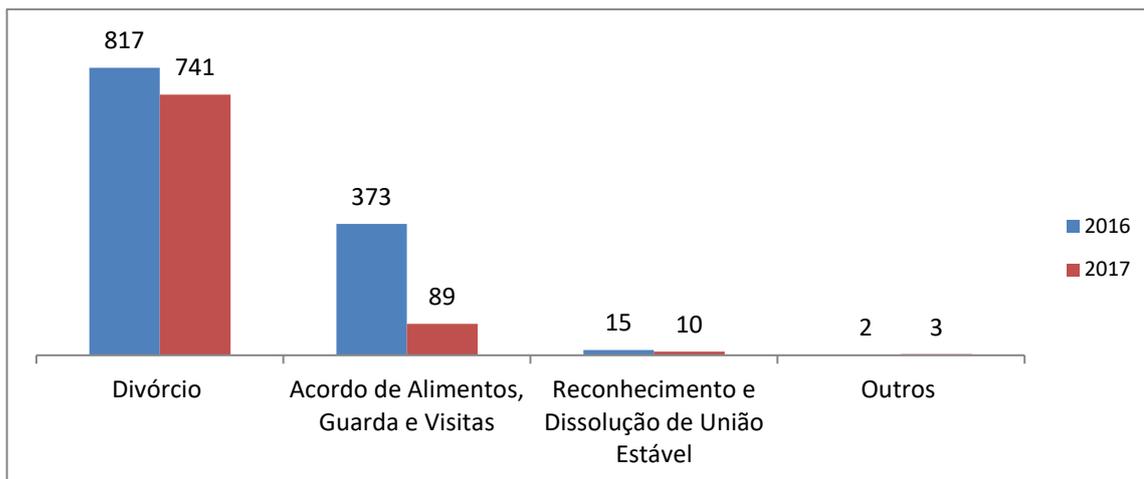


Gráfico 2: Número de Atendimentos de Demandas Consensuais no NUSOL

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo Ceará (2016 e 2017)

Os números expressos para atendimentos de mediação no Gráfico 1, todavia, foram de 1.026 para o ano de 2016 e 993 para o ano de 2017. Pela natureza das demandas, todas são condizentes com o emprego da mediação. Ainda vale destacar o Gráfico 3:

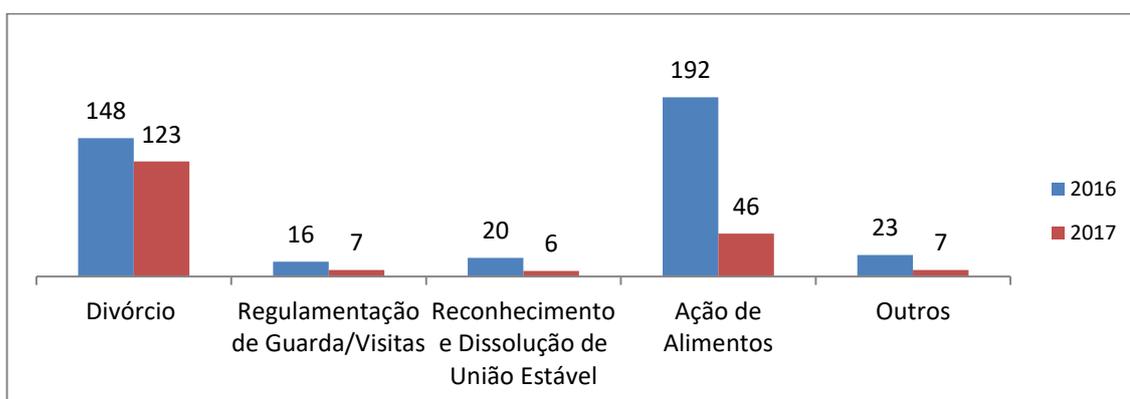


Gráfico 3: Número de Atendimentos de Demandas Litigiosas no NUSOL

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo Ceará (2016 e 2017)

Por fim, os Gráficos 2 e 3 não dividem as demandas de modo unitário. O que ocorre é um agrupamento de algumas demandas, obstaculizando a verdadeira compreensão numérica de maneira específica.

### 2.1.2 Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC)

Com base na análise dos dados referentes ao Gráfico 4, constata-se que este compreende o somatório de audiências referente aos Gráficos 5 e 6. Porém, se somar, por

exemplo, o número de audiências realizadas no período de 2016 nos Gráficos 5 e 6, obter-se-á 585 (268+317); enquanto que no Gráfico 4 constam 582, sendo, portanto, imprecisas as informações fornecidas pelo órgão público.

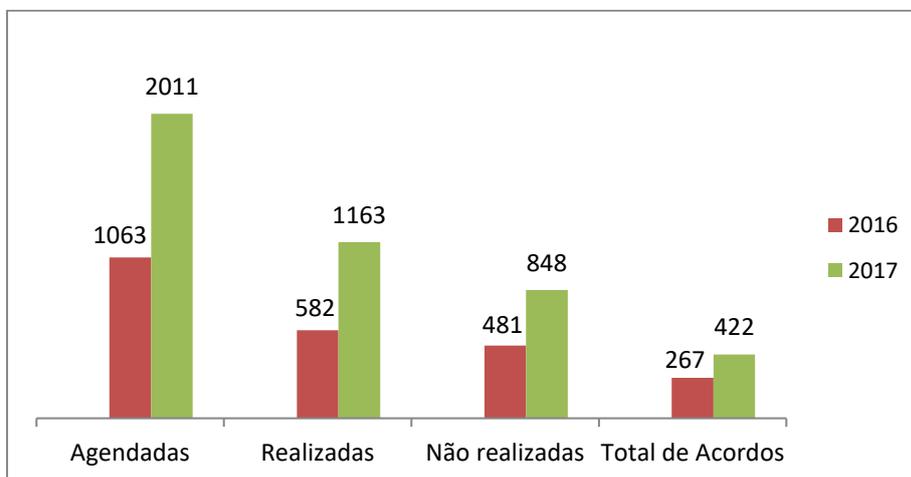


Gráfico 4: Comparativo Audiências x Total de Acordos no CEJUSC

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo CEJUSC (2016a e 2017)

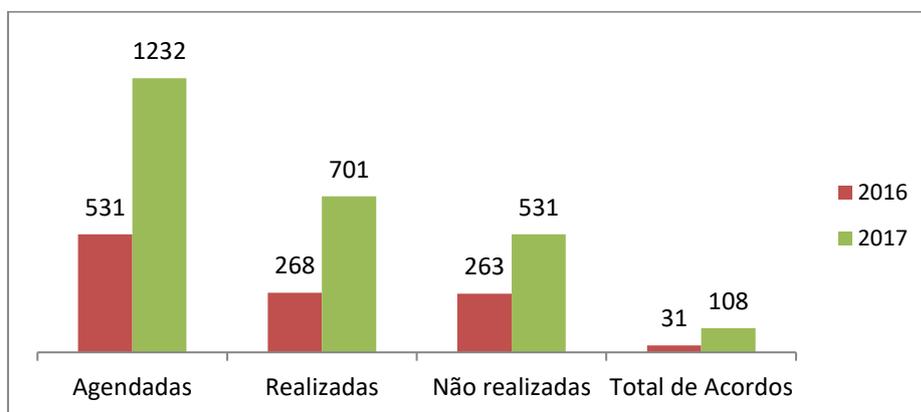


Gráfico 5: Comparativo Audiências Cíveis x Total de Acordos no CEJUSC

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo CEJUSC (2016b e 2017a)

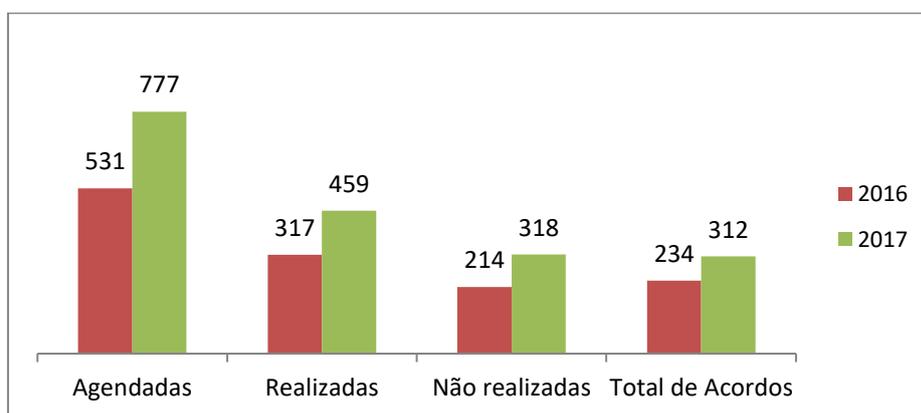


Gráfico 6: Comparativo Audiências de Família x Total de Acordos no CEJUSC

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo CEJUSC (2016c e 2017b)

Outro exemplo de imprecisão diz respeito ao número do total de acordos referentes ao ano de 2016 nos Gráficos 5 e 6 ser igual a 265 (31+234); já no Gráfico 4, o qual deveria corresponder à realidade apresentada anteriormente pelo somatório, constam 267 acordos. Em relação ao ano de 2017, os Gráficos 5 e 6 totalizam 420 (108+312) acordos, todavia, no Gráfico 4, consta que o referido número é de 422 acordos.

Apesar das informações obtidas no CEJUSC apresentarem-se organizadas e com bom nível de completude, não mostraram-se completamente precisas. Além disso, para facilitar o entendimento e estudo, caberia melhor estratificação de dados, classificando os casos em mediação e conciliação, por exemplo.

### 2.1.3 Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC)

No NUPEMEC, resta evidente o fato de que o total de 319 audiências agendadas em 2016 não corresponde ao somatório de audiências realizadas (64) com as audiências não realizadas (195) do mesmo período, conforme o gráfico 7.

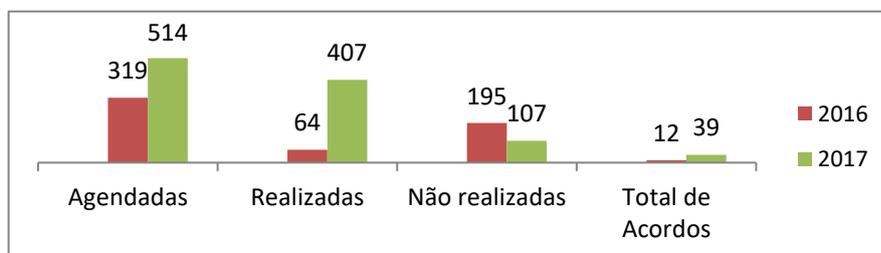


Gráfico 7: Comparativo Audiências x Total de Acordos no NUPEMEC.

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo NUPEMEC (2016 e 2017a)

Em linhas gerais, o que se pode afirmar é que em nenhum órgão compreendido na pesquisa foi possível obter dados devidamente estratificados, completos e precisos, que pudessem propiciar uma análise mais aprofundada, segura e específica sobre a efetiva atuação desses locais no trato das suas funções institucionais, sendo, inclusive, ponto a ser analisado oportunamente, com a devida profundidade e cuidado, a absoluta precisão dos dados fornecidos pelos órgãos do Judiciário, pelo menos os do caso estudado, para compor o *Justiça em Números* do CNJ (2018e, p. 139-140), que informa ser a justiça estadual cearense a com o maior índice de conciliações do Brasil.

Observa-se que não foi evidenciada a existência de sistema (*software*) ou mesmo controles devidamente padronizados que denotem informações mais precisas e seguras sobre a atuação e funcionamento dos mecanismos equivalentes da gestão de conflitos nos órgãos estudados, algumas básicas, como a própria natureza da ação.

## 2.2 Acentuada discrepância entre o número de audiências agendadas, bem como de audiências realizadas e o total de acordos

Observe-se a Tabela 1 abaixo:

**TABELA 1**

**Índice de não realização de audiências nos órgãos pesquisados**

Órgãos pesquisados	2016	2017
NUSOL	66,85%	61,70%
CEJUSC	45,24%	42,16%
NUPEMEC	61,12%	20,81%

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelos Gráficos 1, 4 e 7 (2018)

Os percentuais acima foram calculados a partir do total de audiências não realizadas no NUSOL (Gráfico 1), no CEJUSC (Gráfico 4) e no NUPEMEC (Gráfico 7), mediante regra de três simples, sendo bem expressivos.

No NUSOL, pode-se considerar apenas os números obtidos nos anos de 2016 e 2017, a partir do Gráfico 1, em que o índice de não realização de audiências (mediação + conciliação)<sup>3</sup> foi de 66,85% e 61,70%, respectivamente.

No CEJUSC, com base em um comparativo entre o número de audiências agendadas e o de não realizadas no Gráfico 4, é possível perceber que nos anos de 2016 e 2017, o índice de não realização de audiências (mediação + conciliação)<sup>4</sup> foi de 45,24% e 42,16%, respectivamente.

<sup>3</sup> O número de audiências não realizadas foi obtido a partir da subtração entre o número de atendimentos agendados e o número de audiências realizadas (mediação + conciliação). Feito isso, dividiu-se o referido número de audiências não realizadas pelo número de atendimentos agendados e multiplicou-se o resultado por 100.

<sup>4</sup> Obtido a partir da divisão entre o número de audiências não realizadas e o número de audiências agendadas, sendo o resultado multiplicado por 100.

Por fim, situação similar ocorre no NUPEMEC em face da observação dos valores obtidos no Gráfico 7, pois o índice de não realização de audiências (mediação + conciliação) restou configurado nos anos de 2016 e 2017 em 61,12% e 20,81%, respectivamente<sup>5</sup>. Não há nenhum motivo ou ação relevante, na prática, que justifique a queda abrupta no ano de 2017 para 20,81%. Todavia, em razão da incongruência de dados no somatório de audiências realizadas e não realizadas no ano de 2016, sem correspondência com o total de audiências agendadas no referido ano, não é possível estabelecer um parâmetro comparativo entre 2016 e 2017.

No NUPEMEC, resta evidente o fato de que (GRAF. 7), o total de 319 audiências agendadas em 2016 não corresponde ao somatório de audiências realizadas (64) com as audiências não realizadas (195) do mesmo período.

### **2.3 Não comparecimento das partes ou não informação a respeito dos motivos das faltas no que tange às audiências não realizadas**

No NUPEMEC, inexistente aplicação de multa pela ausência em razão do caráter facultativo da audiência no segundo grau de jurisdição. Há de se considerar que as audiências de conciliação eram feitas por juízes e, em meados do ano de 2012, é que começaram a ser realizadas por um órgão neutro, no caso, o NUPEMEC.

Merece destacar o fato de que a parte pode vir representada só pelo advogado, desde que esse tenha poderes para isso, pois já supriria sua ausência. Todavia, o que não pode ocorrer é faltar o patrono e a parte ao mesmo tempo. Quando envolve empresa, é obrigatória a presença do advogado e do preposto.

Além disso, no NUPEMEC, existe ainda o agravante de tratar de processos oriundos de fora da cidade de Fortaleza. Sendo assim, existem pessoas que não comparecem à audiência na capital, porque acreditam não valer a pena, ou seja, ter o custo de deslocamento com passagem, hospedagem e ainda correr o risco, principalmente, quando envolve conflito com bancos ou grandes litigantes, desses não apresentarem nenhuma proposta de acordo.

No referido órgão, costuma-se ligar para as partes no sentido de reforçar a comunicação sobre a data de audiência, porém, nem sempre isso é possível, pois seus números telefônicos não são informações obrigatórias nos autos.

---

<sup>5</sup> Obtido a partir da divisão entre o número de audiências não realizadas e o número de audiências agendadas, sendo o resultado multiplicado por 100.

Passando ao CEJUSC, suas audiências são enquadradas no art. 334 (BRASIL, 2018b), parágrafo 8º do CPC. Por essa razão, como primeiro grau de jurisdição, são obrigatórias, com incidência de multa no caso de não comparecimento injustificado.

O procedimento padrão do CEJUSC é enviar cartas-convite para os envolvidos no conflito, sendo que não há comprovação quanto ao recebimento, na medida em que são cartas “simples”, ou seja, sem Aviso de Recebimento (AR).

O que se denota corriqueiramente no CEJUSC é o fato de a carta somente ser entregue após o dia da audiência ou, simplesmente, a referida entrega não ser realizada. Inclusive, a inexistência de contato prévio com a parte, mediante informação de número telefônico para estabelecimento de contato, agrava ainda mais a situação, dificultando a gestão do conflito.

Diante de tal problemática, parece relevante uma revisão na sistemática de identificação e acompanhamento das partes interessadas, com dados cadastrais básicos, tais como nome, telefone, endereço e correio eletrônico, quando houver.

#### **2.4 Os órgãos pesquisados, em geral, aparentam não possuir a estrutura de recursos humanos apropriada**

Há de se perceber que o corpo funcional de parte dos órgãos pesquisados, que lidam com mecanismos equivalentes da gestão de conflitos, contempla, em sua maioria, voluntários que atuam como mediadores ou conciliadores judiciais nas audiências. Logo, caso se excluam os voluntários, pode-se comprometer a estrutura de funcionamento desses órgãos. Tal realidade é encontrada no CEJUSC e NUPEMEC, já que no NUSOL, os próprios defensores públicos exercem essa função nas audiências.

A maneira atual de contraprestação pela formação gratuita recebida pelos voluntários é com sessões de trabalho que completem a carga horária prática de 60 audiências (15 de conciliação, 15 de mediação e 30 complementares) no prazo de até um ano, iniciando na data do término das aulas teóricas, podendo ser realizado em período inferior. Posteriormente, atendidos todos os requisitos exigidos, o voluntário recebe a certificação como mediador e conciliador judicial.

Com base no art. 7º (BRASIL, 2018c), inciso V da Resolução nº 125 do CNJ, no triênio 2015 a 2017, o NUPEMEC, em sua atribuição de fomentar a utilização de métodos equivalentes da gestão de conflitos, ministrou oito Cursos de Formação de Conciliadores e Mediadores voltados para servidores, terceirizados, estagiários, voluntários, conveniados e público externo; ensejando dezessete turmas completas, com um total de 859 vagas (NUPEMEC, 2017b).

Deve-se, contudo, aprimorar o programa de voluntários. Constatam-se muitas faltas desses e desmarcações de audiências por consequência desse fator. Sabe-se que está em pauta a formação de um cadastro de voluntariado, já certificado, para atuação como mediador e conciliador judiciais, visando amenizar este problema.

## **2.5 Gestão jurídica como ferramenta para a implementação de melhores práticas que possibilitem uma efetivação mais adequada dos meios equivalentes**

Pensar os meios equivalentes em um viés democrático é assegurar o cumprimento do princípio da autonomia da vontade das partes, de modo que essas possam decidir em conjunto a solução para o litígio com liberdade, como principais gestores do objeto da lide, subsidiadas pela imparcialidade e sigilo do mediador ou conciliador, bem como pela informalidade e celeridade do procedimento. Isso é possível numa visão de processo como instrumento eficaz de acesso a uma ordem jurídica justa, um processo inspirado e coadunado com os princípios e fundamentos do Estado Democrático de Direito.

De acordo com a análise do Gráfico 8 abaixo, é possível constatar que a população brasileira não deposita tanta confiança na máquina judiciária, principalmente, em face da grande morosidade, complexidade e custos elevados na gestão do conflito.

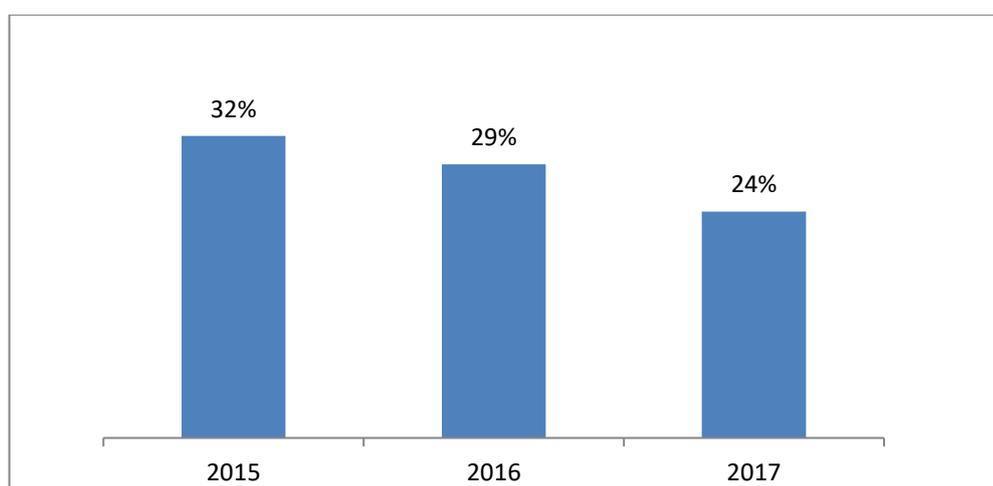


Gráfico 8 – Índice de Confiança x Ranking do Poder Judiciário

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados nos Relatórios ICJ Brasil (FGV, 2015, p.18; 2016, p.15; 2017, p.13)

Conforme Silva (2012, p. 20-21):

[...] As sociedades contemporâneas dão sinais reiterados de que a Justiça e o processo judicial não são o “one size fits all litigation” – ou seja, não são o mecanismo padrão suficiente para resolver os conflitos de interesses. Percebe-se um movimento na sociedade e no Estado tendente a legitimar métodos menos formais de solução de conflitos, como a arbitragem, a conciliação e a mediação. O próprio Estado, angustiado por solucionar o volume assombroso de demandas judiciais na pauta dos tribunais, incentiva, subsidia, organiza e até mesmo assume a condução dos métodos informais. No Brasil, o Poder Judiciário dá apoio para o desenvolvimento da arbitragem comercial e institui a conciliação judicial em sua própria estrutura e com o declarado propósito de reduzir seu contingente de processos judiciais.

Acredita-se, atualmente, no potencial existente na aplicação dos mecanismos equivalentes da gestão de conflitos, não em substituição ao Poder Judiciário, mas em seu auxílio, com o objetivo de garantir um acesso à Justiça mais democrático na conquista da pacificação social.

Segundo Andrade e Santiago (2018, p. 56), os mecanismos da gestão de conflitos devem ser tratados da seguinte maneira:

[...] Através de uma análise que envolve a ideia de adequação; ou seja, a consensualidade não é uma opção simples que se possa escolher, mas, sim, um mecanismo de resgate do diálogo que só é útil quando todos os envolvidos se sentem imbuídos da vontade de reduzir o litígio (seja por incentivos econômicos ou estímulos pessoais) de forma espontânea.

Para que tais mecanismos funcionem na prática, no entanto, é necessária uma gestão jurídica adequada, com políticas contínuas para desenvolvimento dos meios equivalentes, incluindo investimento em capital humano e estrutura física, capacitação, reestruturação da estrutura curricular no ensino jurídico superior, difusão e aprimoramento na utilização de ferramentas já disponíveis para a população, com o fito de reduzir os obstáculos ainda existentes na sua aplicabilidade no âmbito forense.

Com este objetivo, no segmento a seguir, foram traçadas sugestões para melhor efetividade da mediação e conciliação no Estado do Ceará.

### **3 SUGESTÕES DE MELHORIA**

Seguem algumas sugestões de melhoria com base nos problemas apresentados até o momento, buscando com isso promover efetividade no acesso à justiça e aos meios equivalentes de resolução de conflitos, que permitam à sociedade e a comunidade jurídica vislumbrarem benesses e a profissionalização das abordagens propostas.

### **3.1 Indicação do número de telefone das partes nas petições**

Percebeu-se, de uma forma geral, dificuldade de comunicação com as partes pelo simples fato de não constarem seus números telefônicos nas peças processuais.

A mencionada e simples exigência por lei ou sua simples recomendação, até que houvesse obrigatoriedade, seria de grande valia, facilitando a comunicação e o agendamento das audiências de conciliação ou mediação e o contato em qualquer fase processual com as partes, com vistas à promoção do diálogo e do consenso.

Não há, contudo, obrigatoriedade de tal informação, já que o próprio art. 319 (BRASIL, 2018b) do CPC não elenca isso como requisito da petição inicial.

### **3.2 Capacitação de advogados para a solução consensual de conflitos e incentivo na implantação da política pacificadora**

É imprescindível estimular e promover ainda mais a capacitação dos advogados na gestão de conflitos com a utilização dos meios equivalentes de jurisdição. Um exemplo pertinente ao caso seria o estímulo à criação de câmaras de mediação e conciliação nos escritórios de advocacia.

O maior agravante do sistema hoje talvez seja o reduzido comparecimento às audiências, conforme já foi devidamente comprovado na anterior análise de dados. Enquanto não houver uma mudança de cultura dos operadores do direito, no que tange à utilização e efetividade dos meios equivalentes, essa realidade dificilmente vai mudar.

É importante, também, insistir na implantação de uma carreira remunerada, pois existe uma grande demanda e profissionais qualificados e capacitados para atuação, inclusive, pertencentes ao Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais. É possível constatar, só na cidade objeto deste estudo, o quantitativo de 68 mediadores judiciais (voluntários: 28, patamar básico: 15, patamar intermediário: 15, patamar avançado: 6 e patamar extraordinário: 4) e 96 conciliadores judiciais, os quais são cadastrados no TJCE (BRASIL, 2018d).

### **3.3 Implantação de uma estrutura curricular que contemple com maior ênfase o estudo e a prática das soluções equivalentes no nível superior**

No contexto inglês, Andrews (2012) discorre sobre determinados pontos quando considera um dos três meios para solucionar seu conflito: *court proceedings*, *arbitration* e *mediation* (ressalte-se que o uso do termo *mediation* pelo britânico não faz a diferenciação doutrinária que a literatura brasileira aplica entre "mediação" e "conciliação", até pela realidade jurídica diversa da Inglaterra). Afinal, além da consideração dos dois primeiros (via judicial e arbitragem) serem custosos, seis pontos são favoráveis à mediação:

*(1) the perception (and nearly always the reality) that court litigation is unpredictable; (2) the judicial process (including extensive preparation for the final hearing) involves a heavy-handed fight for justice, which is a source of expense, delay, and anxiety; (3) court litigation offers little scope for direct participation by the parties, as distinct from legal representatives; (4) final judgment normally awards victory to only one winner; (5) trial is open-air justice, visible to mankind in general; (6) litigation is private war—even if judges pretend that it is governed by elaborate rules and conciliatory conventions designed to take the sting out of the contest (ANDREWS, 2012, p. 572-573)<sup>6</sup>.*

O CPC de 2015 traz a mediação e a conciliação como soluções integradas e alternativas na composição dos conflitos, sendo possível a escolha da melhor prática autocompositiva para aplicação na lide em questão.

Conforme Malta e Rodrigues Júnior (2017, p. 262):

Assim, apesar das duras críticas que se podem fazer à tendência de absorção destas técnicas no bojo do processo jurisdicional, o novo CPC, buscando reduzir os déficits de sua eficiência, em face, inclusive, da ausência de profissionalismo no uso das técnicas, tenta promover um peculiar modelo multiportas no qual o processo judicial encampa a solução adjudicada (jurisdicional), além da possibilidade endoprocessual de uma conciliação e/ou mediação profissionalizada.

Para que a política de pacificação social e a cultura de paz possam ser implementadas de modo eficaz na prática, segundo Lorencini (2012, p. 80):

A tarefa agora é de tropicalizar os métodos alternativos de solução de controvérsias e o sistema multiportas, criar meios e técnicas aderentes à realidade cultural brasileira, assim como continuar o trabalho incessante de mudança de mentalidade, a começar pelos estudantes. Definir a profissionalização e remuneração dos terceiros (mediadores, árbitros e terceiros neutros), sem prejuízo do trabalho voluntário que alguém queira desempenhar. Enfim, finalmente, as portas estão abertas.

---

<sup>6</sup> (1) a percepção (e quase sempre a realidade) que o Tribunal Contencioso é imprevisível; (2) o processo judicial (incluindo extensa preparação para a audiência final) envolve uma pesada luta pela justiça, que é uma fonte de despesa, atraso e ansiedade; (3) o Tribunal Contencioso dispõe de pouco espaço para participação direta pelas partes, como distinto de seus representantes legais; (4) transitada normalmente atribui vitória apenas a um vencedor; (5) o julgamento é a justiça ao ar livre, visível para a humanidade em geral; (6) contencioso é guerra privada – mesmo que juízes finjam que é governada pelas regras elaboradas e convenções conciliadoras projetadas para eliminar a competição (ANDREWS, 2012, p.572-573, tradução nossa).

Cumprir destacar que a atividade nas universidades, basicamente, é pautada em três dimensões, quais sejam: ensino, pesquisa e extensão. Esse tripé se traduz no forte estímulo ao pensamento reflexivo, à criação cultural e ao desenvolvimento do espírito científico. De acordo com Garcia *et al.* (2018, p. 4):

Partindo das abordagens teóricas e históricas, pode-se encontrar, nas práticas extensionistas das universidades, três concepções ideológicas que se entrecruzam e adquirem materialidade: a posição assistencialista, que se caracteriza pelo atendimento às demandas sociais por intermédio da prestação de serviços à comunidade; a dimensão transformadora, na qual as relações entre universidade e sociedade são dialógicas e buscam a transformação social, e, mais recentemente, o entendimento de que as demandas, advindas da sociedade, são tomadas como novas expectativas de serviços que a sociedade demanda da universidade. A parceria da universidade com os demais setores da sociedade civil, portanto, poderia ser o mecanismo de articulação entre esses atores ao transformar a instituição de ensino também em produtora de bens e serviços.

O ideal seria que as faculdades propiciassem um aprendizado sistêmico, no que tange às aludidas dimensões, sob a perspectiva também do consenso. Pelo menos, uma maior inserção de disciplinas nesse sentido nas matrizes curriculares com esse fim, para que se possa romper com o ensino essencialmente formalista.

Além disso, uma posição transformadora, no quesito da extensão, contribuiria para o aprimoramento dos mecanismos da gestão de conflitos na prática forense com maior aproximação da instituição de ensino com a sociedade, não apenas restritos ao âmbito jurídico, mas também aplicados nos diversos cursos das ciências sociais, humanas, tecnológicas e da saúde.

Inclusive, as novas propostas de Diretrizes Nacionais Curriculares para a graduação em Direito começaram a considerar os meios equivalentes como essenciais dentro do ensino (LIMA, 2018), sendo resultado disso a recente Resolução nº 5 de dezembro de 2018, editada pelo Conselho Nacional de Educação, que passou a tornar obrigatórios tais meios em quesitos teóricos e práticos nos cursos de Direito, tendo esses o prazo de dois anos para se adaptarem (BRASIL, 2018g).

É possível visualizar, em termos de legislação, o referido panorama com esteio em Tartuce (2018, p. 1):

[...] O Novo Código de Processo Civil confirma essa tendência ao contemplar muitas regras sobre o fomento a meios consensuais de abordagem de conflitos. Sob a perspectiva numérica, eis as ocorrências: no Novo CPC a mediação é mencionada em 39 dispositivos, a conciliação aparece em 37, a autocomposição é referida em 20 e a solução consensual consta em 7, o que totaliza 103 previsões.

O CPC, entretanto, contempla 1.072 dispositivos, sendo apenas 103 referentes ao consenso. Se o incentivo maior é para o contencioso, se a cultura demandista ainda prevalece, é de se esperar que os advogados não estejam tão familiarizados e treinados para o exercício dos meios equivalentes, e, por isso, passem a entendê-los até como ameaça aos seu modo de trabalho.

### **3.4 Credenciamento das câmaras privadas de mediação e conciliação no Estado do Ceará**

As câmaras privadas de mediação e conciliação passaram a ser regulamentadas com a Resolução nº 12, de setembro de 2018, do TJCE, o que representa um grande avanço na aplicação dos mecanismos equivalentes da gestão de conflitos na prática forense, garantindo de um efetivo acesso à Justiça. Como, porém, a regulamentação é algo muito recente, só existia no Ceará, até o mês de junho de 2019, uma Câmara Privada cadastrada no TJCE em pleno funcionamento (BRASIL, 2019), que é a do Instituto de Mediação e Conciliação do Ceará (IMECC).

É imprescindível, portanto, que o Poder Judiciário cearense, através da veiculação de campanhas institucionais direcionadas às vantagens da gestão de conflitos pelas práticas autocompositivas, incentive a população em buscar as Câmaras Privadas e possibilite aumento no número de credenciamentos por particulares pela divulgação do procedimento previsto na Resolução nº 12 do TJCE, tendo em vista que o CNJ não executa nenhuma ação administrativa sobre o Cadastro Nacional de Mediadores Judiciais e Conciliadores, valendo o mesmo para as respectivas Câmaras, onde tal competência é do tribunal do respectivo Estado, através do seu NUPEMEC.

Dentre as situações em que as pessoas interessadas poderão utilizar as câmaras privadas, destacam-se: pensão alimentícia, partilha de bens, acidentes de trânsito, dívidas em bancos, danos morais, entre outros (NUPEMEC, 2018a).

### **3.5 Aprimoramento do Curso de Capacitação para Formação de Mediadores e Conciliadores Judiciais**

Conforme Publicação Oficial do TJCE (2017), o Curso de Formação de Conciliadores e Mediadores promovido pelo NUPEMEC conta com carga horária de 120 horas/aula, distribuídas em duas etapas, sendo 60 horas para a primeira (etapa teórica), e 60 horas para a segunda (etapa prática: estágio supervisionado). A etapa I contempla duas fases: a primeira

delas, na modalidade de educação à distância (EaD) e, a segunda compreende a modalidade de educação presencial.

Ressalta-se que, na primeira fase, o aluno deverá realizá-la na plataforma *Moodle*, disponibilizada pelo setor de educação corporativa do TJCE. Tal etapa é dividida em quatro módulos, devendo cada um deles ser acessado no período de uma semana, perfazendo um total de quatro semanas de aulas em EaD. Em tal situação, o aluno deverá obrigatoriamente ler os artigos, participar dos fóruns, realizar os exercícios e resolver as avaliações finais nos prazos preestabelecidos com o fito de alcançar, no mínimo, 70% de aproveitamento em todas as avaliações e fóruns, tornando-se apto a participar da segunda fase.

Merece destacar que só participa da fase II, a qual contempla aulas teóricas presenciais, o aluno que receber *e-mail* do NUPEMEC, informando acerca de sua aprovação na primeira. As aulas teóricas presenciais são realizadas na Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (ESMEC), em dias e horários predeterminados, sendo obrigatória a presença em 100% (cem por cento) das referidas aulas.

Por fim, após a conclusão das fases I e II da etapa I, o aluno participante receberá declaração atestando sua aptidão para o início da etapa II (etapa prática: estágio supervisionado), na qual deverá participar da capacitação em sessões de conciliação e mediação nos locais designados (CEJUSC, NUPEMEC, NUSOL, Juizados Especiais), restando 15 audiências de mediação, 15 audiências de conciliação e 30 audiências complementares.

No que tange à participação nas audiências de mediação, caberá ao aluno atuar em três delas na função de observador, cinco como co-mediador e sete como mediador; o mesmo valendo para as audiências de conciliação, nas quais participará, nas mesmas quantidades anteriormente mencionadas, como observador, co-conciliador e conciliador, respectivamente. Totalizam, portanto, trinta audiências. Para preenchimento da numeração de trinta audiências complementares faltantes, o aluno poderá atuar em qualquer função na mediação e na conciliação, no entanto, para efeito de contagem válida das audiências, o requisito exigido é a presença das partes, independentemente de existir acordo ou não.

Pode-se afirmar que o maior interesse no curso é de pessoas que tencionam atuar como mediadores e conciliadores nos CEJUSC's e nas unidades judiciárias, dentro do número de 100 (cem) vagas ofertadas, das quais, 30 vagas são destinadas à indicação da Defensoria Pública Geral do Estado do Ceará e 70 para indicação do NUPEMEC do TJCE, tendo como destinação preferencial os servidores lotados em CEJUSC's, bem como os conciliadores lotados em juizados especiais.

Acredita-se que o Provimento nº 67, de 26 de março de 2018, da Corregedoria Nacional de Justiça, o qual dispõe sobre os procedimentos de conciliação e de mediação nos serviços notariais e de registro no Brasil, contribua na aplicabilidade de tais mecanismos de forma estendida ao ambiente cartorário. Dessa maneira, é requisito fundamental que os interessados em atuar nos referidos espaços sejam capacitados no curso de formação com base no art. 6º (BRASIL, 2018e) do mesmo Provimento.

Para difundir a referida capacitação em solução de conflitos, a gestão no TJCE, no triênio de 2015 a 2017, previsto em NUPEMEC (2017b, p. 13):

Expandiu o público-alvo do curso de Formação de Conciliadores e Mediadores, contemplando além de servidores, terceirizados, estagiários, voluntários e conveniados contemplados em turmas anteriores, o público externo ao Poder Judiciário, oferecendo-lhes vagas selecionadas sob o critério de ordem de inscrição [...].

Ainda com base em NUPEMEC (2017b, p. 14), todavia, é importante explicar que nos “08 (oito) editais lançados, 17 (dezesete) turmas realizadas e 859 (oitocentas e cinquenta e nove) vagas preenchidas no curso, apenas 81 (oitenta e um) alunos foram certificados”, o que representa um percentual muito baixo de efetividade e aproveitamento.

Assim sendo, denota-se que o quantitativo de 81 alunos é referente aos editais anteriores, tendo em vista que a etapa II do curso tem a duração de um ano. Com essa lógica, considera-se que, no ano de 2018, é que estão sendo formados os alunos de 2017.

É possível constatar o esforço que o CNJ tem feito para transformar a maneira com que o Poder Judiciário brasileiro se apresenta (BRASIL, 2016a, p. 38). Porém, é evidente a necessidade de ampliação dos investimentos nos cursos de capacitação, tendo em vista que para auxiliar os tribunais de justiça a estruturarem seus núcleos permanentes e seus centros, o CNJ precisa exercer suas funções: i) capacitar instrutores em mediação e conciliação, fornecendo completo material pedagógico (arquivos *powerpoint*, vídeos, manuais de mediação judicial, exercícios simulados, formulários de avaliação, etc.); ii) acompanhar o planejamento estratégico dos tribunais para a implantação de núcleos e centros através do contato com presidentes desses para sensibilização de necessidade de suporte orçamentário (BRASIL, 2016a, p. 42).

A tendência é a de que, com uma melhor estrutura oferecida para o curso, haja ampliação, de alguma forma, no indicador de alunos certificados, já que o parâmetro médio de discentes formados é de apenas 15%, levando em conta o período considerado até 2017.

Outra grande dificuldade encontrada na prática é o cumprimento, pelo aluno participante, do quantitativo exigido na etapa II do curso, dentro do prazo previsto em edital, que é de um ano, a contar do recebimento da declaração, atestando sua aptidão para o início da referida fase.

Acredita-se que, para atuação como mediador judicial, deve ser exigido que a pessoa seja bacharel em Direito, porém, o art. 11 (BRASIL, 2018f) da Lei nº 13.140/2015 não exige esse requisito, permitindo apenas graduação, há pelo menos dois anos, em curso de nível superior com reconhecimento pelo Ministério da Educação, sem haver nenhuma especificação, bem como certificação no curso de capacitação. Segundo Martins (2017, p. 158):

Quanto à formação específica em autocomposição, não há o que se questionar; critica-se veementemente o preocupante requisito para atuar como mediador judicial de formação genérica em qualquer curso de ensino superior. Considera-se imprescindível o conhecimento em educação jurídica para o desenvolvimento das atividades de mediador e conciliador judiciais.

Aliado a tais motivos, o não comparecimento das partes às audiências também é considerado elevado, o que leva muitos alunos a desistirem do curso. Muitos deles não conseguem concluí-lo em tempo hábil previsto no edital, sendo necessária, portanto, a postergação de prazo ao NUPEMEC do TJCE.

É fundamental na etapa II que o aluno tenha persistência, pois é uma atividade voluntária, em contraprestação ao curso gratuito oferecido pelo NUPEMEC, exigindo disponibilidade de tempo, paciência e planejamento com gastos de deslocamento, pois, muitas vezes, o aluno disponibiliza um turno ou dia inteiro e contabiliza poucas audiências válidas ou, simplesmente, não contabiliza nenhuma audiência pelo não comparecimento das partes.

Caso os alunos compareçam, sendo fiéis às escalas, as varas e os órgãos que atuam com os mecanismos convocariam mais pessoas e espaços melhores para treinamento seriam feitos, pois é de interesse público que tais meios auxiliem o Judiciário. Além disso, seria interessante, segundo Fernandes e Gonçalves (2018, p. 235):

[...] no quesito atividade de estágio e sua relação com o desenvolvimento de habilidades práticas, foi sugerido aumento da carga horária na fase presencial, com o fito de sanar maiores dúvidas dos alunos em relação à parte prática e diminuir a insegurança dos mesmos nesse aspecto através de um maior aperfeiçoamento em grupo de estudo.

Logo, tratando-se da atividade de estágio e sua relação com o desenvolvimento de habilidades práticas, resta evidente que os alunos ainda se sentem muito inseguros para

iniciarem o estágio prático do curso (etapa II), pois consideram que a carga horária na fase II da etapa I ainda não é suficiente<sup>7</sup>.

De fato, o que se percebe é que o aluno, ao iniciar a etapa II (e por experiência própria de um dos autores como discente do curso em questão), não recebe, de uma forma geral, a devida supervisão e acompanhamento do instrutor. Há de se considerar que o encontro praticamente só ocorre no dia em que o aluno é avaliado pelo seu instrutor, porém, ao longo do percurso das audiências, não há a devida interação entre eles.

Acredita-se, assim, ser de fundamental importância promover encontros, envolvendo alunos e seus respectivos instrutores para discussão e aperfeiçoamento dos casos práticos, a fim de sanar dúvidas, tais como o método de abordagem, a recepção com as partes, a apresentação, a condução da audiência até o encerramento da sessão, mediante a realização de grupos de estudos e outras formas de facilitação do aprendizado.

Por conseguinte, como opção de melhoria para o curso, seria interessante uma revisão dos problemas apontados, englobando tanto seu aspecto teórico (etapa I) quanto prático (etapa II), a fim de obter melhor efetividade e aproveitamento.

### **3.6 Maior difusão da ferramenta “Quero Conciliar”**

A ferramenta “Quero Conciliar” é disponibilizada no endereço eletrônico do Poder Judiciário do Estado do Ceará<sup>8</sup> com intuito de oferecer aos interessados uma solução consensual em processo judicial e, assim, buscar a pacificação social do conflito.

Ressalta-se que pode ser utilizada por quem for parte no processo ou o advogado que a representa, sendo imprescindível informar, neste último caso, o número de inscrição na Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), bastando apenas a manifestação do desejo pela designação de sessão de conciliação ou mediação e, para isso, é necessário que preencham corretamente o formulário disponível na página da internet.

Sendo assim, o funcionamento ocorre através do envio de e-mails para a Unidade Judiciária onde se encontra o processo, outro para o NUPEMEC e mais um para a parte que solicitou. Ao recebê-lo, caso o pedido seja para o primeiro grau, a vara verificará a intenção da

---

<sup>7</sup> Trata-se de resultados obtidos a partir de pesquisa de campo qualitativa realizada por Fernandes e Gonçalves (2018, p. 234) a partir de roteiro estruturado de entrevistas individuais, mediante levantamento de sugestões de melhoria para o curso, no que diz respeito ao seguinte aspecto: atividade de estágio e sua relação com o desenvolvimento de habilidades práticas.

<sup>8</sup> Pode-se conferir em: <<https://www.tjce.jus.br/nupemec/resultados/>>.

parte interessada na composição amigável, realizando o agendamento na primeira data disponível.

Na prática forense, a maior frequência de seu uso é encontrada no primeiro grau (capital e restante do Estado), enquanto que no segundo grau, o índice ainda é baixo, sendo a conciliação pouco utilizada no TJCE, conforme se observa no Gráfico 9.

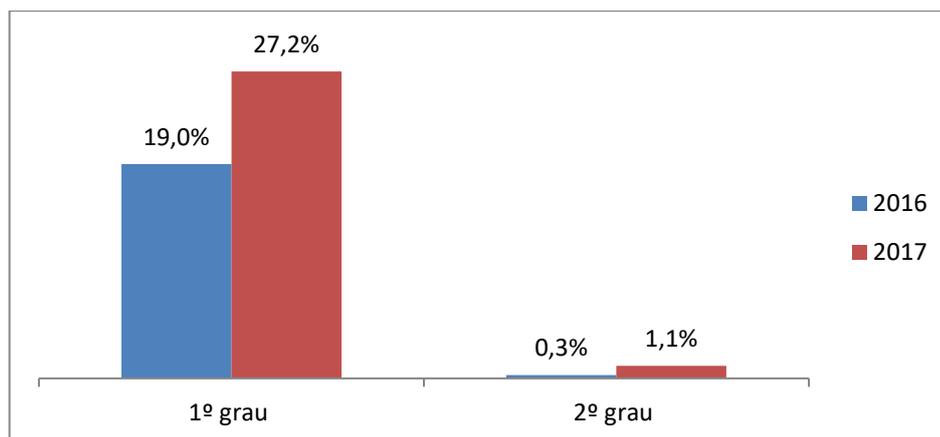


Gráfico 9: Índice de Conciliação no TJCE

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados em Brasil (2016b, p.112; 2017, p.128)

Na análise do Gráfico 9, percebe-se que, no segundo grau, a conciliação é praticamente inexistente, segundo Fernandes (2016, p.47) “em razão da prioridade maior em se analisar os requisitos de admissibilidade dos vários tipos de recursos pelas secretarias e câmaras, bem como pelos próprios julgadores”.

Além disso, pode-se considerar que os gabinetes do TJCE possuem melhor estrutura e receptividade quando comparados com as varas no primeiro grau. Por conseguinte, nos gabinetes de segundo grau, as pessoas chegam ao balcão e pedem para o processo ser encaminhado diretamente ou simplesmente ligam para o setor, não necessitando, por esse motivo, recorrer ao “Quero Conciliar”.

Diferentemente ocorre nas varas de primeiro grau, em que existe um volume maior de processos auferido pela Taxa de Congestionamento, conforme se observa no Gráfico 10 a seguir:

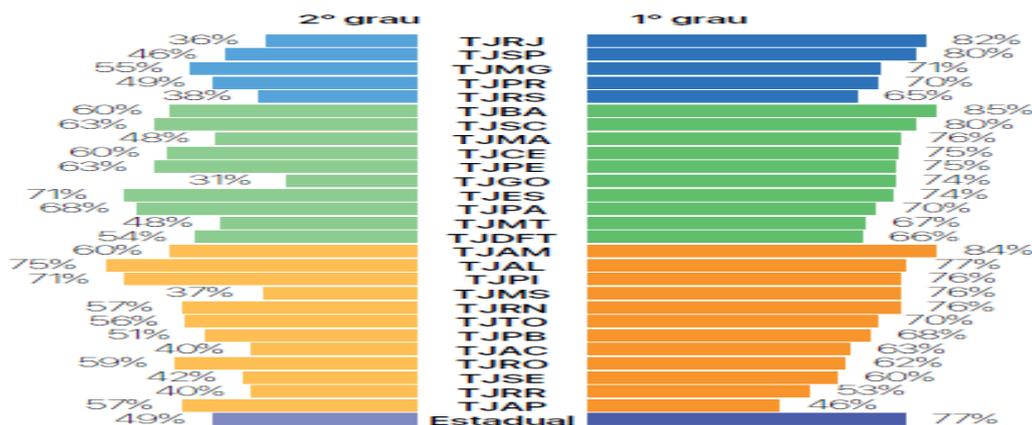


Gráfico 10: Taxa de Congestionamento por Tribunal

Fonte: BRASIL (2017, p. 104)

Denota-se, com base no Gráfico 10, que o TJCE apresenta uma taxa de congestionamento de 75% no primeiro grau, enquanto que no segundo há uma queda no índice para 60%. Diante do que foi explanado, conclui-se que a conciliação é mais utilizada no primeiro grau de jurisdição, restando também comprovado nos indicadores da ferramenta “Quero Conciliar”.

Conforme estatística realizada no NUPEMEC, no período compreendido de dezembro de 2017 a outubro de 2018, foram recebidas 106 solicitações, através do e-mail que capta essas<sup>9</sup>, de partes interessadas em audiência de conciliação ou mediação, conforme a Tabela 2.

Tabela 2

## Número de solicitações de audiências de mediação/conciliação pelo “Quero Conciliar”

Solicitações	1º Grau	2º Grau
Capital Fortaleza	50	2
Interior e Região Metropolitana	54	0
Total	104	2

Fonte: Elaboração própria, com base nos dados disponibilizados pelo NUPEMEC (2018b)

Analisando o quantitativo obtido, sugere-se maior divulgação da ferramenta "Quero Conciliar" nos fóruns da capital e interior, Turmas Recursais, Órgãos Ministeriais, Defensorias, CEJUSC's e Tribunais, além do desenvolvimento da tecnologia como aplicativo para celulares,

<sup>9</sup> Os dados foram retirados do e-mail (queroconciliar@tjce.jus.br), no período compreendido de dezembro de 2017 a outubro de 2018, onde o solicitante preencheu formulário, registrando interesse em audiência de conciliação ou mediação, sendo tal formulário encaminhado para os e-mails da Secretaria de Vara, NUPEMEC e confirmação para o solicitante.

em razão da praticidade e condições facilitadas de acesso, tanto para a capital, como para a região metropolitana e interior.

### **3.7 Melhoria da estrutura e condições de funcionamento dos órgãos**

Com fins de elaboração do referido tópico, merecem destaque dois aspectos: a ampliação da aquisição de câmeras de videoconferência para Comarcas da capital e restante do Estado do Ceará e o tempo menor para agendamento das audiências de mediação e conciliação nos órgãos pesquisados.

Para tentar minimizar o influxo do não comparecimento das partes que são de fora de Fortaleza nas audiências de mediação ou conciliação na capital (NUPEMEC), sugere-se a aquisição de câmeras de videoconferência para estabelecer comunicação com o restante do Ceará e evitar deslocamentos.

Cumprido destacar que o NUPEMEC adquiriu 30 câmeras de videoconferência, sendo tal implantação recente. É imprescindível contar ainda com o fator sorte, pelo simples fato de os processos serem encaminhados ao NUPEMEC, via gabinete do TJCE, não tendo como saber ao certo se vai ser possível utilizar a videoconferência ou não, já que nem todas as comarcas foram contempladas com a câmera.

Além do NUPEMEC, situado em Fortaleza, 29 comarcas receberam câmera de videoconferência: Caucaia, Juazeiro do Norte, Sobral, Crato, Aracati, Barbalha, Baturité, Boa Viagem, Brejo Santo, Camocim, Cascavel, Crateús, Granja, Icó, Iguatu, Itapajé, Itapipoca, Limoeiro do Norte, Massapê, Morada Nova, Nova Russas, Pacatuba, Quixadá, Quixeramobim, Russas, Santa Quitéria, Senador Pompeu, Tauá e Tianguá (NUPEMEC, 2018c).

Vale salientar que o ideal seria todas as comarcas possuírem o sistema de videoconferência indicado, todavia, o primeiro passo já foi dado, mas precisa ser ampliado. Pode-se afirmar que o referido sistema é equivalente ao dos presídios (audiência de custódia virtual), comportando cinco ou seis pessoas na sala e tem o fito de buscar maior aproximação dos interiores com a capital e, mais especificamente, diminuir os índices de não comparecimento nas audiências, em razão de sua natureza não obrigatória e pelo deslocamento para a capital, que gera custos e disponibilidade de tempo maior.

Em relação ao tempo médio para marcação das audiências de mediação e conciliação nos órgãos que trabalham com os mecanismos, pode-se dizer que é variável. Porém, pela inexistência de um relatório de fluxo das demandas existentes e o tempo em que tais demandas são agendadas e devidamente atendidas no NUSOL, CEJUSC e NUPEMEC, a

obtenção da cronologia foi adquirida através de consulta com cada dirigente dos respectivos órgãos, já que o controle do tempo era calculado mediante disponibilidade na agenda interna.

Vale dizer que, no NUSOL, embora as partes levem toda a documentação necessária para o agendamento, não conseguem atendimento no mesmo dia. Cumpre destacar que, no primeiro momento, é dada apenas entrada, e as partes já saem com a data da sessão de mediação ou conciliação agendada, com prazo de aproximadamente 30 dias, quando a documentação está correta.

No CEJUSC, em Fortaleza, o prazo vai depender da época do ano e da área que versa o processo. Contudo, o prazo é de, no mínimo, sessenta dias, pois o CEJUSC é uma unidade vinculada à secretaria única, a qual pede esse prazo entre agendar e realizar a audiência de mediação ou conciliação. Isso é justificado não por falta de pauta, mas pelo fato da secretaria única ter que fazer expediente ordinário, bem como cumpri-lo etc. A única exceção ao referido prazo, diz respeito ao agendamento de audiência ser solicitado em véspera de recesso no fórum. Nesse caso, o agendamento será realizado somente no ano seguinte.

Por último, no NUPEMEC, o prazo é, em média, de 15 dias para agendamento e realização da audiência. Contudo, se uma das partes comparecer ao local com finalidade urgente, pode-se afirmar que existe a possibilidade de atendimento no mesmo dia, tendo em vista que há sempre pauta e salas vagas para essa finalidade. Na atualidade, ainda não se obteve demanda suficiente para ocupar todas as salas do espaço.

A realidade do NUPEMEC deveria ser aplicada para os demais órgãos, porém, o prazo em cada um vai depender do acervo existente, da quantidade de processos em pauta e outros fatores, além da realidade do segundo grau ser bem diferente do primeiro, conforme explanado em tópico anterior.

O ideal seria que cada unidade estabelecesse metas para o devido cumprimento em relação ao tempo de marcação de audiências, com o fito de possibilitar um constante monitoramento e aperfeiçoamento para melhoria contínua dos indicadores. Com esse pressuposto, justificaria, de modo plausível, uma das vantagens dos mecanismos equivalentes, que é a celeridade na gestão do conflito, embora essa não seja sua função precípua.

#### **4 CONCLUSÃO**

O Poder Judiciário, em linhas gerais e por diversos fatores, ainda é considerado a via tradicional de acesso à Justiça. Apesar de a cultura demandista ser muito disseminada e arraigada, os meios equivalentes de gestão de conflitos estão cada vez mais sedimentados na

realidade do cenário jurídico brasileiro. Estudos e eventos florescem, a legislação avança na regulação da matéria e o fato é que operadores do Direito e cidadãos passam a interagir de forma mais íntima e sistemática com os referidos métodos.

Com relação aos objetivos deste trabalho, quais sejam, analisar se os órgãos estudados na capital do estado do Ceará estão conseguindo cumprir com o papel que lhes é reservado, de oferecer condições adequadas para a materialização do efetivo acesso à Justiça no Estado Democrático de Direito, de modo a garantir ao usuário do sistema de conciliação e mediação um procedimento apropriado às principais características (e vantagens) desses meios, como a celeridade, a menor complexidade, entre outros, verificaram-se algumas falhas. Nos levantamentos realizados no NUSOL, CEJUSC e NUPEMEC que, não obstante todo o esforço do valoroso trabalho realizado nos referidos órgãos, os dados e números obtidos, de uma maneira geral, revelam uma carência de informações precisas e estratificadas sobre seu funcionamento, o que dificulta e por vezes até impossibilita um exame adequado sobre o próprio resultado de atuação desses órgãos e gera, inclusive, uma reflexão crítica sobre como são e quais são os dados levantados junto aos tribunais pelo CNJ para compor o *Justiça em Números* e alcançar estatísticas de acordos tão expressivas, como no caso cearense, em face da realidade encontrada, o que merece ser aprofundado, com o devido zelo, em outra pesquisa.

Os dados também denotam acentuada discrepância entre o número de audiências agendadas, audiências realizadas e o número total de acordos. Além disso, em relação ao quantitativo de audiências não realizadas (percentual por órgão e média), chama atenção o total daquelas em que o motivo justificador é a ausência de comparecimento das partes ou a não informação a respeito, o que aponta para a necessidade de aprimoramentos da organização e maneiras para trazer os litigantes à via consensual.

Como sugestões para diminuição das audiências que não ocorrem por ausência das partes, verificou-se a importância de se ampliar a aquisição de câmeras de videoconferência para comarcas da capital e para o restante do Estado do Ceará, além de exigir que o telefone das partes seja requisito essencial nas petições, para estabelecer contato facilmente com essas.

É relevante, também, investir na maior capacitação de advogados na gestão de conflitos, assim como implantar uma estrutura curricular que contemple, com maior ênfase, o estudo e a prática da solução consensual no nível superior; fomentar o credenciamento das Câmaras Privadas de Mediação e Conciliação; aprimorar o curso de capacitação para formação de mediadores e conciliadores judiciais; difundir a ferramenta “Quero Conciliar” de modo amplo e melhorar a estrutura física geral dos órgãos.

Sobre o aspecto estrutural, e especificamente com relação aos recursos humanos, constatou-se que os órgãos pesquisados não possuem condições basilares, tendo em vista que parcela significativa do quadro de colaboradores é composta de voluntários que atuam como mediadores ou conciliadores judiciais nas audiências. Caso se excluam os voluntários, pode-se comprometer seriamente o funcionamento desses locais, sendo necessário um pensamento de profissionalização e remuneração desta profissão. Essas sugestões visam aproximar a realidade e a prática de atuação dos órgãos à real execução do acesso à Justiça.

Finalmente, e em face de tudo o que foi exposto e estudado, pode-se concluir que, nos órgãos analisados, os meios equivalentes da gestão de conflitos (mediação e conciliação) exercem seu papel de auxiliar na concretização de um efetivo acesso à Justiça à luz de uma concepção compatível com a ordem constitucional em vigor, mas apenas de forma parcial.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Mariana Dionísio de; SANTIAGO, Nestor Eduardo Araruna. Mediação como direito fundamental: entre a previsão legal e a realidade do sistema jurídico brasileiro. **Justiça do Direito**, v. 32, n. 1, p. 49-73, jan./abr. 2018. Disponível em: <http://seer.upf.br/index.php/rjd/article/view/7792/4795>. Acesso em: 30 set. 2018.

ANDREWS, Neil. Mediation In England: Organic Growth And Stately Progress. **Revista Eletrônica De Direito Processual**. v. 9, n. 9, p. 571-589, Jan/Jun. 2012. Disponível em: <https://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/20402/14734>. Acesso em: 09 nov. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. [s.l.: s.n.], 2018a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicaocompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm). Acesso em: 05 nov. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, de 17 de março de 2015. [s.l.: s.n.], 2018b. 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: 28 out. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Resolução nº 125 de 29 de novembro de 2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. [s.l.: s.n.], 2018c. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>. Acesso em: 10 out. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais**. Brasília, 2019. Disponível em: <http://cnj.jus.br/ccmj/pages/publico/visualizarCadastroPublico.jsf>. Acesso em: 06 jul. 2019.

BRASIL. **Provimento nº 67, de 26 de março de 2018**. Dispõe sobre os procedimentos de conciliação e de mediação nos serviços notariais e de registro do Brasil. Corregedoria Nacional de Justiça. Brasília, DF, de 27 de março de 2018. [s.l.: s.n.], 2018e. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3415>. Acesso em: 27 out. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da Administração Pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, de 29 de junho de 2015. [s.l.: s.n.], 2018f. [s.p.] 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: 28 out. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Relatório Justiça em Números 2017 (ano-base 2016)**. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Relatório Justiça em Números 2018 (ano-base 2017)**. Brasília: CNJ, 2018f. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2017/12/b60a659e5d5cb79337945c1dd137496c.pdf>. Acesso em: 24 ago. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). André Gomma de Azevedo (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6. ed. Brasília: CNJ, 2016a. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça (CNJ). **Relatório Justiça em Números 2016 (ano-base 2015)**. Brasília: CNJ, 2016b. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a93357991548.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Educação. **Resolução CNE/CES nº 5, de 17 de Dezembro de 2018**. Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Direito e dá outras providências. Brasília: Conselho Nacional de Educação. [s.l.: s.n.], 2018g. Disponível em: [https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Resol\\_%205cne\\_alterada.pdf](https://abmes.org.br/arquivos/legislacoes/Resol_%205cne_alterada.pdf). Acesso em: 16 jan. 2019.

CEARÁ. Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPECE). **A Defensoria Pública como instrumento de Acesso à Justiça por meio da Mediação Familiar**: Espaços de Diálogo. Fortaleza: DPECE, 2016, 20 slides: color

CEARÁ. Defensoria Pública do Estado do Ceará (DPECE). **A Defensoria Pública como instrumento de Acesso à Justiça por meio da Mediação Extrajudicial**: Espaços de Diálogo. Fortaleza: DPECE, 2017, 3 slides: color

CEARÁ. Resolução nº 12, de 06 de setembro de 2018. Dispõe sobre o cadastramento e procedimentos a serem adotados pelas Câmaras Privadas de Mediação e Conciliação, nos termos da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e das Leis nº 13.105/15 e nº 13.140/15. **Caderno 1: Administrativo**, Fortaleza, 2018a, Ano IX – Edição 1983. Disponível

em: <https://www.tjce.jus.br/noticias-nupemec/tribunal-de-justica-disciplina-cadastramento-de-camaras-privadas-de-mediacao-e-conciliacao/>. Acesso em: 07 out. 2018.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório Comparativo Audiências x Total de Acordos no Cejusc**. Fortaleza: Poder Judiciário do Estado do Ceará - Fórum Clóvis Beviláqua, 2016a.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório Comparativo de Audiências Cíveis**. Fortaleza: Poder Judiciário do Estado do Ceará - Fórum Clóvis Beviláqua, 2016b.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório Comparativo Audiências de Família**. Fortaleza: Poder Judiciário do Estado do Ceará - Fórum Clóvis Beviláqua, 2016c.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório Estatística de Audiências Geral**. Fortaleza: Poder Judiciário do Estado do Ceará - Fórum Clóvis Beviláqua, 2017.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório Estatística de Audiências Cíveis**. Fortaleza: Poder Judiciário do Estado do Ceará - Fórum Clóvis Beviláqua, 2017a.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA (CEJUSC). **Relatório Estatística de Audiências de Família**. Fortaleza: Poder Judiciário do Estado do Ceará - Fórum Clóvis Beviláqua, 2017b.

FERNANDES, Igor Benevides Amaro. **Crise no Poder Judiciário: Soluções apresentadas para desburocratização do sistema**. 2016. 57 f. Monografia (Graduação) - Universidade de Fortaleza (UNIFOR), Curso de Direito, Centro de Ciências Jurídicas, Fortaleza.

FERNANDES, Igor Benevides Amaro; GONÇALVES, Flávio José Moreira. A formação de mediadores e conciliadores no Poder Judiciário do Estado do Ceará. **Revista Paradigma**, Ribeirão Preto, v. 27, n. 1, p. 215-237, jan./jun. 2018. Disponível em: <http://www9.unaerp.br/revistas/index.php/paradigma/article/view/1131/pdf>. Acesso em: 11 out. 2018.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). **Relatório ICJ Brasil: 2º semestre 2015**. Escola de Direito de São Paulo, 2015. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/16539>. Acesso em: 02 out. 2018.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). **Relatório ICJ Brasil: 1º semestre 2016**. Escola de Direito de São Paulo, 2016. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/17204>. Acesso em: 02 out. 2018.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS (FGV). **Relatório ICJ Brasil: 1º semestre de 2017**. Escola de Direito de São Paulo, 2017. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/19034>. Acesso em: 02 out. 2018.

GARCIA, Gilberto Gonçalves et al. Parecer CNE/CES N°:608/2018. Homologado na Portaria n° 1.350, publicada no **Diário Oficial da União** de 17 de dezembro de 2018, Seção 1, Pág. 34, Brasília, 2018. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/novembro-2018-pdf/102551-pces608-18/file>. Acesso em: 15 fev. 2019.

INSTITUTO DATAFOLHA DE PESQUISAS. **Grau de confiança nas instituições**, 2017. Disponível em: <http://media.folha.uol.com.br/datafolha/2017/06/26/0185934f0a2a67acc0088da5d8ab3951.pdf>. Acesso em: 24 dez. 2018.

LIMA, Stephane Hilda Barbosa. **Formação jurídica, metodologias ativas de ensino e a experiência da graduação da Escola de Direito de São Paulo (FGV DIREITO SP)**. 2018. 175 f. Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Faculdade de Direito, Programa de Pós-Graduação em Direito, Fortaleza.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (org.). **Negociação, mediação e arbitragem: curso para programas de graduação em Direito**, v.1. São Paulo: Método, 2012. Cap. 3.

MALTA, Rafaella Rodrigues; RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. Alienação Parental: A responsabilização do ente alienador por meio da prática restaurativa. **Revista da Faculdade Mineira de Direito**, Minas Gerais, v. 20, n. 40, p. 245-273, jan./jun.2017. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/Direito/article/view/18032/13393>. Acesso em: 05 jul. 2019.

MARTINS, Dayse Braga. **A jurisdição no contexto da constitucionalização do Direito e a instituição do novel princípio da consensualidade: análise da indispensável requalificação de mediadores e conciliadores judiciais dentre as profissões jurídicas**. 2017. 511 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Centro de Ciências Jurídicas, Universidade de Fortaleza (unifor), Fortaleza, 2017. Cap. 3. Disponível em: <https://uol.unifor.br/oul/conteudo/F86027120171207152804632094/Tese.pdf>. Acesso em: 04 mar. 2018.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC). **Relatório de Estatísticas 2016**. Fortaleza: TJCE, 2016.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC). **Relatório de Estatísticas 2017**. Fortaleza: TJCE, 2017a.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC). **Relatório de Atividades 2017**. TJCE, 2017b, p. 13-14. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2018/07/merged.pdf>. Acesso em: 10 out. 2018.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC). **Tribunal de Justiça disciplina cadastramento de Câmaras Privadas de Mediação e Conciliação**. Fortaleza: TJCE, 13 de set. 2018a. Disponível em: <https://www.tjce.jus.br/noticias-nupemec/tribunal-de-justica-disciplina-cadastramento-de-camaras-privadas-de-mediacao-e-conciliacao/>. Acesso em: 10 de out. 2018.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC). **Relatório de Estatísticas Quero Conciliar-Dezembro/2017 a Outubro/2018**. Fortaleza: TJCE, 2018b.

NÚCLEO PERMANENTE DE MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS (NUPEMEC). **Controle de Processos Administrativos (CPA) do Nupemec**. Fortaleza: TJCE, 2018c. Processo administrativo nº 8510212-15.2018.8.06.0000.

SILVA, Paulo Eduardo Alves da. Solução de controvérsias: Métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012. Cap. 1.

TARTUCE, Fernanda. Conciliação em juízo: o que (não) é conciliar? In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012. Cap. 7.

TARTUCE, Fernanda. Advocacia e meios consensuais: novas visões, novos ganhos. In: João José Custódio da Silveira; José Roberto Neves Amorim. (Org.). **A nova ordem das soluções alternativas de conflitos e o Conselho Nacional de Justiça**. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, v. 1, p. 125-146. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wpcontent/uploads/2016/01/Advocacia-e-meios-consensuais-Fernanda-Tartuce.pdf>. Acesso em: 23 set. 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Estímulo à autocomposição no Novo Código de Processo Civil**. Fernanda Tartuce *website*, 2018. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/10/Estimulo-a-autocom-posicao-no-NCPC-tempo-de-acordar.pdf> Acesso em: 24 set. 2018.

**Submissão: 06/07/2019 Aprovação: 16/11/2021**