



ESCOLA SUPERIOR DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO CEARÁ
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO PROCESSUAL CIVIL

MARIANA VIANA MONT'ALVERNE

**JUSTIÇA MULTIPORTAS: AS FORMAS DE ACESSO À SOLUÇÃO DE
CONFLITOS CONHECIDAS PELO JURISDICIONADO NO ESTADO DO CEARÁ**

FORTALEZA

2020

MARIANA VIANA MONT'ALVERNE

JUSTIÇA MULTIPORTAS: AS FORMAS DE ACESSO À SOLUÇÃO DE CONFLITOS
CONHECIDAS PELO JURISDICIONADO NO ESTADO DO CEARÁ

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Processo Civil da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Direito Processual Civil.

Orientador: Prof. Dr. Nílson Rodrigues de Andrade Aragão.

FORTALEZA

2020

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará
Biblioteca Juiz Roberto Jorge Feitosa de Carvalho

M763j

Mont'Alverne, Mariana Viana

Justiça multiportas: as formas de acesso à solução de conflitos
conhecidas pelo jurisdicionado no estado do Ceará / Mariana
Viana Mont'Alverne. – 2020.

103 f.

Monografia (Especialização) – Tribunal de Justiça do Estado do
Ceará, Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará,
Especialização em Direito Processual Civil, Fortaleza, 2020.

Orientação: Prof. Dr. Nílson Rodrigues de Andrade Aragão.

1. Justiça multiportas. 2. Processo civil. 3. Acesso à justiça.
4. Solução consensual de conflitos. 5. Mediação. I. Título.

CDDIR 341.4625

Bibliotecária: Hivana Evely Serpa de Mesquita CRB-3/1568

MARIANA VIANA MONT'ALVERNE

JUSTIÇA MULTIPORTAS: AS FORMAS DE ACESSO À SOLUÇÃO DE CONFLITOS
CONHECIDAS PELO JURISDICIONADO NO ESTADO DO CEARÁ

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Processo Civil da Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Direito Processual Civil.

Orientador: Prof. Dr. Nílson Rodrigues de Andrade Aragão.

Aprovada em: 01/07/2020.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Nílson Rodrigues de Andrade Aragão (Orientador)
Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará – ESMEC

Prof.^aMa. Jovina D'Avila Bordoni
Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará – ESMEC

Prof.^aMa. Lillian Virgínia Carneiro Gondim
Centro Universitário 7 de Setembro – Uni7

A Deus, que sempre esteve presenteem todos os momentos de minha vida e me possibilitou mais esta alegria;

A minha família, que sempre valorizou os estudos, e me incentivou nesta conquista;

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos os que, de forma anônima, doaram um pouco de seu tempo e emprestaram sua visão única sobre os métodos de solução de conflitos, contribuição essencial à pesquisa que norteia o presente trabalho monográfico.

Ao professor Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão, por aceitar orientar este trabalho e pelo apoio e dedicação com que o fez durante todo este último ano.

Às professoras Jovina D'Avila Bordoni e Lillian Virgínia Carneiro Gondim, por aceitarem participar da banca examinadora desta monografia.

Ao professor Flávio José Moreira Gonçalves, pelo zelo e atenção dispendidos diariamente aos alunos do curso de especialização, e cujo auxílio mostrou-se essencial à concretização do presente trabalho.

RESUMO

O presente trabalho monográfico possui o objetivo de mostrar, em sentido amplo, quais métodos de resolução de disputas são conhecidos pelos jurisdicionados no Estado do Ceará e se possuem ciência suficiente de suas peculiaridades para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução de sua demanda. Pretende, ainda, em sentido estrito, identificar quais os mecanismos de resolução consensual de disputas as partes conhecem e conferem credibilidade, tendo ou não utilizado; verificar a modalidade de resolução judicial ou extrajudicial indicada como adequada pelos entrevistados para seis modalidades de conflitos mais comuns, selecionados por amostragem, como forma de medir sua capacidade de seleção do mecanismo adequado de resolução da controvérsia e, ainda, identificar se há variação entre o conhecimento apontado por pessoas de escolaridade, renda familiar ou faixa etária diversas. Por fim, pretende-se apontar quais perfis apresentam maior e menor conhecimento acerca das múltiplas opções de solução judicial e extrajudicial, consensual e adversarial, de solução de conflitos, importantes para embasar a política de tratamento adequado de conflitos, culminando com a correta e completa aplicação do corolário de acesso à justiça, entendido não apenas como a garantia ao acesso ao judiciário, mas à solução de disputas pela via mais adequada, célere e eficiente.

Palavras-chave: Justiça multiportas. Processo civil. Acesso à justiça. Solução consensual de conflitos. Mediação.

ABSTRACT

The present monographic work aims to show, in a broad sense, which methods of dispute resolution are known by jurisdictions in the State of Ceará and whether they are sufficiently aware of their peculiarities to select the most appropriate way to access the solution of their conflict. It also intends, in a strict sense, to identify which mechanisms of consensual resolution of disputes the parties know and give credibility, having used it or not; verify the modality of judicial or extrajudicial resolution indicated as appropriate by the interviewees for six most common types of conflicts, selected by sampling, as a way to measure their ability to select the appropriate dispute resolution mechanism and, also, to identify if there is variation between the knowledge pointed out by people of different educational backgrounds, family income or age group. Finally, it is intended to point out which profile has greater and lesser knowledge about the multiple options for judicial and extrajudicial, consensual and adversarial solutions, for conflict resolution, which are important to support the proper conflict treatment policy, culminating in the correct and complete application of the corollary of access to justice, understood not only as the guarantee of access to the judiciary, but to the solution of disputes by the most appropriate, swift and efficient way

Keywords: Multidoor Courthouse Sistem. Civil Procedure. Access to justice. Consensual conflict resolution. Mediation.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1- Assuntos mais demandados no judiciário estadual (nacional)..... | 44 |
| Gráfico 2- Assuntos mais demandados no 1º grau estadual..... | 44 |
| Gráfico 3 - Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais..... | 45 |
| Gráfico 4 - Quantidade de CEJUSCs instalados..... | 47 |
| Gráfico 5 - Quantidade de audiências de conciliação e mediação realizadas nos CEJUSCs... | 47 |
| Gráfico 6 - Quantidade de Acordos Pré-Processuais Homologados..... | 47 |
| Gráfico 7 - Formas de acesso conhecidas - Respostas questão nº 05..... | 57 |
| Gráfico 8 - Respostas questão nº 06 - Fornecimento de alimentos para filho menor..... | 59 |
| Gráfico 9 - Respostas questão nº 07 - Divórcio sem filhos e com bens..... | 59 |
| Gráfico 10 - Respostas questão nº 08 - Conserto ou substituição de produto com defeito..... | 61 |
| Gráfico 11 - Respostas questão nº 09 - Cobrança de alugueis..... | 61 |
| Gráfico 12 - Respostas questão nº 10 - Discussão acerca de autorização para realização de procedimento cirúrgico negado pelo setor público ou operadora de saúde..... | 63 |
| Gráfico 13 - Quantitativo (em números absolutos) de cada resposta relativa aos critérios de ordem pessoal - Questões nº 01 a 04..... | 65 |
| Gráfico 14 - Comparativo modalidades conhecidas em caráter geral e entrevistados da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) - Questões nº 01 e 05..... | 67 |
| Gráfico 15 - Comparativo modalidades conhecidas em caráter geral e entrevistados do interior - Questões nº 01 e 05..... | 67 |
| Gráfico 16 - Comparativo entre idade e as modalidades extrajudiciais - Questões nº 02 e 05..... | 69 |
| Gráfico 17 - Comparativo entre idade e as modalidades judiciais - Questões nº 02 e 05..... | 70 |
| Gráfico 18 - Comparativo entre o quantitativo de respostas afirmando conhecer todas as modalidades, divididas por idade - Questões nº 02 e 05..... | 71 |
| Gráfico 19 - Comparativo entre o quantitativo de respostas afirmando conhecer todas as modalidades, divididas por escolaridade - Questões nº 03 e 05..... | 72 |
| Gráfico 20 - Comparativo modalidades conhecidas em caráter geral e entrevistados de ensino médio - Questões nº 03 e 05..... | 73 |
| Gráfico 21 - Comparativo entre renda e duas modalidades selecionadas - Questões nº 04 e 05..... | 74 |

SUMÁRIO

| | | |
|--------------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO..... | 10 |
| 2 | O ACESSO À JUSTIÇA NO ESTADO BRASILEIRO..... | 14 |
| 2.1 | Evolução do acesso à justiça..... | 14 |
| 2.2 | A crise no judiciário e os entraves do acesso à justiça..... | 19 |
| 2.3 | O ordenamento jurídico brasileiro, as formas de solução de conflitos e as perspectivas ao acesso..... | 22 |
| 3 | JUSTIÇA MULTIPORTAS: MECANISMOS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS..... | 28 |
| 3.1 | Da autotutela e da abordagem de conflitos..... | 28 |
| 3.2 | Mecanismos herterocompositivos..... | 29 |
| 3.2.1 | <i>Jurisdição.....</i> | 30 |
| 3.2.2 | <i>Arbitragem.....</i> | 31 |
| 3.3 | Mecanismos autocompositivos..... | 33 |
| 3.3.1 | <i>Mediação.....</i> | 34 |
| 3.3.2 | <i>Conciliação.....</i> | 36 |
| 3.3.3 | <i>Negociação.....</i> | 37 |
| 3.3.4 | <i>Câmaras privadas de conciliação e mediação.....</i> | 37 |
| 3.3.5 | <i>Plataformas eletrônicas de solução de conflitos.....</i> | 39 |
| 4 | AS FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS NO ESTADO DO CEARÁ.... | 41 |
| 4.1 | Dados estatísticos referentes ao Estado do Ceará..... | 42 |
| 4.1.1 | <i>Relatório Justiça em Números.....</i> | 42 |
| 4.1.2 | <i>Estrutura Judiciária voltada para a solução consensual de conflitos.....</i> | 46 |
| 4.1.3 | <i>Estrutura extrajudicial de solução de conflitos.....</i> | 48 |
| 4.2 | Do Jurisdicionado do Estado do Ceará..... | 49 |
| 5 | ANÁLISE ESTATÍSTICA SOBRE A PESQUISA REALIZADA COM CIDADÃOS DO ESTADO DO CEARÁ..... | 51 |
| 5.1 | Parâmetros da pesquisa de campo..... | 51 |
| 5.2 | Resultados gerais obtidos..... | 55 |
| 5.3 | Resultados aferidos pelas respostas às situações fáticas apresentadas..... | 56 |
| 5.4 | Resultados aferidos pelas respostas aos critérios pessoais do entrevistado (escolaridade, faixa etária e renda)..... | 65 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 6 | CONCLUSÃO..... | 76 |
| | REFERÊNCIAS..... | 80 |
| | APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE PESQUISA..... | 83 |
| | APÊNDICE B – PROJETO DE PESQUISA..... | 85 |
| | ANEXO - AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA..... | 99 |

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho de monografia consiste na conclusão do Curso de Especialização em Direito Processual Civil, promovido pela Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará – ESMEC, e conta com a temática relativa ao acesso à justiça e aos meios consensuais de solução de conflitos.

Antevendo sua essencialidade ao pleno exercício da cidadania e ao alcance da paz social, a Constituição Federal de 1988 pautou o acesso à justiça pelo cidadão em seu rol de direitos e garantias fundamentais, sendo conhecido, também, como princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional ou, simplesmente, princípio da ação.

Em consonância, o art. 8º, I, da Convenção Interamericana sobre Direitos Humanos de São José da Costa Rica, ratificado pelo Brasil em 25 de setembro de 1992 e equiparado à norma constitucional por força da Emenda Constitucional nº 45/2004, assevera que:

Toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza.

Da leitura do art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Republicana, alinhada ao perfilhamento supra, temos que todos têm o direito de postular sua pretensão perante o Poder Judiciário, seja ela referente a um direito individual, difuso, coletivo ou, ainda, aquele que se encontra sob ameaça de lesão, tendo o Estado, em contrapartida, o dever de prestar a resposta adequada aos anseios dos jurisdicionados, de forma célere e eficiente.

Todavia, a despeito da garantia constitucional de acesso à justiça e da inafastabilidade da jurisdição como forma de assegurar à sociedade o exercício de seus direitos, o atual panorama aponta para a judicialização em massa e para a proteção judicial de direitos sociais não concedidos a tempo ou modo devidos pelo Estado, gerando um congestionamento sem precedentes nas Cortes do país.

Considerando que todos os Estados da Federação encontram-se em situação similar de alto índice de congestionamento, segundo o Relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BRASIL, 2019), ano-base 2018, com o iminente colapso no ajuizamento de demandas, e sendo certa a capacidade do jurisdicionado em solucionar parte de seus conflitos de forma apartada do Poder Judiciário, foi introduzido no nosso ordenamento jurídico o Sistema Multiportas, inicialmente pela Resolução nº 125/2010

do Conselho Nacional de Justiça e, posteriormente, pelas leis nº 13.105/15 (novo Código de Processo Civil) e nº 13.140/15 (Lei de Mediação).

Referido sistema trouxe como premissa a garantia de acesso à justiça por mecanismos diversos da decisão por sentença judicial, empoderando formas antigas de abordagem de disputas, como a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem, e seus inéditos derivados a exemplo da conciliação/mediação por câmaras privadas, cartórios, meios virtuais, dentre outros, personalizando a resolução do litígio e abrindo opções para a escolha, pelo cidadão, da modalidade que melhor se amolda à sua pretensão, ponderando-se quesitos como custo, celeridade, autonomia, forma de intervenção de uma terceira pessoa, dentre outros.

O sistema multiportas, como modalidade de acesos à justiça, desconstitui a premissa de que o Estado é o único legitimado a gerir as situações de litígio apresentadas pela sociedade, por possuir o controle exclusivo da jurisdição, considerando sua natureza e personalidade jurídica, e amplia o conceito de acesso preconizado pelo art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, autorizando o cidadão a selecionar a forma que considera mais adequada à resolução do conflito e, se assim desejar, utilizar-se de um dos mecanismos autocompositivos privados.

Podemos constatar, porém, que, no atual panorama de transição entre a cultura consensual e a da judicialização tradicional no Estado do Ceará, a ampliação das possibilidades ofertadas pelos meios legais nem sempre mostra-se favorável ao litigante, considerando a falta de conhecimento deste acerca das formas adequadas e das modalidades disponíveis, fato que dificulta a seleção apropriada do método para o problema, acarretando o prolongamento do conflito, o encarecimento da solução escolhida e o descrédito ao mecanismo concebido pelo legislador, na medida em que o cidadão, apesar de buscar as "portas" existentes, não encontra correlação entre sua demanda e o método apresentado.

Somado-se a este fato, identifica-se que, apesar do sistema ter aberto várias opções de acesso à resolução de disputas, consensual ou litigiosa, judicial ou extrajudicial, e da boa aceitação da conciliação e da mediação judicial, em razão do elevado índice de acordos homologados reportado no "Justiça em Números", há certa incredibilidade na utilização das referidas ferramentas como primeira opção, as quais são tratadas frequentemente como mecanismos "alternativos" de resolução de disputas e, portanto, destinados a casos de menor importância ou, ainda, que modalidades como a conciliação ou a mediação, quando extrajudiciais ou pré-processuais, somente têm validade se conferida a chancela do judiciário por meio da homologação.

Destarte, verifica-se a relevância em identificar e mapear, por meio do presente trabalho acadêmico, quais métodos são conhecidos pelos cidadãos no Estado do Ceará e qual o grau de conhecimento destes para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução integral de sua demanda, possibilitando ao Tribunal de Justiça e aos demais integrantes do Poder Público enfocar a disseminação dos mecanismos consensuais de forma mais assertiva, com atuação pontual nas causas de desconhecimento e descredibilidade imputados pelas partes, culminando, futuramente, na desjudicialização de demandas que não necessitem de intervenção direta do judiciário e na canalização do acesso à justiça para um mecanismo verdadeiramente adaptado a conferir a melhor solução possível à demanda.

Como objetivos gerais, pretende-se analisar quais métodos de resolução de disputas são conhecidos pelos jurisdicionados no Estado do Ceará e se estes possuem ciência suficiente de suas peculiaridades para selecionarem a forma mais adequada de acesso à resolução de sua demanda.

Como objetivos específicos, busca-se verificar: a) quais os mecanismos de resolução consensual de disputas as partes conhecem e conferem credibilidade, tendo ou não utilizado; b) quais as modalidades de resolução judicial ou extrajudicial indicada como adequada pelos participantes para seis modalidades de conflitos mais comuns, como forma de medir sua capacidade de seleção do mecanismo adequado de resolução da controvérsia; e c) identificar se há variação entre o conhecimento apontado por pessoas de escolaridade, renda familiar ou faixa etária diversas.

Para investigação das premissas levantadas, além da análise bibliográfica e documental, realizou-se pesquisa de campo com participantes selecionados entre habitantes do Estado do Ceará maiores de idade.

Para aferição dos dados, construiu-se formulário com quesitos de ordem pessoal (idade, escolaridade, renda e local de residência) e de ordem técnica, indagando-se quais as formas de acesso conhecidas pelos participantes, independente de tê-las ou não utilizados, bem como quais modalidades eles associam a cinco situações fáticas extraídas das ações de natureza cível mais demandadas, segundo o Relatório Justiça em Números do CNJ (2019, ano base 2018).

Quanto aos objetivos, a pesquisa é de natureza pura, como forma de ampliar os dados disponíveis sobre o assunto; exploratória, na medida em que possui como objetivo identificar melhor a percepção do jurisdicionado sobre os meios que considera adequados para a solução dos tipos mais comuns de conflitos, e qualitativa, concernente à análise dos dados coletados na pesquisa.

A pesquisa de campo apresentada aos participantes necessitou de ajustes em relação à versão inicial anexa ao Projeto de Pesquisa, culminando por divergir em três pontos: a) a identificação, que no projeto previa a inserção do Cadastro de Pessoa Física - CPF pelo participante, no intuito de evitar duplicidade, e na versão final tal dado foi removido, garantindo total anonimato; b) a plataforma Google Formulários foi substituída pelo sistema Limesurvey, disponibilizado sem ônus pelo Tribunal de Justiça; c) a fórmula de cálculo do quantitativo de amostras, inicialmente apontada no projeto como o resultado da multiplicação do quantitativo de processos de natureza não criminal e da quantidade de litigantes de natureza cível, foi substituída pelo quantitativo total de habitantes no Estado do Ceará, considerando que a pesquisa visa atender não apenas àqueles que possuem processos ajuizados, mas também os habitantes que são, em potencial, jurisdicionados.

O texto apresentado a seguir divide-se em quatro capítulos.

O primeiro deles destina-se a abordar a temática do acesso à justiça no Estado Brasileiro, partindo de uma evolução histórica, seguindo para uma análise acerca da crise no judiciário e nos entraves ao acesso à justiça e finalizando com o novo Código de Processo Civil e as formas de solução de conflitos por ele delineadas.

Em seguida, temos o segundo capítulo, com um foco nos mecanismos judiciais e extrajudiciais de resolução de conflitos. Nesse momento, aborda-se o conflito pelo meio mais primitivo, a autotutela, seguindo para as modalidades heterocompositivas (jurisdição e arbitragem) e autocompositivas (mediação, conciliação, negociação, câmaras privadas de conciliação e mediação e mecanismos virtuais de solução de conflitos).

Para o terceiro capítulo, volta-se o enfoque à abordagem das formas de acesso conhecidas e selecionadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará, com base em uma avaliação do Relatório Justiça em Números do CNJ (2019, ano base 2018) e de dados fornecidos pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC/TJCE.

No quarto capítulo, apresenta-se os parâmetros da pesquisa de campo concretizada e realiza-se a análise dos resultados aferidos, divididos pelos critérios pessoais do entrevistado e pelas situações fáticas apresentadas.

Em arremate, na conclusão, reportam-se os desdobramentos dos resultados obtidos, com abordagem científica e acadêmica sobre o desfecho da problemática apresentada.

2 O ACESSO À JUSTIÇA NO ESTADO BRASILEIRO

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, reconhecida como a Constituição Cidadã, identifica-se, no Brasil, uma preocupação de juristas e autoridades em garantir o acesso à justiça de forma ampla, em especial aos hipossuficientes. O desafio identificado consistia, portanto, em assegurar o acesso da população aos órgãos judiciários, delegando aos magistrados a solução dos conflitos apresentados, sejam eles de parca sejam de alta complexidade.

Contudo, com o passar do tempo, e com o desenvolvimento do acesso à justiça, a sociedade passou a confundi-lo com o acesso ao judiciário, buscando a guarida pública ao primeiro sinal de conflito e, por conseguinte, invertendo a problemática, que passou da porta de entrada para a porta de saída.

Atentando-se à nova demanda, à sistemática das multiportas de resolução de disputas no sistema judiciário, e com o advento do Conselho Nacional de Justiça, instituiu-se, no Brasil, uma política nacional de tratamento adequado de solução de conflitos, engajando a sociedade e o poder judiciário em prol de conferir aos titulares do direito protagonismo na seleção da modalidade que considerem mais adequada ao caso concreto e no desenvolvimento do processo escolhido.

2.1 Evolução do acesso à justiça

O conceito de acesso à justiça está intrinsecamente ligado aos aspectos culturais e históricos de cada povo, sendo considerado um tema essencial ao desenvolvimento social e à manutenção do estado democrático de direito ao assegurar ao indivíduo a possibilidade de reivindicar a tutela de seus interesses em juízo, por meio de um processo célere, eficiente e imparcial.

A respeito da definição de acesso à justiça, cita-se, inicialmente, a lição de Cappelletti e Garth (1998, p.8):

A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico – o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. O acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.

Desde as primeiras civilizações até meados da Idade Média, identificam-se meios instituídos pelos sistemas de governo então vigentes no sentido de assegurar ao povo a defesa de seus interesses. As modalidades partiam, em princípio, da nomeação de patronos com conhecimento jurídico para atuarem nas causas dos mais necessitados.

Com a evolução social, entre os séculos XVIII e XIX, os indivíduos passaram a ser considerados iguais pelas Constituições, fato que culminou na criação de mecanismos de resolução de litígios sem a devida observância quanto à forma que o acesso se daria, acarretando a restrição e a disparidade do acesso à justiça, considerando que aqueles que detinham menor poder econômico ficavam inviabilizados de patrocinar suas defesas, em contrapartida ao amplo acesso da categoria mais abastada.

Somente a partir do século XX, com o desenvolvimento e a ascensão da burguesia, as relações sociais começaram a ganhar evidência, alterando-se o próprio significado e abrangência da expressão “direitos humanos”, que passou a reconhecer como essenciais os direitos relativos à saúde, à educação, ao trabalho e à segurança, consagrando-os no preâmbulo de diversas constituições do período.

Nessa época, entendia-se que, para que houvesse amplo e efetivo acesso à justiça, não bastaria a previsão genérica de igualdade, o Estado deveria prover os demais direitos sociais para reduzir as desigualdades originadas pela disparidade econômica das partes.

Após a primeira guerra mundial, com as lutas sociais do final da década de 1920 e início da década de 1930, nota-se a preocupação do Estado, em especial em países da Europa e nos Estados Unidos, em implantar e efetivar os direitos sociais à população, assegurando, além de um incremento na qualidade de vida, a possibilidade de obtenção da assistência judiciária de forma gratuita, por meio de advogados particulares financiados pelo poder público.

Acerca das iniciativas, referencia-se o programa governamental alemão que, em 1919, custeava advogados particulares mediante plano para atendimento jurídico aos mais pobres e o projeto *Legal Aid Advice Scheme*, criado no final da década de 1940 na Inglaterra, para prestação de assistência judiciária gratuita aos hipossuficientes.

A evolução dos direitos sociais prosseguiu com o passar das décadas, estando presente, a partir da década de 1960, em praticamente todas as nações que comportam o mundo ocidental. Dentre as abordagens realizadas para difusão dos direitos sociais e acesso à jurisdição, destaca-se o Projeto Florença, iniciado em 1971, como um dos principais movimentos em defesa do acesso igualitário à justiça.

Sob a liderança de Mauro Capelletti, o Projeto foi criado com o escopo de analisar

temas relevantes ao estudo do direito e acesso à justiça por um enfoque multidisciplinar, evidenciando os obstáculos identificados como responsáveis pela ineficiência do sistema implantado pelo Estado, e propondo sugestões de melhoria e superação dos entraves discutidos, culminando com a criação das chamadas ondas renovatórias de acesso à justiça.

Divididas em três movimentos, as ondas de Capelletti e Garth propõem a superação de três barreiras para o amplo acesso à justiça.

A primeira delas diz respeito à assistência judiciária gratuita, sendo considerado essencial o aprimoramento dos mecanismos de contratação e disponibilização de patronos para atender às demandas da população hipossuficiente, garantindo integralidade no acesso à solução de litígios. Os autores do movimento entenderam como fundamental o papel de advogados para garantia dos direitos sociais, em especial considerando a complexidade da legislação em determinados temas, que inviabilizavam a propositura das demandas sem a devida assessoria jurídica profissional.

Esses patronos, no entender dos autores, deveriam ser devidamente remunerados, dada a larga experiência prévia de contratação de profissionais *pro bono*, sem qualquer expectativa de recebimento de contrapartida financeira pelo trabalho executado, situação que culminava no inevitável desinteresse dos advogados no patrocínio dessas demandas e o colapso no sistema.

Antes mesmo da definição pela primeira onda, o Brasil destacou-se pela vanguarda legislativa no quesito pertinente ao acesso da população hipossuficiente, instituindo em 1950 a Lei de Assistência Judiciária Gratuita (Lei nº 1.060/50), recepcionada pela Carta Política de 1988, a qual resguarda, em seu art. 4º, a ampla cobertura da assistência jurídica aos necessitados que não possuam condições de pagar as custas do processo e os honorários advocatícios, ficando a cargo do Estado a proteção do direito ao acesso à justiça.

Destaque-se, ademais, outros dois pontos de atendimento aos ditames da primeira onda: a criação da Defensoria Pública pela Constituição Federal de 1988, em seu art. 134, e a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei nº 7.244/84), posteriormente substituída pela Lei dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), responsáveis por disponibilizar o acesso à jurisdição de forma simplificada e desburocratizada, inclusive dispensando, em certos casos, o patrocínio por advogado.

Assegurado o acesso amplo e igualitário à jurisdição, a segunda onda renovatória trouxe o enfoque para a proteção aos direitos e aos interesses difusos, ou seja, aqueles que trespassam a esfera do indivíduo e atingem toda a coletividade, muitas vezes inominada.

Partiu-se do princípio que a garantia de amplo acesso aos necessitados da primeira

onda não seria suficiente para assegurar a salvaguarda de todos os direitos e interesses, porquanto haveria interesses transindividuais que não estavam recebendo a devida guarida pelos diplomas processuais civis em vigor, necessitando de mecanismos próprios para resguardar sua efetividade.

Aludindo a Capelletti e Garth (1988, p. 49): “centrando seu foco de preocupação especificamente nos interesses difusos, esta segunda onda de reformas forçou a reflexão sobre noções tradicionais muito básicas do processo civil e sobre o papel dos tribunais. Sem dúvida, uma verdadeira “revolução” está-se desenvolvendo do processo civil”.

Verifica-se que a segunda onda trouxe, portanto, uma mudança de paradigma para a abordagem de todo o processo civil, passando da visão de resguardar direitos do indivíduo para uma concepção que alberga também os direitos sociais de interesse difuso.

Buscando assegurar os direitos difusos e inspirados pela referida onda capeletiana, importantes normativos foram propiciados pelo legislador, dentre eles, a Ação Popular, regulamentada pela Lei nº 4.717/65, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.079/90), em seu art. 81, com a previsão para a defesa coletiva de interesses de consumidores, e a Lei nº 7.347/85, estabelecendo a Ação Civil Pública.

Coroando os referidos institutos, a Constituição Federal, além de recepcionar as Leis da Ação Popular e da Ação Civil Pública, trouxe importantes marcos, como o mandado de segurança coletivo e o instituto da substituição processual, fincando o Brasil no rol das nações comprometidas com a salvaguarda dos interesses difusos.

Ampliando-se a proteção social já assegurada pelos dois primeiros movimentos temos, em arremate, a terceira onda, responsável por trazer um novo olhar para a definição de acesso à justiça, passando do conceito até então propagado de assegurar irrestrita possibilidade de acionamento da via judiciária para tutela de interesses individuais e coletivos para a oferta de mecanismos diversos da modalidade heterocompositiva tradicional para a solução de determinadas controvérsias, institucionalizando-se modalidades inicialmente abordadas pela via extrajudicial, como a conciliação e a mediação.

A terceira onda traduz-se, portanto, no aprimoramento do acesso à justiça, ao assegurar aos titulares a possibilidade de intervenção na seleção e no procedimento adotado para a resolução da disputa, garantindo-se maior satisfação, qualidade e celeridade no resultado final e reduzindo desgastes próprios da via, tida por tradicional, ao inserir novas formas de resolução de conflitos visando uma prestação jurisdicional desburocratizada e dinâmica, com fluxos de tramitação processual simplificados.

Corroborando tal entendimento, Cândido Rangel Dinamarco (2009, p.117)

leciona:

Mesmo quando se reduza ao mínimo suportável a chamada litigiosidade contida (Kazuo Watanabe), restam ainda as dificuldades inerentes à qualidade dos serviços jurisdicionais, à tempestividade da tutela ministrada mediante o processo e à sua efetividade. Isso significa que não basta alargar o âmbito de pessoas e causas capazes de ingressar em juízo, sendo também indispensável aprimorar internamente a ordem processual, habilitando-a a oferecer resultados úteis e satisfatórios aos que se valem do processo. Um eficiente trabalho de aprimoramento deve pautar-se por esse trinômio, não bastando que o processo produza decisões intrinsecamente justas e bem postas mas tardias ou não traduzidas em resultados práticos desejáveis.

Dentre os movimentos trazidos pela terceira onda, temos a criação e expansão dos Juizados Especiais e aprimoramento dos meios extrajudiciais, a exemplo da conciliação e da arbitragem. Deu-se, portanto, o fortalecimento dos chamados meios alternativos de resolução de conflitos.

O termo origina-se da expressão em inglês *Alternative Dispute Resolution* (ADR), instituída nos Estados Unidos em meados da década de 1980, designada para definir os mecanismos utilizados para solução de controvérsias apresentados como alternativas à tratativa judicial heterocompositiva. Na experiência americana, fatores como celeridade, redução de custos e honorários, confidencialidade e baixo formalismo impulsionaram tais modalidades e tornaram-nas referências.

Outro ponto de destaque, alinhado à premissa da terceira onda, consiste na Emenda Constitucional nº 45/2004, alteração que ficou conhecida como “Reforma do Judiciário”, e que trouxe, dentre outros pontos, uma ampliação às competências da Justiça do Trabalho e incluiu o inciso LXXVII ao art. 5º da Constituição, elevando a celeridade processual à categoria de princípio.

Com o advento da referida Emenda, verificou-se uma mudança de paradigma no tratamento do acesso à justiça e a intenção do constituinte em buscar redefinir a, então vigente, noção popular de que o poder judiciário era uma via morosa e ineficiente. A estratégia judicial consistia, portanto, em focar não apenas nas opções de entrada das demandas no judiciário, mas igualmente nas vias de abordagem dos casos e nas formas de saída, culminando em uma prestação que tutelasse o direito em tempo razoável, evitando-se seu perecimento.

A respeito, Wilson Alves de Souza (2011, p.26) discorre com propriedade:

Nesse ponto, se e é indispensável uma **porta de entrada**, necessário igualmente é que exista a **porta de saída**. Por outras palavras, de nada adianta garantir o direito de postulação ao Estado - juiz sem o devido processo em direito, isto é, sem processo provido de garantias processuais, tais como contraditório, ampla defesa, produção de provas obtidas por meios lícitos, ciência dos atos processuais,

juízo em tempo razoável, fundamentação das decisões, juízo justo e eficaz das decisões, etc.

Corroborando o exposto, sobre os efeitos positivos da nova sistemática, Pedro Lenza (2005) assevera que:

A emenda, de um modo geral, nesse primeiro balanço, parece bastante adequada, abrindo as portas para que as reformas processuais se implementem na busca e na retomada da credibilidade do Judiciário, infelizmente abalada pela ineficiência processual dos últimos anos.

Evidencia-se, por conseguinte, nos últimos trinta anos, uma ênfase nas nações ocidentais em atender às instruções esboçadas pelo Projeto de Florença, sendo vasto o arcabouço legal e constitucional no sentido de prover os direitos sociais individuais e coletivos, além do necessário acesso à justiça e da resolução de conflitos por mecanismo eficaz, consistindo-se o desafio na implementação do ordenamento, de forma eficiente e igualitária, assegurando à população a efetivação das garantias previstas.

2.2 A crise no judiciário e os entraves do acesso à justiça

Conviver em sociedade é um elemento que acirra a quantidade de atritos entre os indivíduos. Parte destas desavenças deságua, inevitavelmente, no Poder Judiciário, demandando sua abordagem por um processo eficiente e igualitário, buscando-se garantir o direito ao acesso à justiça, com especial ênfase nos princípios preconizados pela terceira onda.

Todavia, tal direito fundamental não se concretiza apenas com a viabilização, pelo Estado, do acesso ao judiciário, dependendo igualmente de uma tramitação processual pautada no direito ao contraditório e à ampla defesa, conferindo, ao final, uma prestação que seja eficaz e em tempo suficiente para ser efetivada.

Acerca da efetividade do processo, Cândido Dinamarco (1990, p.36) diz que:

A efetividade do processo, essencial para que chegue à sua missão social de realizar a justiça e pacificar os conflitos sociais, perpassa por quatro aspectos: a) a admissão do processo, através da eliminação dos empecilhos ao acesso ao judiciário; b) o modo-de-ser do processo, com o respeito ao devido processo legal e todos os seus corolários; c) a justiça nas decisões e, por fim d) a utilidade das decisões, de modo que o processo dê a quem tem um direito aquilo e precisamente aquilo que ele tem o direito de receber.

Conclui-se que, em que pese o importante asseguramento do acesso à propositura da demanda, é necessária uma igual preocupação com as vias de resolução dos conflitos, por meio do devido processo legal, e um desfecho em tempo hábil à produção dos efeitos da

solução proposta.

Contudo, com a evolução da democracia e o desenvolvimento social e tecnológico, aliados à inércia de entes públicos em cumprir o seu papel constitucional, novos conflitos foram surgindo, derivando novas e múltiplas demandas, incorporando-se ao judiciário as discussões sociais e políticas inerentes à garantia dos direitos fundamentais, causando sobrecarga no sistema.

Acerca do exposto, Rodolfo Mancuso (2009, p. 250) assevera que:

Tem contribuído para a asfixiante sobrecarga do serviço judiciário – a chamada judicialização do cotidiano – levando a que conflitos de pequena monta e parca ou nenhuma complexidade venham de pronto judicializados, quando, antes e superiormente, poderiam e deveriam passar por certos estágios de decantação e maturação.

Somando-se ao referido arrazoado, temos, ainda, a opção legal e constitucional pela garantia de acesso ao judiciário a um custo muitas vezes tido por baixo ou gratuito e a tutela ampla de interesses individuais e coletivos quase que exclusivamente pela via judicial heterocompositiva, sem o devido estímulo ao uso de outros mecanismos de resolução de disputas.

O resultado de tais considerações encontra-se estampado no relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BRASIL, 2019), ano-base 2018, o qual atesta que, em média, 11,7 a cada grupo de 100.000 habitante ingressaram com um caso novo somente no ano em referência, dividindo-se entre demandas de processos de conhecimento e execução.

Em números absolutos, aproximadamente 28,1 milhões de casos novos foram apresentados nas mais variadas esferas do judiciário em 2018. Somados aos casos antigos, o relatório aponta para uma cifra de 78,7 milhões de demandas em andamento. Contextualizando-se o montante apresentado, o relatório frisa que “mesmo que não houvesse ingresso de novas demandas e fosse mantida a produtividade dos magistrados e dos servidores, seriam necessários aproximadamente 2 anos e 6 meses de trabalho para zerar o estoque” (2019, p.80).

Em sintonia ao exposto, César Felipe Cury (2018, p. 499) aduz que:

Ao lado do forte aspecto cultural que privilegia a apresentação dos conflitos à solução pelo sistema convencional de justiça, um código processual binário centrado prioritariamente no tratamento adversarial e na solução adjudicada não conseguiu traduzir em solução efetiva as demandas que passaram a aportar de modo incontido nos tribunais a partir da última década do século passado.

Outros fatores que devem ser citados como entraves ao acesso à justiça são a burocracia, responsável por tornar excessivamente lenta a prestação de serviços, a falta de estrutura e recursos humanos no judiciário, congestionando as demandas existentes, a desinformação do jurisdicionado acerca da legislação e de seus direitos, além do alto custo e da possibilidade de ingresso de ações sem a verificação dos alicerces fáticos e legais por beneficiários da gratuidade judicial, de forma inseqüente, ensejando em verdadeiras “aventuras jurídicas”.

Em uma situação paradoxal, identifica-se que a possibilidade ampla e irrestrita de viabilizar a tutela judicial a todos que tiverem direitos controvertidos culmina com a ausência de garantia da efetiva prestação jurisdicional, ao congestionar de forma comprometedora a estrutura estatal.

Ponderando-se tal problema e as novas possibilidades de atendimento às demandas de uma sociedade plural, com ênfase no modelo constitucional inserido pela Carta Política de 1988, denominado neoconstitucionalismo, ou constitucionalismo de direitos, e considerando-se, ainda, a capacidade plena dos indivíduos em solucionar, de forma autônoma e dialogada, boa parte de seus conflitos, redefine-se o conceito de processo justo, entendido como aquele que busca a verdade real e assegura a efetiva e célere prestação jurisdicional, lançando mão de formas não adversariais e extrajudiciais de solução de conflitos, aliadas ao mecanismo judicial heterocompositivo tradicional.

Segundo tal formato, amparado em uma nova concepção do Direito Constitucional e do próprio corolário do acesso à justiça, caberia ao Estado a tutela e a proteção de um rol limitado de direitos, afastando a interpretação de que o princípio do acesso à justiça pautado na Carta Política albergue toda e qualquer natureza de controvérsias, entendendo-se que o judiciário seria a última *ratio* e não mais a primeira.

Ainda nesse contexto, optou o legislador, a partir da década de 1990, por institucionalizar mecanismos de solução de conflitos até então tidos como “alternativos”, a exemplo da conciliação e da mediação, e a disponibilizá-los em complementação à solução judicial heterocompositiva.

O incentivo aos meios adequados de resolução de conflitos, em especial os consensuais que albergam o maior protagonismo das partes titulares do direito possui a capacidade de não apenas reduzir o acervo em tramitação, mas igualmente desburocratizar e simplificar o andamento das ações ajuizadas, ao passo que proporciona uma mudança ampla de mentalidade e da abordagem do conflito existente, desta feita não pela intervenção de um terceiro com poder decisório, mas pela incidência do diálogo e da negociação.

2.3 O ordenamento jurídico brasileiro, as formas de solução de conflitos e perspectivas ao acesso

Atento aos benefícios da solução consensual de conflitos, o ordenamento jurídico pátrio, desde a década de 1940, já trazia situações pontuais para utilização da conciliação em processos judiciais, em especial em causas relativas ao direito do trabalho, destacando-se que a Consolidação das Leis Trabalhistas apontava como obrigatória a sessão nos casos de litígios derivados do vínculo laboral.

Outro marco que merece referência encontra-se no Código de Processo Civil de 1973 que, em seus arts. 448 e 449, sinalizou que competia ao magistrado, antes de iniciada a instrução, buscar conciliar as partes, lavrando termo de conciliação em audiência para homologação.

Com o advento da Constituição Federal de 1988, tais referências normativas foram recepcionadas e, aliadas ao novo parâmetro constitucional de direitos fundamentais e acesso à justiça, novas previsões foram surgindo nos anos seguintes.

Um dos primeiros normativos instituídos após a Carta Magna a contemplar referido aprimoramento foi a Lei nº 9.099/95, responsável por designar os Juizados Especiais Cíveis e Criminais. Espelhado no anterior e bem sucedido modelo do Juizado de Pequenas Causas, os JECCs trouxeram um prisma de cidadania, desburocratização, celeridade e informalidade ao judiciário, sendo estimulada a solução consensual da disputa em vários artigos, conduzida por um juiz togado, pelo juiz leigo ou por conciliador nomeado para exercer tal mister.

Em seguida, destaca-se a Lei nº 9.307/96, encarregada de disciplinar acerca da arbitragem no Brasil e que, seguindo a rotina interposta no CPC/73, previu a possibilidade de conciliação em momento anterior à oitiva do demandado, estimulando, assim, a solução pacífica da controvérsia.

Oito anos depois, em 2004, aponta-se como relevante o marco da Emenda Constitucional nº 45/2004, a qual regulou, em seu, bojo fundamentais medidas para assegurar maior eficiência ao Poder Judiciário. Dentre suas alterações, cita-se como destaques a ênfase na transparência de dados, a adoção da repercussão geral em recursos delegados ao Supremo Tribunal Federal e a criação do Conselho Nacional de Justiça, responsável por, dentre outras atribuições, fomentar o estímulo à desjudicialização e ao incentivo na adoção de meios consensuais de solução de conflitos.

Contemplando-se a necessidade de institucionalização das práticas autocompositivas e de elevá-las à categoria de política pública nacional para o tratamento adequado de conflitos, o Conselho Nacional de Justiça instituiu a Resolução nº 125/2010, reconhecendo a conciliação e a mediação como formas complementares de abordagem judicial de disputas, desta feita focando na capacidade dos titulares do direito em resolverem seu litígio, mediante a intervenção de um terceiro imparcial.

Com o advento do referido normativo, o acesso à solução adequada de resolução de conflitos foi alçada a garantia jurídica, atribuindo aos órgãos judiciários o encargo de prover aos titulares do direito, além da abordagem heterocompositiva, formas não adversariais para o tratamento de disputas, bem como conceder informações e orientações sobre os meios adequados disponíveis.

A respeito, Kazuo Watanabe (2018, p. 840) discorre:

O art. 1º da Resolução declara expressamente que todos os jurisdicionados têm direito “à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade”, incumbindo aos órgãos judiciários oferecer “outros mecanismos de solução de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação”. E menciona também o direito de obter atendimento e orientação, não somente em situações de conflito de interesses, como também em seus problemas jurídicos, em situações de dúvida e desorientação. E se é direito do jurisdicionado ter a oferta destes serviços, o Estado tem, inquestionavelmente, a obrigação de organizá-los de forma adequada.

Segundo a referida Resolução, entendeu o CNJ que, para a devida implementação da política consensual, os Tribunais deveriam adotar os procedimentos pautados, baseados em três pilares fundamentais: a centralização da estrutura, a formação de conciliadores e mediadores e o acompanhamento dos dados estatísticos inerentes à iniciativa.

Para o primeiro item, relativo à centralização da estrutura, o art. 7º previu a necessidade de criação, em cada tribunal, de um Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área, e de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC (art. 8º), em caráter obrigatório nas comarcas atendidas por duas ou mais Varas com competência de conciliação, ou seja, nas áreas cível, família, fazendária, previdenciária ou dos Juizados Especiais.

Dentre as atribuições dos NUPEMECs elencadas pelo Conselho, apontam-se como principais: a) planejar, implementar, manter e aperfeiçoar as ações voltadas ao cumprimento da política e suas metas (art. 7º, II); b) instalar Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania que concentrarão a realização das sessões de conciliação e mediação

que estejam a cargo de conciliadores e mediadores dos órgãos por eles abrangidos (art. 7º, IV); c) incentivar ou promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos (art. 7º, V); e d) propor ao Tribunal a realização de convênios e parcerias com entes públicos e privados para atender aos fins desta Resolução (art. 7º, VI).

Os CEJUSCs, por sua vez, são unidades voltadas para a realização, em caráter preferencial, de sessões de conciliação e mediação em demandas processuais e pré-processuais, além do desenvolvimento de ações voltadas à cidadania e ao estímulo da cultura de pacificação social.

Quanto ao segundo item, relativo à adequada formação de conciliadores e mediadores, a Resolução nº 125/2010 trouxe um avanço ao prescrever que somente profissionais que concluírem curso de formação próprio, sujeito às diretrizes e conteúdo programático teórico e prático estabelecidos em seu Anexo I, estarão aptos à atuação nos CEJUSCs, destinando aos centros mão de obra qualificada para o adequado atendimento às demandas.

Além da formação inicial, compete aos Tribunais promover capacitações continuadas a título de aperfeiçoamento para os profissionais já certificados, figurando a referida atualização como condição essencial à manutenção do conciliador ou mediador nos cadastros profissionais.

Em arremate, em referência ao terceiro item, acerca da coleta e acompanhamento de dados estatísticos, a Resolução nº 125/2010 instituiu o “Portal da Conciliação” (art. 15), disponibilizado diretamente no sítio eletrônico do CNJ e destinado, dentre outras finalidades, à divulgação de relatório gerencial do programa, por Tribunal, detalhado por unidade judicial e por Centro (art. 15, II), ao compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos (art. 15, III) e à publicação dos relatórios de atividades da "Semana da Conciliação" (art. 15, VI).

Coube ao Conselho, por sua vez, coordenar as atividades da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, cumulada à função de instituir, regulamentar e presidir o Comitê Gestor da Conciliação, responsável pela implementação e acompanhamento das medidas previstas no art. 6º.

Dentre os benefícios da política nacional, elenca-se a ampliação do acesso à justiça célere e eficaz, considerando-se que os diferentes tipos de conflitos passarão a ser abordados por mecanismos adequados à sua solução, estimulando-se a utilização dos meios consensuais e o atendimento pela via pré-processual, a melhoria na qualidade do serviço

prestado ao se exigir a formação mínima como condição prévia para atuação nos CEJUSCS e a reeducação da sociedade, estimulando-a a resolver seus litígios de forma direta e pacífica, com o mínimo de intervenção judicial.

Reforçando o acerto da Resolução nº 125/2010, no ano de 2015, temos o advento de dois normativos infraconstitucionais de imensa relevância na alteração do paradigma da abordagem heterocompositiva de litígios para a configuração autocompositiva: o novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15), publicada em 16 de março de 2015, e a Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15), publicada em 26 de junho de 2015.

Em sintonia com o neoconstitucionalismo e o neopositivismo, o Código de Processo Civil de 2015 invoca os princípios da boa fé, da dignidade da pessoa humana, do acesso à justiça inclusive pela via consensual de solução de conflitos, dentre outros, e inova ao pautar a cooperação como forma de balizar a atuação judicial.

Já em seu art. 3º e parágrafos, o Códex trouxe o já amplamente conhecido princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional ao lado das formas alternativas de resolução de disputas como a arbitragem, a conciliação e a mediação, pontuando estas últimas como preferíveis à abordagem judicial heterocompositiva.

Analisando as diretrizes do novo Diploma Processual Civil em referência aos mecanismos autocompositivos, Sônia Caetano Fernandes (2017) enfatizou:

O novo Código trouxe medidas alternativas de resolução de conflitos dando ao ordenamento jurídico uma maior efetividade das normas constitucionais, principalmente ao direito à razoável duração do processo, determinando, categoricamente, no seu artigo 3º e respectivos parágrafos, que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, através da conciliação, da mediação e de outros métodos, os quais deverão ser estimulados por todos – juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Identifica-se, como outro ponto de destaque, que o novo CPC optou por dedicar uma seção inteira para a abordagem dos conciliadores e mediadores como sujeitos do processo (arts. 165 a 175), reproduzindo e aprofundando diversos itens da Resolução nº 125/2010 do CNJ. A respeito, destaca Humberto Theodoro Júnior (2015, p. 51):

A valorização do papel da mediação e da conciliação dentro da atividade jurisdicional se faz presente de maneira mais expressiva no Novo Código de Processo Civil, que, além de prevê-las como instrumentos de pacificação do litígio, cuida de incluir nos quadros dos órgãos auxiliares da justiça servidores especializados para o desempenho dessa função especial e até mesmo de disciplinar a forma de sua atuação em juízo (arts. 165 a 175).

Sedimentando a temática multiportas, o art. 168 do Diploma Processual facultou às partes selecionarem, de comum acordo, o profissional ou a câmara privada de conciliação e mediação a quem desejam submeter a demanda, cabendo às câmaras privadas, ainda, destinarem um percentual preestabelecido de atendimentos para causas de beneficiários da gratuidade judicial, como contrapartida a seu credenciamento junto aos Tribunais (art. 167, §2º).

Acerca do procedimento para o trâmite processual, o CPC/2015 trouxe importante inovação e prestígio aos mecanismos autocompositivos ao prever, em seu art. 334, a necessidade de sessão para tratamento consensual da demanda antes da contestação, por considerar o início do processo como período mais propício à resolução pacífica da lide.

Sobre a nova sistemática, João Luiz Lessa Neto (2018, p. 910) aduz que “a segmentação do procedimento comum em duas fases e o estímulo para que os cidadãos sejam atores da resolução de seus conflitos é uma proposta interessante e segue a tendência mundial de valorização dos meios consensuais de resolução de disputas”.

Apenas três meses após o advento do novo Código de Processo Civil, foi publicada a Lei nº 13.140/2015, incumbida de disciplinar acerca da mediação entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. O normativo replica certas definições acerca do mediador e do processo de mediação já previstas no CPC e na Resolução nº 125/2010/CNJ, aprofundando de forma pontual determinados itens que não tiveram o detalhamento suficientemente abordado, com destaque para o procedimento da mediação judicial e extrajudicial e para a autocomposição de conflitos envolvendo pessoas jurídicas de direito público.

Realça-se que, se bem aplicado, o atual conjunto regulatório possui capacidade de aprimorar a solução de conflitos e disponibilizar à sociedade o denominado sistema multiportas, traduzido no modelo de resolução de disputas que congrega diversas modalidades de abordagem – judicial ou extrajudicial, autocompositiva ou heterocompositiva – podendo os interessados ou o próprio Estado indicarem, dentre as opções disponíveis, aquela que se apresenta mais adequada ao caso concreto, considerando-se premissas como tempo de tramitação, custo, eficácia e abordagem.

Em que pese termos normativos consistentes e um Poder Judiciário suficientemente bem aparelhado para ofertar o atendimento nos moldes perconizados pela Resolução nº 125/2010/CNJ, persiste ainda um segundo entrave, pertinente à capacidade do jurisdicionado, titular do direito, em selecionar a via tida por adequada.

Para a aplicação ideal da sistemática mostra-se necessário que as partes possuam conhecimento suficiente dos meios disponíveis, em especial de suas peculiaridades, e desenvolvam a capacidade de correlacioná-los ao conflito em tela.

Na situação atual, corroborada pelo Relatório Justiça em Números, tem-se que, a despeito da adequação dos meios extrajudiciais e dos mecanismos autocompositivos judiciais, não houve, até o momento, notável decréscimo no volume de casos novos, situação que aponta para a subutilização das referidas modalidades, permeando a dúvida se a opção por judicializar as demandas parte de um jurisdicionado que conhece todas as vias disponíveis e, mesmo assim, opta pela modalidade judicial heterocompositiva, ou se há desconhecimento entre estes para apontarem a forma mais adequada.

3 JUSTIÇA MULTIPORTAS: MECANISMOS JUDICIAIS E EXTRAJUDICIAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

Introduzido no Brasil pela Resolução nº 125/2010/CNJ, pelo novo Código de Processo Civil e pela Lei de Mediação, o modelo remonta ao ano de 1976, quando o Sistema Multiportas (*Multidoor Courthouse System*) foi mencionado, de forma inédita, em palestra proferida pelo professor da Universidade de Harvard, Frank Sander, na Pound Conference.

Na ocasião, foi proposta uma alternativa de abordagem de conflitos que tivesse a capacidade de contrapor a ineficiência do sistema judiciário norte-americano, caracterizado à época como burocrático, moroso e de alto custo.

O *Multi-Door Program* resultou em uma iniciativa que previa sete “portas” iniciais de acesso, dentre elas destacamos: a) a iniciativa de pequenas causas; b) mediação de relações domésticas; c) resolução célere de casos civis, na qual os magistrados eram encorajados a indicar causas de maior complexidade para atendimento por um dos métodos consensuais; d) arbitragem obrigatória para encaminhamento de determinados casos de natureza civil; e) semanas de conciliação, com períodos pré-definidos de seis dias em que as oportunidades de resolver consensualmente as demandas estariam disponíveis, enquanto as cortes estariam com as atividades suspensas, e os magistrados e os advogados atuando voluntariamente como mediadores.

Verifica-se que algumas das experiências americanas de sucesso foram incorporadas ao formato brasileiro, como a semana de conciliação, que, em 2020, realizará sua XV edição, e o atendimento diferenciado a demandas de menor valor econômico, por meio dos juizados especiais.

O Tribunal Multiportas traduz-se, portanto, em um inovador instituto que direciona a abordagem judicial ou extrajudicial para os métodos mais adequados de resolução, economizando tempo e dinheiro ao judiciário e aos litigantes, sendo tratadas, a seguir, as formas de acesso existentes e disponíveis no âmbito nacional.

3.1 Da autotutela e da abordagem de conflitos

Dentre as formas de solução de conflitos conhecidas, iniciamos com a abordagem daquela que se mostra como a modalidade mais instintiva e primitiva de resolução: a autotutela.

Fundada no instinto de autopreservação e no direito natural, consiste em uma

forma de imposição da vontade de um indivíduo sobre outro, de forma unilateral e pelo uso da força. Segundo Daniel Amorim Assumpção Neves (2016, p. 05):

Por 'força' deve-se entender qualquer poder que a parte vencedora tenha condições de exercer sobre a parte derrotada, resultando na imposição de sua vontade. O fundamento dessa força não se limita ao aspecto físico, podendo-se verificar nos aspectos afetivo, econômico, religioso, etc.

A despeito de sua presença na sociedade, em especial nos casos em que se verifica a urgência da intervenção e a impossibilidade do Estado ser onipresente quanto à proteção por ele conferida, a autotutela não possui respaldo jurídico, sendo aceita em situações excepcionais e mediante previsão legal, como a legítima defesa (Código Civil, art. 188), o direito de greve (art. 9º da Constituição Federal), a manutenção da posse por possuidor turbado ou esbulhado (Código Civil, art. 1210) e o penhor legal (Código Civil, art. 1467).

Encontra-se, ainda, autorização para a aplicação da autotutela em outros casos pautados no Código Civil, no Código Penal e no Código Penal Militar – conhecidas, nestes dois últimos, como exclusão de ilicitude – bem como na jurisprudência do Supremo Tribunal Federal. Em razão de sua precariedade, pode ser considerado o único meio de solução de conflitos apto a ser integralmente revisado pelo Poder Judiciário.

Para que a autotutela possa ser válida, deve-se atentar para a presença de seus elementos constitutivos. Além da previsão legal já pormenorizada, é necessário que haja vedação ao abuso de direito, que o ato seja reconhecido como uma situação de emergência e que o direito resguardado seja maior ou igual àquele que esteja sendo violado. Ausente qualquer dos requisitos, a autotutela viola os direitos e garantias fundamentais e deve ser reprimida.

A despeito da aceitação da autotutela, deve-se reforçar que se trata de um instrumento pontual, sendo certo que, no atual estado de direito, a proteção social deve ser transferida ao Estado, detentor da jurisdição, e sob os princípios pautados na Carta Magna e na legislação processual, com atenção especial ao contraditório, à ampla defesa e ao devido processo legal.

Dentre os meios reconhecidos e autorizados para a solução de disputas à disposição da sociedade, é possível fazer uma divisão em duas categorias distintas, diferenciadas pela forma de abordagem do conflito: a heterocomposição e a autocomposição.

3.2 Mecanismos heterocompositivos

No âmbito dos mecanismos de gestão de conflitos, entende-se como mecanismos heterocompositivos aqueles em que os sujeitos de direito optam por submeter a um terceiro a condução da solução de sua demanda, seja pela via estatal (jurisdição) ou pela via extrajudicial (arbitragem).

Nesta vertente, o resultado é apresentado por um agente externo imparcial e imposto aos sujeitos da relação jurídica original, situação oposta à autotutela e autocomposição, em que há o protagonismo dos titulares do direito. Nesta sistemática, os resultados são pautados pela dualidade “ganha-perde”, beneficiando um dos interessados em detrimento do outro.

Segundo Fernanda Tartuce (2018, p. 59), “o estímulo a tal forma de solução de controvérsias foi marcado pela redução paulatina de situações permissivas da autotutela (pela proibição da justiça privada) e pelo fato de a via consensual ser um fenômeno eventual (por força da intensa e acirrada litigiosidade)”.

3.2.1 Jurisdição

Modalidade de acesso amplamente conhecida, a jurisdição encontra-se sedimentada na Carta Magna, em seu art. 5º, inciso XXXV, podendo ser descrita como o poder do Estado de aplicar o direito ao caso concreto submetido pelas partes, com a garantia e a segurança jurídica da coisa julgada.

Segundo Alexandre de Moraes (2019, p. 92):

Importante, igualmente, salientar que o Poder Judiciário, desde que haja plausibilidade da ameaça ao direito, é obrigado a efetivar o pedido de prestação judicial requerido pela parte de forma regular, pois a indeclinabilidade da prestação judicial é princípio básico que rege a jurisdição, uma vez que a toda violação de um direito responde uma ação correlativa, independentemente de lei especial que a outorgue.

Possui, como características principais, a inércia, definida como a necessidade de provocação pelas partes que devem, de forma unilateral ou conjunta, submeterem a demanda à apreciação estatal; a inafastabilidade, porquanto o magistrado não poderá se negar a atender o conflito apresentado, devendo propor sua solução ao caso concreto; e a imutabilidade, sendo definitiva a decisão judicial e de imperiosa observância pelas partes e terceiros atingidos.

Sobre o tema, Alexandre Câmara (2018, p. 29) discorre com propriedade:

A jurisdição é, em outros termos, a “jurisconstrução” (perdoe-se o neologismo) de um resultado juridicamente correto para a causa submetida ao processo. E o

resultado precisa ser juridicamente legítimo. Não pode o juiz “inventar” a solução da causa. Ninguém vai ao Judiciário em busca de uma solução a ser inventada pelo juiz. O que se busca é o reconhecimento de um direito que já se tem (e daí a natureza declaratória da jurisdição, de que se tratará adiante). E cabe ao juiz, então, dar à causa uma solução conforme ao Direito. O papel do juiz, como intérprete, não é inventar uma norma jurídica para solucionar a causa, mas aplicar a norma jurídica adequada no caso concreto. E deve fazê-lo sem exercer qualquer tipo de poder discricionário.

A jurisdição pode ser dividida em duas modalidades, contenciosa e voluntária. A primeira é aquela em que se encontra presente um conflito de interesse e que demanda a atuação do magistrado para decidir o direito. Já na segunda, prevista entre os arts. 734 a 786 do Código de Processo Civil, o litígio não se apresenta, sendo acionada por meio de um procedimento demandando pronunciamento judicial para reconhecimento e integração de direitos preexistentes e de interesses privados.

Com a garantia constitucional de acesso à justiça e da assistência judiciária gratuita aos necessitados, desde o final da década de 1980 a jurisdição passou a ser amplamente utilizada como forma de solução para os mais diversos conflitos, muitas vezes em detrimento de modalidades tidas por mais adequadas à análise das controvérsias.

Atualmente possui protagonismo tal que, mesmo em demandas eminentemente patrimoniais que iniciam como extrajudiciais, as partes buscam a homologação dos acordos pelo magistrado, por entenderem que tal providência ampliaria a força executiva do título, ainda que não haja a necessidade real ou legal para tanto.

3.2.2 Arbitragem

Passando à análise do instituto da arbitragem, destaca-se sua utilização para demandas que versem sobre direitos patrimoniais disponíveis, sendo disciplinada em legislação específica, Lei n. 9.307/96, de 23 de setembro de 1996, tendo sido considerada constitucional em setembro de 2001, pelo Supremo Tribunal Federal, no julgamento de recurso interposto em processo de homologação de sentença estrangeira (SE 5206).

A arbitragem foi abordada, ainda, pela Carta de 1988, nos arts. 4º, VII e 114, §1º, defendendo a solução pacífica dos conflitos nas relações internacionais e estabelecendo a possibilidade de resolução pela via arbitral após frustrada a negociação coletiva de trabalho, e pela Lei n. 9.099/1995, responsável por instituir os Juizados Especiais, a qual recomenda, em seus artigos 24 a 26, o juízo arbitral após a tentativa conciliatória ter sido encerrada sem acordo entre os envolvidos.

Diferentemente da abordagem estatal, a via arbitral é facultativa e deve ser aceita

por ambas as partes, seja em momento anterior à controvérsia, por meio de cláusula compromissória, ou após, mediante compromisso arbitral. A decisão final será proferida por um árbitro selecionado para atender à demanda e será definitiva, não sendo aceita a rediscussão da matéria pela via judicial processual, tampouco cabendo recurso, podendo ser interposto apenas solicitação de esclarecimento ou pedido de anulação por vício de procedimento.

A respeito dos efeitos da convenção de arbitragem, Luis Fernando Guerreiro (2019, p. 221) assim assevera:

Uma vez definida a arbitragem como forma de solução de controvérsias, e sendo ela hígida, não há chance de arrependimento para uma das partes sem o consentimento da outra. Ainda que uma das partes tenha desistido da arbitragem, ela se realizará, até mesmo sujeitando em última instância a parte recalcitrante à revelia.

Destaca-se que a exceção se enquadra apenas no caso de necessidade de executar-se a decisão. Considerando-se que a sentença arbitral é reconhecida como título executivo judicial, é passível de submissão ao Poder Judiciário para impor seu cumprimento de forma coercitiva, se necessário, nos termos do art. 515, VII, do Código de Processo Civil.

Dentre os benefícios da arbitragem realça-se a celeridade, vez que a Lei de Arbitragem estabelece prazo máximo para atendimento da demanda, de seis meses, essencial para casos em que a demora do trâmite processual judicial impõe prejuízo pessoal ou material às partes, além da especialização, considerando-se que a questão poderá ser apreciada por árbitro de capacidade técnica específica, a exemplo de engenharia, contabilidade ou medicina.

Outro ponto de importante destaque consiste na possibilidade de convenção entre as partes, que poderá abranger desde o objeto da disputa, até o procedimento e as regras aplicáveis, garantindo aos usuários da modalidade uma experiência customizada.

No Brasil, realçamos, como importantes marcos da arbitragem, a instituição dos primeiros grupos destinados à matéria: o Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA), sociedade civil sem fins lucrativos, instituída em 24 de novembro de 1997 e o INAMA – Instituto Nacional de Mediação e Arbitragem, entidade privada igualmente sem fins lucrativos, fundada em 1991, com o apoio técnico da *American Arbitration Association* (AAA) – EUA.

3.3 Mecanismos autocompositivos

Nas últimas décadas, tem-se denominado de meios autocompositivos as práticas destinadas à solução de disputas diversas da abordagem judicial heterocompositiva, abrangendo institutos como a conciliação, a mediação e a negociação, além de abordagens multidisciplinares.

Nesta sistemática, as partes interessadas assumem maior protagonismo na resolução da disputa, solucionando, de forma conjunta, a controvérsia e dispensando a figura do terceiro imparcial com poder decisório, característica basilar do modelo heterocompositivo. A respeito, Fernanda Tartuce (2018, p. 36) sintetiza que:

A possibilidade de que as partes resolvam, isoladamente ou em conjunto, uma saída para o conflito encerra a hipótese de autocomposição. Em tal caso, a composição do conflito contará com a vontade de uma ou ambas as partes para que se verifique, inexistindo a participação de um terceiro com poder decisório para definir o impasse.

É recomendada a autocomposição para situações em que haja disponibilidade do direito ou, caso seja indisponível, que admita transação, a exemplo da ação de alimentos e demandas pontuais envolvendo entes públicos. A inobservância de tal preceito enseja na nulidade ou anulabilidade do ato pactuado.

Em se tratando de causas passíveis de solução pela via consensual, destacamos como benefícios a resolução da controvérsia de forma mais célere e econômica, considerando que a modalidade reveste-se de menor formalidade procedimental, muitas vezes dispensando, inclusive, a contratação de advogado para o patrocínio da causa.

Acerca dos efeitos positivos da autocomposição, reportamo-nos aos ensinamentos do ilustre doutrinador Peronio Calmon (2019, p. 54):

Os efeitos da autocomposição são específicos para cada espécie, dependendo, inclusive, de seu objeto. Pela sua própria definição a autocomposição põe fim à controvérsia sobre o bem da vida em disputa. Encerra-se o conflito, extingue-se a dúvida, acaba a incerteza. A autocomposição poderá resultar em um título executivo. Poderá significar uma novação. Poderá gerar novas obrigações ou encerrar definitivamente qualquer vínculo entre as partes.

Dentre as formas de autocomposição, pode-se destacar as unilaterais, que dependem exclusivamente da vontade ou de um ato praticado por apenas uma das partes, a exemplo da desistência, do reconhecimento voluntário ou da renúncia ao direito em conflito, e as bilaterais, as quais contam com a resolução da controvérsia por meio da participação de todos os envolvidos, seja em uma negociação ou mediante a atuação de um terceiro facilitador.

No Brasil, os mecanismos autocompositivos foram sendo institucionalizados de

forma gradual, inicialmente com incentivos em legislações esparsas, como na Lei dos Juizados Especiais, passando para uma política completa de tratamento adequado de conflitos em 2010, com efeitos positivos e marcantes no novo Código de Processo Civil e na Lei de Mediação.

Por se tratar de uma iniciativa relativamente recente, com menos de uma década de vigência da Lei nº 125/2010/CNJ, espera-se que a adesão da população aos meios consensuais ocorra igualmente de forma gradual, com a ampliação do quantitativo de Centros Judiciários de Solução de Conflitos pelos Tribunais, o que permite um incremento no volume de sessões de conciliação e mediação realizadas sem a intervenção direta dos magistrados, e com a divulgação da modalidade pelos NUPEMECs e parceiros, instruindo a população acerca do cabimento de cada mecanismo, judicial e extrajudicial, e das vantagens de se optar pela abordagem mais adequada.

No âmbito do Estado do Ceará, foram realizadas diversas iniciativas e parcerias para fomentar a aplicação dos meios autocompositivos, com eventos promovidos pelo Poder Público, entidade de classes, como a Ordem dos Advogados do Brasil – Seção Ceará e instituições de ensino superior, além de mutirões de atendimento processual e pré-processual e da Semana Nacional de Conciliação.

Contudo, a despeito do esforço no quesito pertinente à divulgação, inexistem dados suficientes para atestar o real conhecimento da população acerca das opções judiciais e extrajudiciais disponíveis, bem como se os habitantes do Estado teriam condições de selecionar a forma mais adequada para os casos mais comuns, permeando a dúvida se a opção pela via heterocompositiva tradicional ocorre por real escolha ou por falta de informações suficientes de outras modalidades de resolução.

Outro ponto que concentra dúvida reside em concluir se fatores de ordem pessoal, como local de residência, idade, escolaridade e renda, influenciam no conhecimento das modalidades autocompositivas e heterocompositivas, considerando tratar-se de uma política relativamente recente no país, com uma nova roupagem para o acesso à justiça e a abordagem de conflitos.

3.3.1 Mediação

Trata-se de um método não adversarial focado na abordagem do conflito pelo paradigma do “ganha-ganha”, em contrapartida ao sistema de “ganha-perde” inerente à solução heterocompositiva.

Diferente de outros meios consensuais de solução de controvérsias, a mediação não se destaca apenas buscar aproximar as perspectivas dos interessados no intuito de por fim à demanda, mas por focar no restabelecimento do diálogo entre as partes, já desgastado pela disputa, e, a partir do resgate da comunicação, concentrar esforços na resolução dos pontos controvertidos, por meio da sutil intervenção de um terceiro imparcial.

Por meio da mediação, é possível ir além da problemática apresentada na lide processual e discutir pontos referentes ao conflito real que aflige as partes, encerrando de forma mais permanente a disputa por meio de um acordo construído inteiramente a partir de propostas apresentadas pelos titulares do direito, ora atuando como reais protagonistas do desfecho proposto.

Por focar nas partes como responsáveis diretos pela solução de sua controvérsia, a mediação possui capacidade de promover uma mudança real de comportamento social, por meio do empoderamento e da gestão de sentimentos, contribuindo, assim, com a pacificação social.

A respeito da mediação, Camila Strangherlin e Rafael Calmon Rangel (2018, p. 686) sintetizam:

Percebe-se na mediação de conflitos, além de um mecanismo não adversarial de resolução de conflito, um instrumento de realização democrática e cidadã, ao passo que a solução das contendas encontra-se na capacidade dos envolvidos de dialogarem e construir a resposta ideal aos seus anseios, com o compartilhamento de escolhas. E vai além, pois propicia aos participantes a visão de que está dentro de cada um o aparato necessário para solucionar e prevenir futuros conflitos, o que, por conseguinte, resulta na inclusão social, no maior senso de responsabilidade e comprometimento, e na pacificação da sociedade.

Nos termos do art. 165, §3º, do CPC, é recomendada a mediação sempre que as partes possuem vínculo, anterior ou posterior, e tenham tido o diálogo comprometido com as desavenças.

No âmbito processual, a mediação judicial deverá ser realizada em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, unidade responsável pela realização de sessões de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição, conforme previsão do CPC, art. 165, e da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça.

O legislador tratou, ainda, de disciplinar a temática em normativo próprio, por meio da Lei nº 13.140/2015, responsável por dispor sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Ficou a cargo da Lei de Mediação pautar, ainda, os princípios norteadores da modalidade, o procedimento aplicável às sessões, os critérios mínimos de formação do mediador e a forma de abordagem consensual dos conflitos envolvendo a administração pública nas três esferas: federal, estadual e municipal.

A mediação, seja ela judicial ou extrajudicial, é regida por diversos princípios próprios, dentre eles podemos destacar a confidencialidade, a imparcialidade, o empoderamento, a neutralidade, a independência, a autonomia, a decisão informada, dentre outros, assegurados pelo Código de Processo Civil, pela Lei de Mediação e pelo Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais (Anexo à Resolução nº 125/2010/CNJ).

Para ser considerada bem sucedida, não se exige que a mediação se encerre em acordo entre os interessados em um primeiro momento, sendo válida aquela em que o diálogo foi resgatado e novos panoramas, compreensões e pontos de vista, foram abordados e discutidos, transformando as perspectivas iniciais das partes.

3.3.2 Conciliação

Classificada como um mecanismo autocompositivo, a conciliação é uma modalidade de resolução de conflito consensual caracterizada pela abordagem da problemática por meio da intervenção de um terceiro imparcial, responsável por auxiliar os titulares do direito a encontrarem propostas aptas à finalização da controvérsia.

Diverge da mediação em especial pela atribuição do facilitador. Enquanto na mediação a figura do terceiro externo ao litígio tem a atribuição de maior passividade, com foco em auxiliar as partes a restabelecerem o diálogo para que elas próprias possam encontrar a solução, na conciliação temos um maior protagonismo e intervenção do profissional, que possui atribuição de realizar proposituras que poderiam ser aceitas por ambas as partes, também pela ótica do “ganha-ganha”.

Contemplando as diferenças entre a conciliação e a mediação, Lilia Maia de Moraes Sales (2003, p. 38) dispõe:

A diferença fundamental entre a mediação e a conciliação reside no conteúdo de cada instituto. Na conciliação, o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias, devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é a consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação o conciliador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes ao acordo.

Segundo a determinação do CPC, em seu art. 165, §3º, presume-se que a conciliação deverá ser destinada para solução de conflitos quando as partes não possuírem vínculos anteriores ou continuados, privilegiando-se a abordagem em uma sessão mais sucinta e focada em propostas para solução da demanda, sem a necessidade de buscar fortalecer ou restabelecer diálogos.

3.3.3 *Negociação*

Diferentemente das duas modalidades anteriores, a negociação consiste em um mecanismo de resolução consensual de conflitos caracterizado pela ausência da interferência de um terceiro para auxiliar na solução da demanda. Nesse formato, as partes, por meio de uma comunicação direta e sem intervenções externas, buscam um ponto de convergência para composição.

Reportando-se novamente aos ensinamentos de Petrônio Calmon (2019, p. 113) acerca da negociação, verifica-se que:

É uma atividade inerente à condição humana, pois o homem tem como hábito apresentar-se diante de outra pessoa envolvida sempre que houver interesse a ela ligado. [...] Trata-se então de prática que pode ser pessoal e informal, fazendo parte da natural convivência em sociedade.

A negociação pode ser considerada como o meio mais versátil entre os delineados no presente capítulo, consistindo em uma forma autônoma de abordagem de disputas baseada na percepção, na comunicação e na emoção e, ao mesmo tempo, uma das técnicas preponderantes dos meios consensuais, pautados no diálogo e na barganha de interesses.

Destaca-se, como temáticas aptas para resolução por meio de negociação aquelas derivadas de relação contratual ou de temáticas relativas ao direito de família, situações em que se mostra imperiosa a rápida abordagem da controvérsia e a manutenção da relação continuada anteriormente estabelecida.

3.3.4 *Câmaras Privadas de conciliação e mediação*

A resolução 125/10 do CNJ – com as alterações promovidas pelo novo CPC e em consonância com a Lei de Mediação (lei 13.140/15) – recomenda que os órgãos judiciários, antes da solução judicial, ofereçam outros mecanismos de soluções de controvérsias. Entre os meios consensuais de resolução de conflitos estão a mediação e a conciliação, que podem ser

realizadas por meio de câmaras públicas ou privadas.

Regulamentadas no Estado do Ceará por meio da Resolução nº 12/2018, do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, e publicada no Diário da Justiça em 06 de setembro de 2018, as Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação são instituições ou entes privados constituídos na forma de pessoa jurídica e cujo objeto social consiste na prestação de serviços de conciliação e mediação.

Referidas unidades, selecionadas por livre iniciativa das partes, são habilitadas à realização de todo o procedimento de conciliação e mediação, seja ela extrajudicial, processual ou pré-processual, estas últimas mediante credenciamento junto ao Tribunal de Justiça e ao cadastro nacional mantido pelo Conselho Nacional de Justiça, em consonância com o art. 167 do CPC¹, possuindo, em seu quadro, conciliadores e mediadores qualificados para o atendimento das demandas submetidas.

Possuem, dentre suas características principais, atributos inerentes à conciliação e mediação, como a informalidade, uma vez que o atendimento e a dinâmica procedimental são simplificados e adaptados para a solução consensual de conflitos; a confidencialidade, considerando que, mesmo em demandas judiciais submetidos às câmaras, os assuntos discutidos ficam restritos ao conhecimento das partes e dos facilitadores; e a imparcialidade, em razão do conciliador ou mediador ser um terceiro atuando em posição neutra, aplicando-se a este todos os quesitos do Código de Ética dos conciliadores e mediadores, inclusive quanto à vedação da atuação do facilitador na figura de advogado (ou vice-versa) por um ano da sessão consensual.

Acerca das mediações extrajudiciais, Fernanda Tartuce (2018, p. 298) aduz:

A mediação privada oferece mais uma alternativa para reduzir tempo e custos na solução de conflitos. Embora normalmente ela seja realizada antes da instauração de uma relação processual, nada obsta que litigantes em conflito busquem dirimi-lo pela mediação extrajudicial mesmo havendo um processo pendente; nesse caso, é possível pedir a suspensão do feito enquanto participam das sessões consensuais. Como, porém, há a sensação de que os processos no Brasil demoram muito, é comum que os envolvidos atuem em uma dupla perspectiva, participando da mediação e “tocando” o processo.

Atualmente, o Estado do Ceará conta com três Câmaras Privadas devidamente credenciadas junto ao NUPEMEC/TJCE, sendo duas com competência para demandas do foro da Comarca de Fortaleza e uma para o foro da Comarca de Sobral².

¹ Art. 167. Os conciliadores, os mediadores e as câmaras privadas de conciliação e mediação serão inscritos em cadastro nacional e em cadastro de tribunal de justiça ou de tribunal regional federal, que manterá registro de profissionais habilitados, com indicação de sua área profissional.

²Dado disponível em: <https://www.tjce.jus.br/nupemec/unidades-credenciadas/>.

3.3.5 Plataformas eletrônicas de solução de conflitos

Com a expansão da tecnologia na última década, verifica-se o surgimento de plataformas eletrônicas para simplificar e facilitar o acesso aos mais diversos serviços, inclusive à solução consensual de conflitos.

Diversas são as ferramentas e sistemas disponíveis no Brasil, permitindo desde lances às cegas até a negociação por meio de chat online com e sem a interveniência de um terceiro facilitador. Igualmente amplo é o rol de conflitos aptos à solução pela via digital, sendo passível de utilização para todas as demandas que permitirem a autocomposição.

O presente trabalho focaliza as duas modalidades de plataformas eletrônicas reconhecidas e utilizadas nacionalmente pelo Poder Judiciário: a plataforma extrajudicial “Consumidor.gov.br” e o sistema “Mediação Digital”.

O primeiro deles, “Consumidor.gov.br”, consiste em um serviço público destinado a atender exclusivamente demandas de consumo. Monitorada pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça, Procons, Defensorias, Ministérios Públicos e também por toda a sociedade, a plataforma permite a interlocução direta entre consumidores e empresas pela internet, de forma célere, desburocratizada e sem a necessidade de interveniência do judiciário.

O Portal conta atualmente com 546 empresas e 1.478.963 usuários cadastrados e, segundo balanço divulgado referente ao ano de 2018, teve 81% de seus casos resolvidos diretamente pela plataforma, com 99,3% de reclamações atendidas dentro do prazo médio de 6,5 dias.

Destacamos, ainda a plataforma "Mediação Digital" do Conselho Nacional de Justiça, destinada ao atendimento de demandas judicializadas ou não. Atualmente em fase de reformulação para a versão 2.0, o sistema se destaca por ofertar aos cidadãos o atendimento à solução de conflitos por meio autônomo e virtual, com a troca de mensagens para o acerto de propostas, além de oportunizar a homologação judicial dos acordos porventura firmados, sendo então considerados títulos executivos judiciais.

O sistema é voltado primariamente a casos de consumo e possui parcerias com empresas, com destaque para instituições financeiras, que se comprometem a analisar a demanda no prazo de até 15 (quinze) dias da solicitação, que deverá ser submetida pelo advogado com poderes de representação, quando se tratar de caso em trâmite junto ao Poder Judiciário, ou diretamente pelo interessado ou por seu advogado, quando não houver processo

previamente ajuizado.

4 AS FORMAS DE ACESSO DISPONÍVEIS NO ESTADO DO CEARÁ

Em que pese a priorização concedida pela Carta Magna à garantia de acesso à

justiça e à inafastabilidade da jurisdição como forma de assegurar ao jurisdicionado o exercício de seu direito, verifica-se que o atual panorama brasileiro, de grande judicialização e proporcional congestionamento, desfigurou o ideal constitucional, afastando a devida celeridade da prestação jurisdicional e, em muitos casos, acarretando na ineficiência da modalidade selecionada, fato que culmina com o descrédito no Poder Judiciário em cumprir com suas atribuições.

Em paralelo, realçam-se os mecanismos adequados de solução de conflitos, conceito trazido pela sistemática multiportas de acesso à justiça, como importante aliado à atividade jurisdicional estatal, permitindo a resolução de disputas por outras vias diversas da modalidade judicial heterocompositiva.

Na seara processual, o Código de Processo Civil instituiu a possibilidade de abordagem da lide pela via consensual com a realização de sessões de conciliação e mediação em qualquer fase do processo, oportunizando às partes, na figura de protagonistas, resgatarem o diálogo e fazerem as concessões que entendem como razoáveis e necessárias à obtenção de um acordo considerado satisfatório.

No âmbito do Estado do Ceará, identifica-se importantes transformações na abordagem dos conflitos, passando do acesso à via judicial heterocompositiva como principal modalidade de solução de litígio disponível, quando não a única opção a depender do caso ou da localidade da parte, para um cenário favorável à escolha, pelos habitantes, da forma que entender mais adequada para o caso, podendo selecionar mecanismos pelo valor a ser despendido, que partem de indicações de baixo ou nenhum custo direto, como o acesso à plataformas eletrônicas ou o ajuizamento de demandas pré-processuais, atualmente sem a cobrança de custas ou honorários, ou pela especialização necessária, com opções dedicadas exclusivamente à resolução de casos complexos de determinada seara do direito, a exemplo das Câmaras Arbitrais e das Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação.

Todavia, a despeito das variadas opções e das claras vantagens de cada método, identifica-se uma lacuna no ponto pertinente à forma de acesso e disponibilização dos mesmos, em especial quanto aos extrajudiciais e aos consensuais, os quais permanecem sendo uma incógnita para parcela da população, pelo que se depreende da análise dos dados estatísticos nacionais e estaduais.

Nesse cenário, mostra-se relevante pesquisar de que forma a população está buscando solucionar seus conflitos, a partir da análise de dados estatísticos coletados pelo Conselho Nacional de Justiça e pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, além de pesquisa de campo detalhando os mecanismos conhecidos e utilizados pelos participantes,

jurisdicionados em potencial, no Estado do Ceará.

Revela-se primordial, ainda, esclarecer quais mecanismos a população estadual aponta como sendo de seu conhecimento e quais demonstra preferência em determinados casos específicos, sendo certo que muitos litígios ora ajuizados poderiam ser solucionados com igual primor por outras vias diversas da tutela estatal heterocompositiva.

4.1 Dados estatísticos referentes ao Estado do Ceará

Considerando o escopo do presente trabalho acadêmico, mister pontuar os números relativos aos mecanismos autocompositivos e heterocompositivos no âmbito do Estado do Ceará, bem como analisar a estrutura destinada ao atendimento de demandas por ambas as vias.

Para a avaliação, utiliza-se como base principal os Relatórios “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e os dados informados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC/TJCE.

4.1.1 Relatório Justiça em Números

Analisando o Relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) (BRASIL, 2019), referente ao ano-base de 2018, temos que o Poder Judiciário finalizou o ano com 78,7 milhões de processos em tramitação aguardando uma solução definitiva, incluindo-se, neste rol, processos em andamento, suspensos ou em arquivo provisório.

Nota-se do referido dado, uma queda inédita no volume de casos pendentes, na ordem de aproximadamente um milhão de processos judiciais, seguindo a tendência de redução de acervo iniciada no ano de 2017, primeiro da série histórica a marcar um freio no crescimento do volume de processos em âmbito nacional, o qual vinha escalonando desde o primeiro ano da apuração dos dados no Relatório, em 2009.

Tal redução, entretanto, não pode ser, neste momento, creditada à redução de casos novos em razão da utilização de mecanismos extrajudiciais de solução de disputas, considerando-se que o índice manteve-se estável entre 17,1 e 22,3 milhões de demanda inéditas ingressadas no judiciário estadual na última década, tendo, em 2018, atingido o maior patamar de casos novos da série histórica.

Nesse ponto, frise-se que o Relatório permite concluir que a via judicial

heterocompositiva ainda prevalece e que os elementos inseridos pela política de tratamento adequado de solução de conflitos não logrou, até o momento, migrar de forma significativa o acervo de casos novos para a via extrajudicial ou pré-processual.

Passando para uma análise referente ao Estado do Ceará, o Relatório aponta para uma média de 4.071 (quatro mil e setenta e um) casos novos na Justiça Estadual para cada grupo de 100.000 (cem mil) habitantes, 9º lugar entre os 10 Tribunais de médio porte pesquisados. Quanto ao volume, apresenta-se equivalente a menos da metade da média nacional, de 8.325 (oito mil trezentos e vinte e cinco) demandas inéditas por cem mil habitantes.

Ainda segundo o CNJ, considerando-se a estrutura física do judiciário estadual, temos que o Ceará contempla 184 municípios-sede, com 400 unidades judiciárias das mais variadas especialidades, aparelhamento capaz de tornar a prestação jurisdicional acessível a 99,9% da população do Estado.

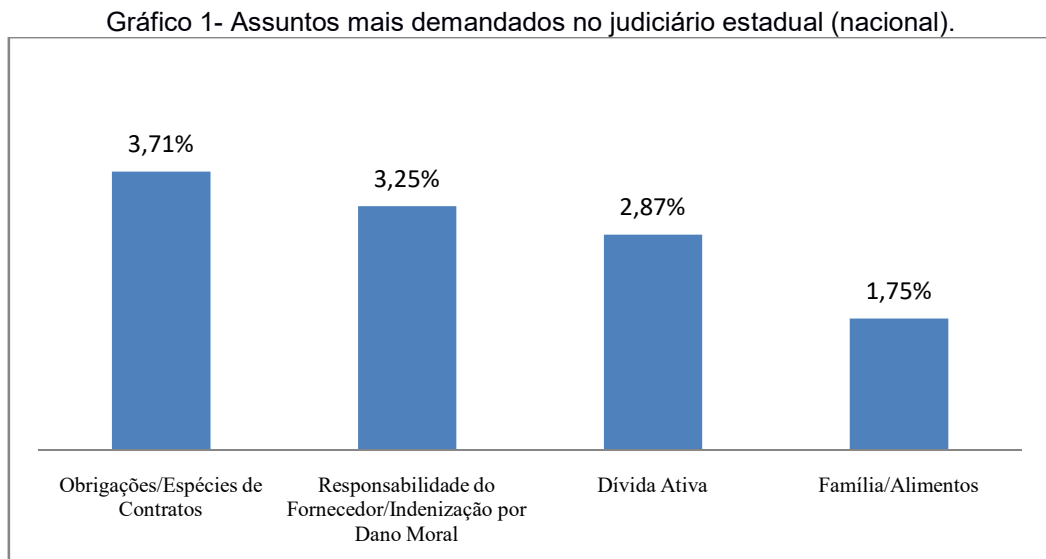
No que se refere aos dados referentes à solução consensual de conflitos, reformase que o Poder Judiciário do Estado do Ceará alcançou o primeiro lugar nacional no índice de conciliações na fase de conhecimento por dois anos consecutivos, referentes aos anos-base de 2016 e de 2017, com percentuais de 25% e 21,1% respectivamente, correspondentes ao quantitativo de sentenças homologatórias de acordo proferidas, comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas.

Já no ano de 2018, verificamos que o TJCE obteve o percentual de 13,6% no índice de conciliação geral e 16,2% em processos em trâmite exclusivamente na fase de conhecimento, além de ter alcançado o Índice de Conciliação Total (taxa calculada incluindo-se os resultados das demandas pre-processuais) na ordem de 16,1% de sentenças homologatórias de acordo proferidas, comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas, valor superior à média nacional de 10,4%.

Apesar da redução percentual no quantitativo de homologações no ano de 2018, analisando-se os dados, verifica-se a relevância dos mecanismos de solução consensual na redução do congestionamento processual, e destaca-se a aceitação do jurisdicionado quanto à realização de sessões de conciliação e mediação após ajuizada a demanda, sendo certo que, no período em referência, uma em cada seis demandas obteve um desfecho por meio de acordo.

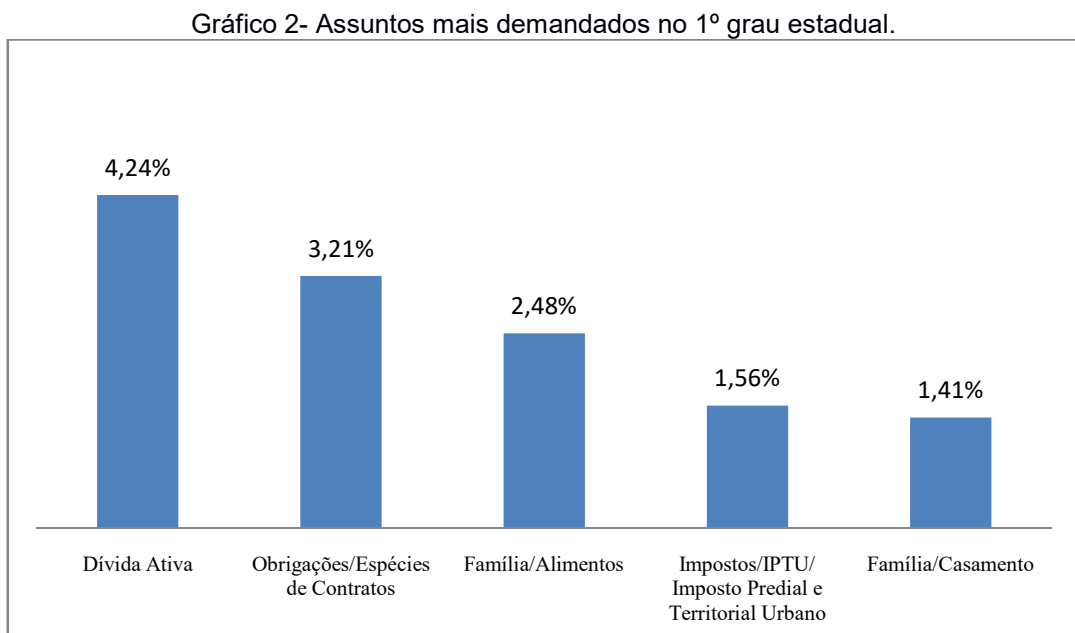
Com relação aos assuntos mais demandados na Justiça Estadual em âmbito nacional, aponta-se, como destaque, ações referentes às obrigações contratuais, com 3,71% do total de demandas, em primeira colocação; responsabilidade do fornecedor/indenização por dano moral e ação de alimentos na 2ª e 4ª colocações, respectivamente, conforme se extrai do

gráfico abaixo:



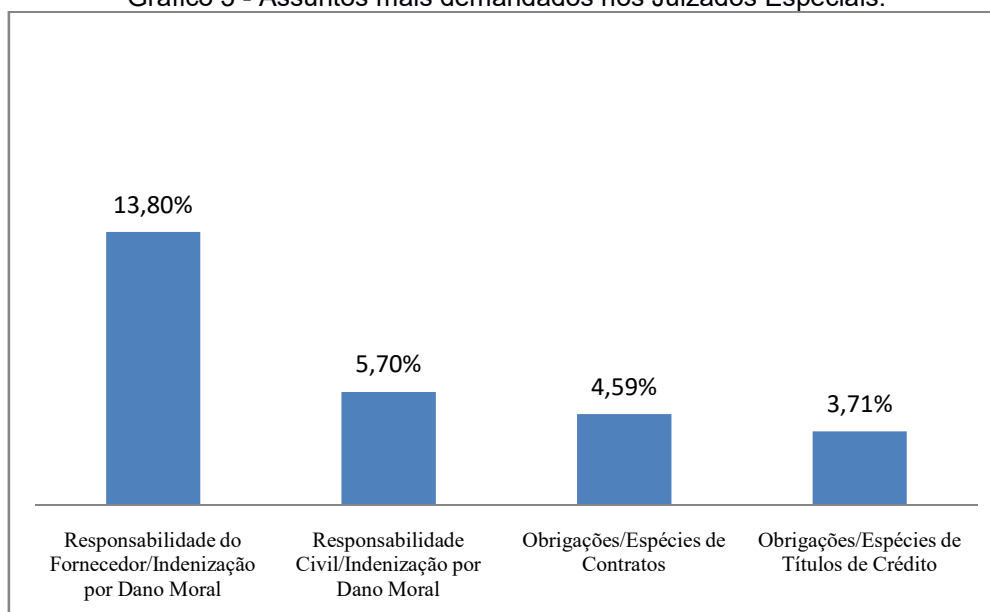
Fonte: Elaboração do autor.

Em seguida, um breve descritivo dos temas contemplados com o maior quantitativo de ações no primeiro grau, referentes às varas de competência comum cível e aos Juizados Especiais.



Fonte: Elaboração do autor.

Gráfico 3 - Assuntos mais demandados nos Juizados Especiais.



Fonte: Elaboração do autor.

Analisando-se os temas acima, mostra-se patente que parte relevante do acervo processual em trâmite na seara cível cinge-se a direitos disponíveis ou indisponíveis que admitem transação, a exemplo das ações de alimentos, adequadas ao tratamento do conflito por vias diversas da abordagem heterocompositiva judicial, justificando a necessidade de efetivação da política pública de desjudicialização de demandas, agregada à utilização dos mecanismos adequados de resolução de litígios.

Ademais, cotejando-se os dados até então apresentados, temos que a política nacional de solução de conflitos pode ser considerada exitosa no que concerne à abordagem autocompositiva em questões ajuizadas, sendo clara, como já frisado, a aceitação do jurisdicionado em firmar um acordo durante uma sessão de conciliação ou mediação judicial, todavia, não obtendo a mesma desenvoltura em trasladar os casos novos para outras vias tidas por adequadas.

Nesse ponto, credita-se o resultado, em parte, a uma lacuna na formatação da política, ao focar em aparelhar e qualificar os Tribunais para tratar de forma diferenciadas as demandas passíveis de composição e pouco dispor sobre a necessidade de trabalhar a correta e ampla divulgação da nova sistemática aos usuários do sistema judicial, titulares das demandas, limitando-se a atribuir aos Tribunais o encargo de firmar parcerias para fomento da iniciativa.

Destarte, institucionalizar a sistemática multiportas, inclusive pela via pré-processual, e garantir a equivalência de respaldo judicial a acordos extrajudiciais não se

mostrou suficiente para implementação da política consensual porquanto, na outra ponta, nota-se desconhecimento e descrédito por parte dos usuários que, ao se depararem em um conflito, ainda que de temática passível de abordagem mais adequada pela via autocompositiva, buscam como primeira opção a tutela estatal heterocompositiva.

4.1.2 Estrutura judiciária voltada para a solução consensual de conflitos

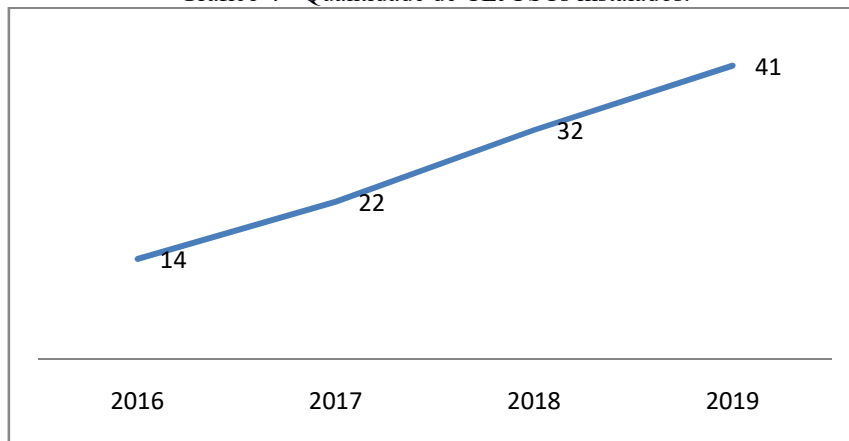
No que pertine à estrutura do Poder Judiciário do Estado do Ceará designada exclusivamente para o atendimento e a resolução consensual de conflitos³, o ano de 2019 foi encerrado com a instalação de 41 (quarenta e um) Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, sendo 12 (doze) localizados na Região Metropolitana de Fortaleza e 29 (vinte e nove) distribuídos nas demais Zonas Judiciárias, em atendimento ao art. 8º, §2º, da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, ofertando à população serviços de cidadania e de conciliação e mediação judicial em demandas processuais e pré-processuais.

O Poder Judiciário dispõe, ainda, de 23 CEJUSCs instalados em caráter facultativo em unidades que contam com apenas uma Vara de competência cível, com foco no atendimento de casos processuais e pré-processuais, sendo um deles dedicado exclusivamente ao atendimento de demandas em grau de recurso, sediado e vinculado diretamente ao NUPEMEC/TJCE, além de oito extensões dos Centros Judiciários obrigatórios, sendo quatro vinculadas à Comarca de Fortaleza, duas à Comarca de Juazeiro do Norte, uma à Comarca de Sobral e uma à Comarca de Quixadá, todas com serviços de conciliação e mediação pré-processuais e atendimentos na seara de cidadania.

Esmiuçando-se os dados estatísticos apresentados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflito do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, referentes aos anos de 2017 a 2019, evidencia-se o crescimento da estrutura dos CEJUSCs e da demanda pela abordagem autocompositiva da lide, com destaque para a quantidade de centros judiciários de caráter obrigatório instalados, quantidade de sessões de conciliação e mediação processuais e pré-processuais realizadas e total de acordos pré-processuais homologados.

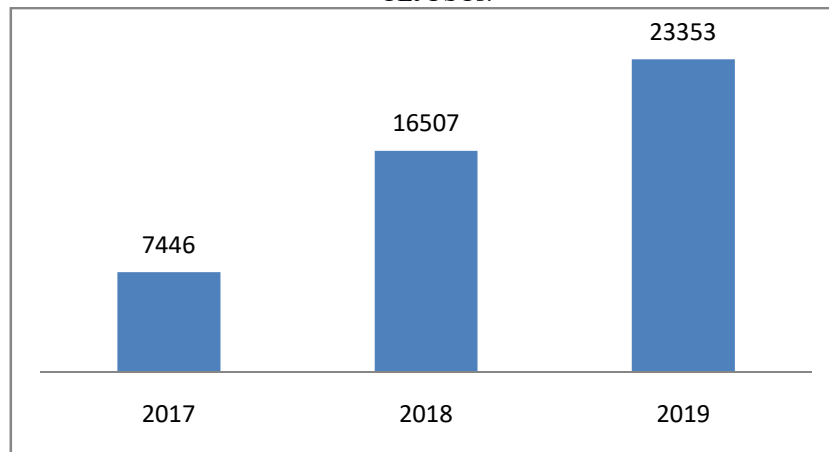
³ Dados estatísticos informados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará.

Gráfico 4 - Quantidade de CEJUSCs instalados.



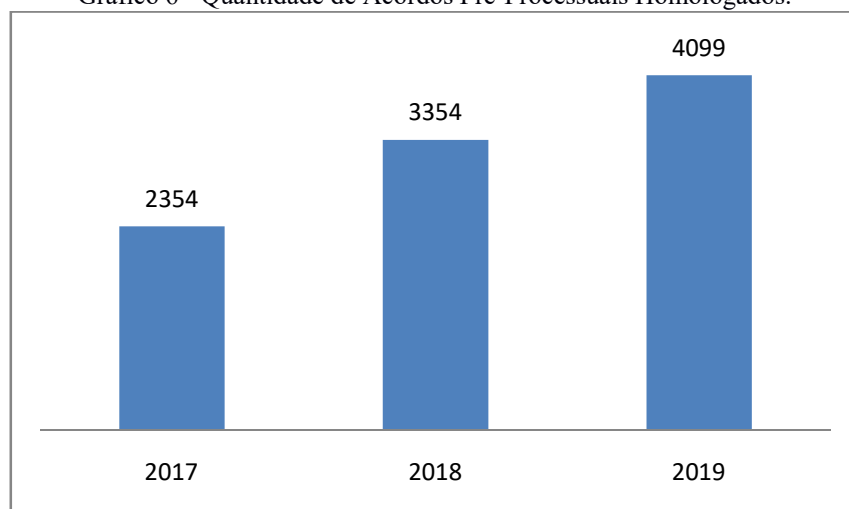
Fonte: Elaboração do autor.

Gráfico 5 - Quantidade de audiências de conciliação e mediação realizadas nos CEJUSCs.



Fonte: Elaboração do autor.

Gráfico 6 - Quantidade de Acordos Pré-Processuais Homologados.



Fonte: Elaboração do autor.

Com a ampliação da estrutura dedicada exclusivamente ao atendimento de casos pela via consensual, iniciada no ano de 2016, com a criação dos primeiros Centros, nota-se que o Estado obteve sensível incremento no quantitativo de sessões processuais realizadas nos CEJUSCs e nos acordos pré-processuais realizados e homologados, disponibilizando à população opções para a solução consensual que mostravam-se raras anteriormente, como a realização de sessões de mediação judicial para atender aos processos da seara do direito de família, permitindo a reconstrução do diálogo entre os litigantes e a possibilidade de realização de acordo em uma das extensões do CEJUSC com homologação pelo próprio centro, retirando do trâmite processual regular, anualmente, centenas de demandas em potencial.

Nesse ponto, necessário salientar-se que, a despeito dos crescentes números, o pré-processual ainda está aquém da sua capacidade, considerando-se que menos de 30%⁴ das sessões realizadas nos CEJUSCs e suas extensões no ano de 2019 corresponderam a uma demanda dessa natureza, podendo ser possível concluir que a população da capital e interior ainda apresentam desconhecimento no que pertine à existência de tais serviços e à possibilidade de tratar suas demandas por um dos procedimentos autocompositivos disponíveis, sendo essencial desvendar o grau de ciência do jurisdicionado para, em seguida, estabelecer formas de aperfeiçoar o acesso pela via adequada.

4.1.3 Estrutura extrajudicial de solução de conflitos

O Estado do Ceará dispõe, ainda, de diversos instrumentos extrajudiciais de solução de controvérsia acessíveis à população, a exemplo Programa Estadual de Defesa do Consumidor - DECON (Procon/CE), Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação credenciadas e não credenciadas junto ao Tribunal de Justiça do Estado do Ceará, Câmaras de Arbitragem, além de plataformas eletrônicas, como o Portal "Consumidor.gov.br", do Ministério da Justiça por meio da Secretaria Nacional do Consumidor - SENACOM, e o sistema "Mediação Digital" do Conselho Nacional de Justiça, detalhados no capítulo anterior.

Referidas opções são discricionárias ao cidadão e são substitutivas à abordagem judicial heterocompositiva, salvo para os casos em que a homologação judicial mostrar-se obrigatória, hipótese que exigirá a seleção de mecanismo apto à abordagem processual ou pré-processual, ainda que seja feita a opção de solução pela via consensual.

⁴ Dados coletados no Relatório Estatístico fornecido pelo NUPEMEC/TJCE.

4.2 Do jurisdicionado do Estado do Ceará

Os dados estatísticos do Relatório Justiça em Números do CNJ e os dados coletados pelo NUPEMEC/TJCE traçam um desenho intrincado sobre o acesso à justiça e a judicialização no Estado do Ceará. De um lado, tem-se um quantitativo inédito de novas demandas, crescente de forma expressiva. De outro, observa-se o investimento do Poder Judiciário em atender os parâmetros da política nacional de tratamento adequado de conflitos, todavia, com uma estrutura que ainda se mostra subutilizada, com o pré-processual em volume menor do que a capacidade total, além do quantitativo alto de sessões de conciliação e mediação com partes ausentes.

Do cenário analisado, temos um elemento que não foi objeto de estudo por nenhum dos dois órgãos judiciários e que figura essencial para a desjudicialização e para a abordagem adequada de demandas: o jurisdicionado.

Não se mostra possível concluir, do exame exclusivo dos dados estatísticos existentes, qual seria o grau de maturidade da população do Estado do Ceará acerca da nova sistemática multiportas, em que pese haver indícios de sua boa aceitação em determinadas situações, como após a judicialização ou no pré-processual, e da utilização desenfreada da via judicial, pelo total de casos novos.

Outro ponto de dúvida encontra-se nos mecanismos extrajudiciais. Afastados da tutela do Poder Público, inexistem dados consistentes acerca do volume de demandas em trâmite, por exemplo, na via arbitral, nas Câmaras Privadas ou na resolução por acordo ou negociação extrajudicial, nas mais variadas formas – físicas ou eletrônicas – em que estes podem se dar. Igualmente obscura está a avaliação acerca da consistência da escolha das modalidades extrajudiciais para a solução das demandas, não havendo elementos que permitam concluir que os jurisdicionados estão, de fato, optando pela via extrajudicial mais adequada.

Considerando-se que o fator humano mostra-se essencial para a correta aplicação da política, é imperioso analisar, em pesquisa de campo, as nuances envolvendo a população do Estado do Ceará e seu conhecimento acerca das formas de solução de conflitos, verificando-se, ademais, se eles teriam reais condições de selecionarem a via adequada ou se necessitariam de reforço por meio de uma divulgação voltada para determinado público-alvo ou inclusive, a depender do grau de desconhecimento, de um intermediário para auxiliar na escolha da modalidade ideal, a exemplo da Defensoria Pública ou das centrais de atendimento

americanas, repartições que concentram o atendimento e o encaminhamento de demandas para a “porta” tida como mais célere e eficiente.

Enquanto permear dúvida acerca dos mecanismos existentes e sua adequação, o corolário do acesso à justiça não será efetivamente aplicado, tampouco conseguiremos observar um decréscimo na judicialização desenfreada que se instalou na jurisdição, revelada de forma suficiente pelo Relatório Justiça em Números.

5 ANÁLISE ESTATÍSTICA SOBRE A PESQUISA REALIZADA COM CIDADÃOS DO ESTADO DO CEARÁ

Considerando a análise dos dados fornecidos referentes ao quantitativo de sentenças homologatórias de acordo proferidas e de sessões de conciliação e mediação judiciais realizadas, verifica-se, em primeira vista, que o jurisdicionado do Estado do Ceará mostra-se favorável aos métodos consensuais de solução de conflitos uma vez que a demanda fora judicializada. Todavia, inexistem dados estatísticos referentes ao momento anterior à judicialização do conflito.

Destarte, verifica-se a relevância em identificar e mapear, por meio de pesquisa bibliográfica, documental e estudo de campo⁵, quais métodos são conhecidos pelos cidadãos no Estado do Ceará e qual o grau de maturidade destes para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução integral de sua demanda, possibilitando ao Tribunal de Justiça e aos demais órgãos do Poder Público focarem suas políticas de conscientização e disseminação dos mecanismos consensuais de forma mais assertiva, com atuação pontual nas causas de desconhecimento e descredibilidade imputados pelas partes, culminando, futuramente, na desjudicialização de demandas que não necessitem de intervenção direta do judiciário e na canalização do acesso à justiça para um mecanismo verdadeiramente adaptado à conferir a melhor solução possível à demanda.

5.1 Parâmetros da pesquisa de campo

Na pesquisa realizada, busca-se analisar quais métodos de resolução de disputas são conhecidos pelos habitantes do Estado do Ceará (jurisdicionados em potencial) e se estes possuem ciência suficiente de suas peculiaridades para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução de sua demanda.

Para aferir a quantidade mínima de entrevistas necessárias, foram utilizados como parâmetro os dados fornecidos pela calculadora amostral da plataforma eletrônica “Comento”⁶, com os seguintes critérios de pesquisa: a) erro amostral de 5% (cinco por cento); b) nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento); e c) distribuição heterogênea da população (50/50) e com o indicador “população” estimado em 9.075.649, equivalente ao total de habitantes do Estado do Ceará no ano de 2018, segundo o Instituto

⁵ Aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa da universidade Unichristus em março de 2020.

⁶<https://comento.com/calculadora-amostal/>, acesso em 10/12/2018.

Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE⁷.

Seguindo com os parâmetros acima, a pesquisa de campo envolveu o quantitativo total de 385 (trezentos e oitenta e cinco) entrevistados no Estado do Ceará, com ênfase para a Região Metropolitana de Fortaleza, e considerou, ainda, participantes maiores de idade, de faixa etária, escolaridade e renda variadas, no intuito de obter a maior variedade de amostras para a pesquisa. Os participantes foram submetidos ao formulário constante no Anexo I, para preenchimento por meio físico⁸ ou eletrônico⁹.

Durante a elaboração do formulário, foi feita a opção pela não identificação pessoal do entrevistado, no intuito de assegurar a confidencialidade dos dados coletados e a privacidade do participante, de forma que a pesquisa não apresentará os quantitativos individualizados e personalizados dos formulários respondidos, apenas os números referentes às perguntas objeto do presente trabalho monográfico, por meio de percentuais e gráficos.

Quanto às dez indagações selecionadas para compor o formulário, estas foram divididas em dois grupos, o primeiro referente aos questionamentos de ordem pessoal do entrevistado e o segundo contendo as formas de acesso à solução de disputas, com uma pergunta em caráter genérico e cinco perguntas relativas à situações fáticas hipotéticas baseadas em assuntos processuais cotidianos referentes a direitos disponíveis ou indisponíveis que admitam transação, portanto passíveis de solução tanto pela via autocompositiva quanto heterocompositiva.

No primeiro grupo, temos quatro indagações de única opção acerca da região de residência, idade, escolaridade e renda do entrevistado, listados da seguinte forma:

1. Reside na cidade de Fortaleza ou na Região Metropolitana?
 - Sim
 - Não
2. Informe sua idade
 - Entre 18 e 29 anos
 - Entre 30 e 59 anos
 - 60 anos ou mais
3. Informe sua escolaridade
 - Ensino Fundamental (completo ou incompleto)

⁷ Disponível em: <https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Cear%C3%A1>, acesso em 17/12/2019.

⁸ Os formulários físicos foram disponibilizados na sede do Centro Judiciário de Solução de Conflitos do Segundo Grau – CEJUSC/SG, para participação voluntária de partes, prepostos e advogados.

⁹ No caso dos formulários eletrônicos, as entrevistas foram realizadas pelo link:

<https://spes.tjce.jus.br/index.php/487963?lang=pt-BR>, da plataforma Limesurvey, cedida sem ônus pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará para realização da presente pesquisa.

- Ensino médio ou técnico (completo ou incompleto)
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo

4. Informe sua renda.

- Até dois salários mínimos
- Entre dois e cinco salários mínimos
- Entre cinco e dez salários mínimos
- Acima de dez salários mínimos

No segundo grupo, por sua vez, apresenta-se, para análise, perguntas de múltipla seleção acerca dos métodos judiciais e extrajudiciais de solução de conflitos mais comuns, além de cinco situações fáticas envolvendo assuntos da área não criminal do direito, selecionadas dentre os temas mais demandados segundo o Relatório Justiça em Números 2019 (ano-base 2018), podendo o entrevistado apontar, dentre as opções indicadas, aquelas que possuir ciência, tendo ou não utilizado.

Questão 5 - Considerando as opções judiciais e extrajudiciais de resolução de conflitos abaixo relacionadas, informe qual(is) você conhece e/ou já utilizou:

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)

- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 6 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:
Discussão acerca do fornecimento de alimentos para um filho menor.

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)

- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 7 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:
Divórcio consensual (de comum acordo) sem filhos e com bens (patrimônio).

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder

Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)

- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 8 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:

Conserto ou substituição de produto defeituoso.

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder

Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)

- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 9 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:

Cobrança de aluguéis.

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder

Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)

- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 10 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:

Discussão acerca de autorização para realização de procedimento cirúrgico negado pelo setor público/operadora de saúde.

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder

Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)

- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

As opções primárias de solução de disputas, repetidas em todas as situações apresentadas, foram selecionadas de forma a obter a maior abrangência dentre as modalidades de acesso à resolução de controvérsias, trazendo itens de natureza heterocompositiva (processo judicial e arbitragem) e autocompositiva (mediação judicial, conciliação judicial, acordo ou negociação extrajudicial e câmara privada de conciliação e mediação) existentes e disponíveis à população no Estado do Ceará.

Com relação aos casos fáticos, estes foram desenvolvidos no intuito de abranger situações de fácil identificação pelo entrevistado, trazendo temas tradicionais de direito de família (fornecimento de alimentos para um filho menor e divórcio consensual sem filhos e com bens), de competência de juizados especiais (conserto ou substituição de produto defeituoso e cobrança de alugueis) e de competência cível residual ou fazendária (discussão acerca de autorização para realização de procedimento cirúrgico negado pelo setor público/operadora de saúde).

Os casos apresentados possuíam, ainda, uma peculiaridade proposital: foram selecionados por serem passíveis de resolução pela maioria das opções primárias apresentadas – quando não por todas –, evitando-se que o participante seja induzido a erro quando da seleção da modalidade que entenderia ser a melhor opção, permitindo-se, ainda, aferir a adequação das opções escolhidas pelo entrevistado.

Após apuração dos formulários, foi realizada a compilação dos dados considerando-se os itens listados, sendo determinadas quais modalidades de resolução adequada de disputas são conhecidas e utilizadas pelos litigantes e quais casos práticos dentre os listados concentram maior desconhecimento pelos entrevistados, bem como se os parâmetros utilizados como recorte (idade, renda, escolaridade ou região) influenciam nas respostas e, por conseguinte, na disseminação da política multiportas de acesso à justiça.

5.2 Resultados gerais obtidos

A pesquisa contou com 385 (trezentos e oitenta e cinco) entrevistados, sendo 251 (duzentos e cinquenta e um) submetidos ao formulário eletrônico e 134 (cento e trinta e quatro) à versão física. Os critérios de ordem pessoal relativos à faixa etária, escolaridade e renda foram obtidos em combinações variadas, permitindo a composição heterogênea da amostra.

Nesse primeiro momento, não foi exigido nenhum quantitativo mínimo para os

itens de ordem pessoal da pesquisa de forma que, em que pese o razoável quantitativo de amostras, o universo analisado não esgota o tema proposto, podendo haver discrepâncias entre os resultados ora obtidos com outras pesquisas de temática similar, realizadas em metodologias diversas e com público-alvo específico. Registre-se, ademais, que, na amostra heterogênea, é possível a apresentação de diferentes percentuais para cada grupo dentre os critérios de ordem pessoal.

Os resultados obtidos foram catalogados e, em seguida, submetidos à análise inferencial quantitativa de conteúdo, obtendo os resultados a seguir pormenorizados e permitindo, em avaliação preliminar e parcial, tecer as conclusões propostas.

5.3 Resultados aferidos pelas respostas às situações fáticas apresentadas

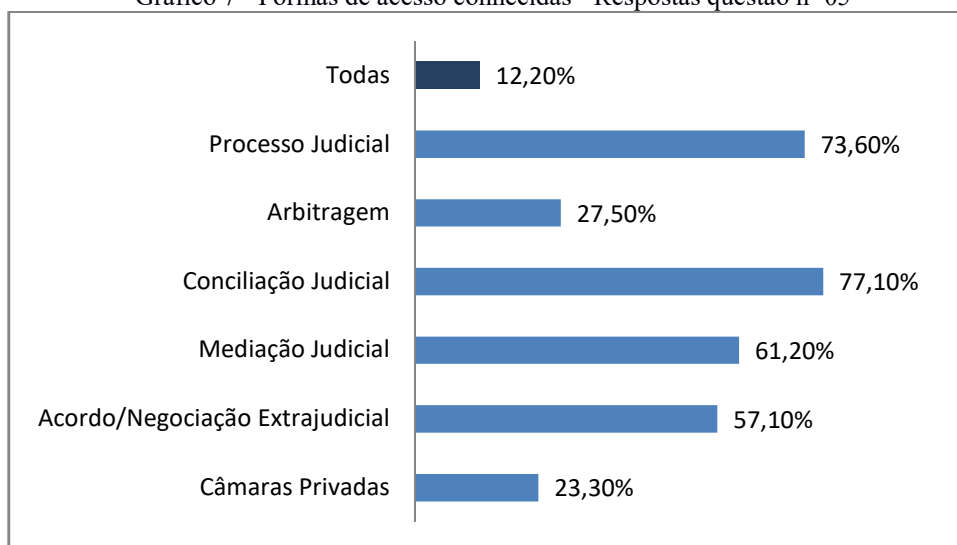
No intuito de assegurar maior efetividade à análise, optou-se por iniciar o estudo da pesquisa de campo pela avaliação dos resultados obtidos referentes aos casos fáticos apresentados, em detrimento dos critérios de ordem pessoal, que serão posteriormente aferidos e esmiuçados. Neste tópico, foram consideradas todas as amostras e os percentuais a seguir referenciados, em sua grande maioria, seguirão a seguinte fórmula: [% = quantidade de amostras / 385].

Frise-se que, nesse ponto, são aceitas múltiplas respostas para cada questionamento, de forma que será possível identificar percentuais de zero a cem por cento para cada subitem.

Considerando-se a abordagem multiportas de solução de conflitos, o questionamento mais premente da pesquisa, quanto ao conteúdo apresentado, seria verificar qual o percentual dos entrevistados afirma deter conhecimento de todas as seis modalidades autocompositivas e heterocompositivas apresentadas, cenário considerado como ideal para a tratativa adequada de resolução de disputas, no qual as partes, plenamente cientes das modalidades existentes, estariam aptas a selecionarem a via ideal.

Nesse cenário, a análise das respostas constantes da pergunta de número cinco da pesquisa aponta que apenas 12,2% da população do Estado do Ceará afirma conhecer – tendo ou não utilizado – todas as seis formas indicadas para resolução de conflitos, notadamente processo judicial, arbitragem, conciliação judicial, mediação judicial, acordo ou negociação extrajudicial e câmara privada de conciliação e mediação.

Gráfico 7 - Formas de acesso conhecidas - Respostas questão nº 05



Fonte: Elaboração do autor.

Referido percentual permite concluir que a divulgação da política consensual, aliada à nova sistemática de abordagem de conflitos, em que pese esteja apta a informar à população acerca das modalidades judiciais e extrajudiciais selecionadas, de forma suficiente, o percentual de entrevistados que atesta conhecer, de fato, todos os meios disponíveis ainda mostra-se aquém do ideal, sendo frequente, pelos percentuais apresentados, que uma das partes interessadas, quando não ambas, desconheça os métodos adequados, o que dificultaria a opção conjunta pelas vias autocompositiva e extrajudicial.

Analisando-se individualmente as modalidades, confirma-se a preferência pela via judicial, englobando-se as opções processo judicial, conciliação judicial e mediação judicial, em detrimento das modalidades extrajudiciais (arbitragem, acordo ou negociação extrajudicial e câmara privada de conciliação e mediação), situação que já era possível inferir pelo volume de casos novos e de homologações judiciais extraídos do Relatório “Justiça em Números”.

A surpresa revela-se no fato de que o conhecimento acerca das modalidades autocompositivas judiciais se aproxima do percentual referente à ciência sobre a abordagem heterocompositiva, chegando a se igualar no caso da conciliação.

Destaca-se que, avaliando-se unicamente os resultados obtidos na presente pesquisa, a conciliação judicial apresentou-se como a modalidade mais conhecida pelos habitantes do Ceará, seguida, de perto, pela abordagem judicial heterocompositiva, em empate técnico, com diferença de menos de 1%.

Nos formulários, identifica-se que 76,6% apontam que conhecem a modalidade denominada “processo judicial”, enquanto 77,1% e 61,2% indicam que conhecem

“conciliação judicial” e “mediação judicial”, respectivamente. Referidas cifras chegam a ser três vezes maior que a seleção de modalidades extrajudiciais, como arbitragem (27,5%) e câmaras privadas (23,3%).

Os dados permitem supor, ainda, que a divulgação das modalidades judiciais processuais e pré-processuais, traduzidas na ampliação do acesso às sessões, nas campanhas do Poder Público e entidades conveniadas e nos eventos em âmbito estadual e nacional, vem sendo realizada de forma ampla e adequada, em especial se considerarmos o baixo percentual de entrevistados (12,3%) que apontam conhecer a via judicial heterocompositiva e, simultaneamente, não conhecer a conciliação ou a mediação judicial. O mesmo não se constata com as modalidades extrajudiciais.

Em primeiro, temos a arbitragem com o segundo menor percentual de conhecimento, na cifra de 27,5%, situação que aponta para a subutilização do instituto e para a deficiência na divulgação da modalidade, em especial se considerarmos que a Lei de Arbitragem data do final da década de 1990, muito anterior à institucionalização da conciliação e da mediação que, em menor período, obtiveram resultados mais expressivos.

A opção “acordo ou negociação extrajudicial”, aqui referenciados todos os mecanismos de solução que não envolvem a intervenção estatal a exemplo dos PROCONs, das plataformas virtuais de resolução de disputas, ouvidorias, negociação direta, dentre outros, obteve o maior percentual dentre as abordagens extrajudiciais, com 57,1% de confirmação pelos entrevistados.

Nesse ponto, novamente temos a validação dos dados apontados no relatório do Conselho Nacional de Justiça com relação ao volume expressivo de novos casos, porquanto temos um percentual maior dentre os que afirmam conhecer as abordagens judiciais (94,3% marcaram pelo menos uma das três opções judiciais disponíveis) comparativamente aos que apontam ciência da negociação extrajudicial como apta à resolução de conflitos, quando esta deveria ser a de maior prevalência dentre as seis modalidades pesquisadas, em um cenário ideal de desjudicialização e maior autonomia dos titulares do direito.

Por fim, realçamos as câmaras privadas, que foram apontadas como conhecidas por 23,3% dos entrevistados, percentual superior ao esperado, considerando-se a análise dos dados estatísticos do capítulo anterior.

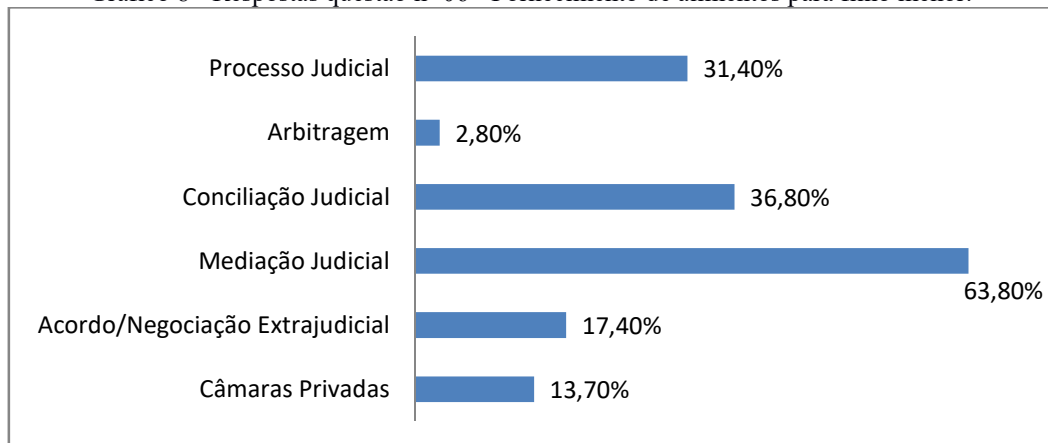
Para o presente estudo, a despeito das Câmaras Privadas poderem ter abordagem judicial e extrajudicial, estas estão sendo agrupadas aos mecanismos extrajudiciais, em razão da atual prevalência da sistemática entre as unidades, confirmada pelo fato do Tribunal de Justiça possuir apenas três unidades credenciadas para atuação processual e pré-processual.

Corroborada a prevalência de conhecimento das formas judiciais de solução de conflitos em avaliação de caráter geral, passamos à análise acerca da capacidade do jurisdicionado em selecionar as formas mais adequadas para a resolução dos cinco casos fáticos apresentados.

Os dois primeiros casos apresentados concentram demandas oriundas do direito de família, notadamente a discussão acerca do fornecimento de alimentos para um filho menor (questão nº 06) e divórcio consensual sem filhos e com bens (questão nº 07). Ante a similaridade da temática, mostra-se coerente tecer uma análise conjunta.

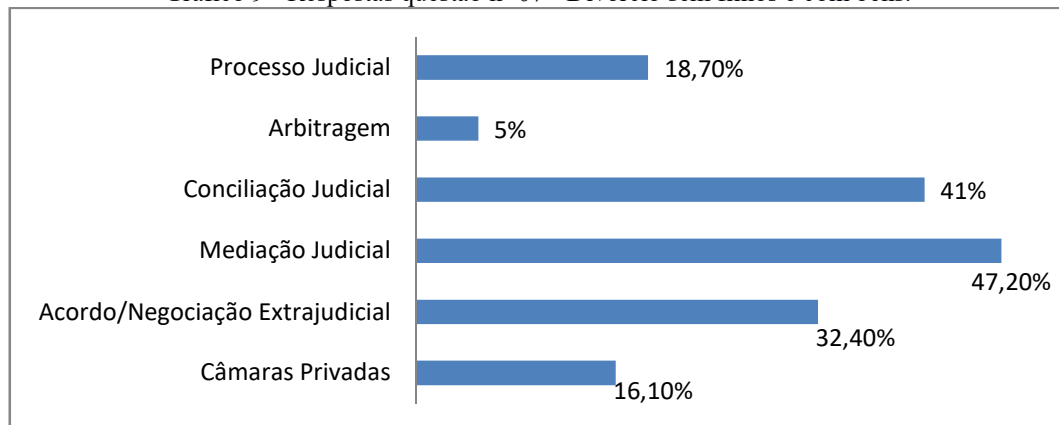
De pronto, destaca-se que, em ambos os casos, os entrevistados apontaram preferência pelas modalidades judiciais autocompositivas, com prevalência para a mediação conforme extrai-se dos gráficos abaixo:

Gráfico 8 - Respostas questão nº 06 - Fornecimento de alimentos para filho menor.



Fonte: Elaboração do autor.

Gráfico 9 - Respostas questão nº 07 - Divórcio sem filhos e com bens.



Fonte: Elaboração do autor.

Nesse ponto, apresenta-se relevante, ainda, realçar o contraste entre os percentuais de meios autocompositivos e o quantitativo reduzido de amostras, apontando como ideal a modalidade judicial heterocompositiva, respectivamente, 31,4% para alimentos e 18,7% para divórcio consensual, este último configurando a menor taxa da modalidade dentre todos os cinco casos fáticos apresentados, situação que reforça o conhecimento do jurisdicionado acerca dos benefícios da autocomposição e sua associação às situações envolvendo direito de família.

Outro fato que merece evidência é o quantitativo de amostras apontando como adequada a opção “acordo ou negociação extrajudicial” para o caso do divórcio consensual, com 32,4%, em comparação à demanda de alimentos, com 17,4% de aceitação da modalidade. Tal resultado pode ser um indicativo acerca do conhecimento e da utilização do divórcio direto realizado junto às serventias extrajudiciais, sem a interveniência do Poder Judiciário, o que não ocorre nos casos envolvendo filhos menores, cuja participação do Ministério Público e, portanto, do Poder Judiciário, é obrigatória.

Quanto às opções de arbitragem e câmaras privadas de conciliação e mediação, verifica-se que os resultados exteriorizam-se de forma semelhante para os dois casos apresentados.

Com relação à primeira, apenas 2,8% indicaram-na como adequada para a resolução do caso relativo à demanda de alimentos, a menor taxa para a modalidade dentre os cinco casos estudados, e 5% para o segundo conflito (divórcio consensual), quantitativos que, apesar de baixos, eram esperados, considerando-se que a via não seria a mais adequada para o tratamento de pleitos desta natureza.

Já em referência às câmaras privadas, estas foram apontadas como adequadas por 13,7% e 16,1% dos entrevistados para o primeiro e segundo casos, respectivamente, percentuais considerados relativamente baixos se compararmos com a quantidade de entrevistados que aponta conhecer o instituto de forma genérica (23,3%), e ponderando-se, ainda, que a via seria considerada como adequada para ambos os casos contemplados.

Cotejando-se os dados obtidos para ambas as situações apresentadas, depreende-se que os entrevistados possuem clara preferência pelos mecanismos autocompositivos para tratamento de demandas que envolvem direito de família, com leve aceno às modalidades judiciais em detrimento das extrajudiciais.

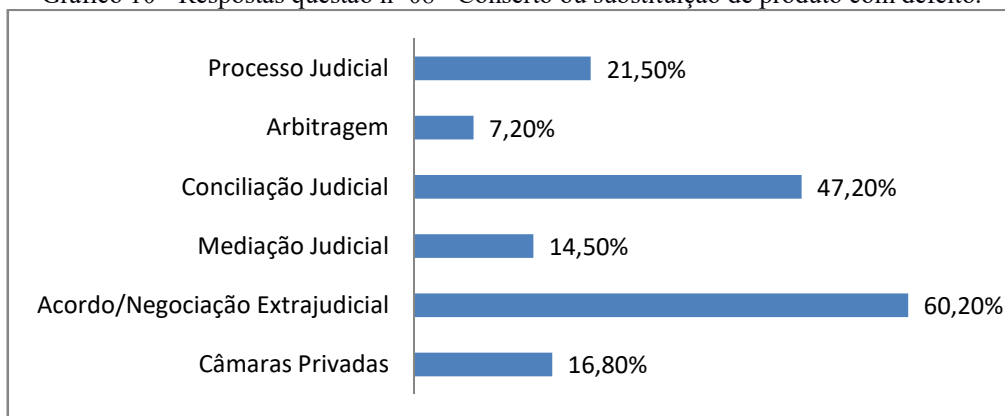
A análise concluiu, nesse ponto, que os jurisdicionados possuem ciência suficiente das modalidades para optarem por aquelas que os permitam participar de forma ativa do resultado, considerando-as como mais adequadas, em sintonia com a política de tratamento

acertado de conflitos e com a legislação infraconstitucional atual, a qual recomenda sempre que possível sejam privilegiados os meios autocompositivos, com destaque à mediação para os casos em que houver vínculo continuado anterior ou posterior, como os relativos ao direito de família.

Finalizada a avaliação acerca dos dois primeiros casos, passa-se ao exame dos temas relativos às demandas oriundas de juizados especiais cíveis, quais sejam, conserto ou substituição de produto defeituoso (questão nº 08) e cobrança de aluguéis (questão nº 09). Novamente, nota-se a vantagem em explorarem-se os casos em conjunto, permitindo uma análise completa sobre as modalidades disponíveis e as situações fáticas similares.

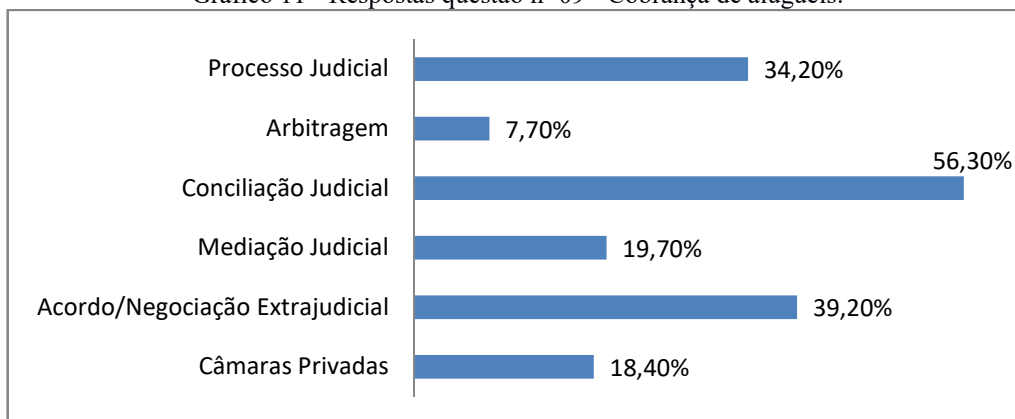
Observando-se os gráficos abaixo, tem-se que, para ambas as modalidades citadas acima, tidas por eminentemente patrimoniais e de pequeno valor, os entrevistados demonstraram preferência por dois institutos: a conciliação judicial e a negociação ou o acordo extrajudicial.

Gráfico 10 - Respostas questão nº 08 - Conserto ou substituição de produto com defeito.



Fonte: Elaboração do autor.

Gráfico 11 - Respostas questão nº 09 - Cobrança de aluguéis.



Fonte: Elaboração do autor.

Necessário enfatizar, também, que ambos os casos são aptos a serem resolvidos pela via extrajudicial considerando-se tratar de demandas com direito disponível e de caráter eminentemente patrimonial, passível, pois, de solução sem qualquer intervenção do Poder Judiciário, razão pela qual se mostra justificável que todas as três modalidades (acordo ou negociação extrajudicial, arbitragem e câmaras privadas) tenham obtido seus dois maiores percentuais dentre todas as cinco situações fáticas apresentadas.

A primeira das modalidades destacadas consiste na opção “acordo ou negociação extrajudicial”, a qual se apresentou como a forma preferencial de solução pelos entrevistados, com 60,2% de confirmação para demandas que envolvem substituição de produto e 39,2% para cobrança de alugueis.

Com relação ao considerável volume de amostras apontando o acordo extrajudicial na questão nº 08 (substituição de produto), pressupõe-se que parte do sucesso da via se deva ao conhecimento e uso de plataformas eletrônicas de solução de conflitos, exemplificadas nos capítulos anteriores, podendo constatar-se, confrontando-se o presente resultado ao os números gerais apresentados pelas ferramentas virtuais, que a população possui ciência dos sistemas e os aponta como adequados para resolução de conflitos envolvendo direito de consumo.

A arbitragem e as câmaras privadas apresentaram igualmente um acréscimo, a despeito de terem sido selecionadas por um percentual menor de entrevistados comparativamente às demais modalidades, figurando, a primeira, com percentuais de 7,2% e 7,7% para os dois casos, respectivamente, e a segunda, com 16,8% (questão nº 08) e 18,4% (questão nº 09), elevando-se a cifra apenas levemente em comparação aos casos envolvendo direito de família.

O incremento de percentuais apontados nas duas últimas modalidades pode ser creditado, em primeiro momento, à adequação, considerando-se que a via arbitral pode ser considerada oportuna para discussão de demandas de caráter eminentemente patrimonial, pontuando um acréscimo expressivo em relação aos casos de família em que sua conduta seria menos propícia, e que as câmaras privadas, em razão da especificidade de seus serviços, estão aptas a receber tanto processos de natureza cível residual quanto de família.

Com relação às abordagens judiciais, frise-se que, a despeito do volume relevante de casos novos nestes temas no Relatório Justiça em Números, a modalidade “processo judicial” obteve apenas 21,5% e 34,2% de adesão pelos entrevistados nos casos de substituição de produto e de cobrança de alugueis, respectivamente, sendo creditada à

conciliação a preferência do entrevistado como a modalidade judicial adequada para o atendimento dos conflitos narrados, com percentuais equivalentes a 47,2% (substituição) e 56,3% (cobrança), quase o dobro da pretensão de solução pela via heterocompositiva de cada caso.

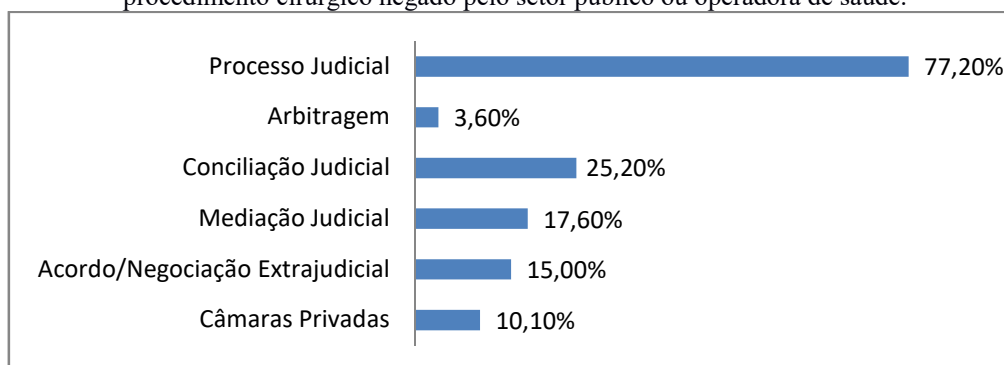
Urge destacar-se, ademais, que a mediação foi selecionada por apenas 14,5% dos entrevistados para o primeiro caso e por 19,7% para o segundo, mais uma vez mostrando a preferência do jurisdicionado pela conciliação, modalidade com maior intervenção do terceiro facilitador e recomendada para situações em que não há vínculo continuado prévio ou posterior.

Inferre-se, nesse ponto, que o jurisdicionado possui ciência suficiente para selecionar as modalidades mais adequadas, preferindo meios de tratamento de maior celeridade, como a negociação extrajudicial ou, uma vez judicializada a demanda, optando pela conciliação, afastando o interesse em reconstituir os vínculos e enfatizando a vontade de solucionar a disputa de forma eficiente e econômica.

Por fim, realiza-se a avaliação do quinto e último caso fático pesquisado, passível de ser encontrado em juizados especiais, varas cíveis de competência residual ou varas de fazenda pública: discussão acerca de autorização para realização de procedimento cirúrgico negado pelo setor público ou operadora de saúde. A demanda, em razão de sua complexidade, será analisada de forma individual, ponderando-se as opções indicadas como preferenciais pelos entrevistados.

Da análise do gráfico abaixo, conclui-se que a causa é apontada, pela maioria dos entrevistados, como passível de resolução pela via judicial heterocompositiva, com 72,2%, em detrimento de outras modalidades, com aceitação significativamente menor à média da questão nº 05 e às cifras identificadas nos casos anteriores.

Gráfico 12 - Respostas questão nº 10 - Discussão acerca de autorização para realização de procedimento cirúrgico negado pelo setor público ou operadora de saúde.



Fonte: Elaboração do autor.

O percentual impressiona, sendo o maior dentre todas as modalidades individualmente contabilizada e considerando-se os cinco casos fáticos apresentados, além de ser a situação em que o maior quantitativo de entrevistados apontou apenas uma modalidade como apta a solução do conflito, sendo certo, pela análise dos dados, que 50% dos entrevistados que apontaram “processo judicial” como adequado não apontaram mais nenhuma opção como igualmente eficiente. Em números absolutos, o resultado equivale a 139 entrevistados, um em cada três amostras, que identificam a via judicial heterocompositiva como única alternativa.

Em se tratando da via autocompositiva judicial, temos a conciliação com seu menor índice entre os cinco casos, com 25,2% e a mediação com o segundo menor índice, perfazendo 17,6%, superior apenas às demandas referentes à substituição de produtos com defeito, inferindo-se que, uma vez judicializada a demanda, a parte optaria, segundo os dados apurados, pela resolução do caso por meio da jurisdição.

Em situação similar encontram-se as três modalidades extrajudiciais, contabilizando igualmente alguns de seus menores percentuais, respectivamente com 3,6% para arbitragem, à frente apenas dos casos de alimentos, 15% para negociação ou acordo extrajudicial, e 10,1% para câmaras privadas de conciliação e mediação.

Em contraste ao que ocorreu nos quatro primeiros casos identificados, tem-se que os entrevistados não demonstraram conhecimento suficiente acerca da adequação das modalidades à situação hipotética, apontando a via judicial heterocompositiva como mais adequada, a despeito do fato das demais, à exceção da arbitragem, poderem ser consideradas igualmente efetivas.

Dentre as causas do desconhecimento, pode-se supor que um dos fatores relevantes reside na falta de divulgação acerca dos mecanismos autocompositivos disponíveis para atendimento às demandas de saúde, em especial a possibilidade de resolução por uma sessão de conciliação ou mediação, além das ouvidorias das operadoras.

Em contrapartida, tem-se que conflitos de saúde, em sua grande maioria, demandam providências de caráter urgente, o que permite ao jurisdicionado associar a solução do litígio a uma tutela judicial, desconsiderando vias que poderiam ser tão ou mais eficazes e com menor custo.

Comparando-se os cinco casos fáticos apresentados, e examinando-se os percentuais obtidos para cada modalidade, é possível concluir que o tipo de disputa pode influenciar na escolha da modalidade, sendo certo que as cifras referentes a cada um dos

meios autocompositivos e heterocompositivos apresentados sofreu flutuação para adequar-se à necessidade do caso proposto, ora prevalecendo o processo judicial, a conciliação judicial, a mediação judicial, ora a negociação ou acordo extrajudicial.

Estas quatro vias supracitadas foram, como constatado pelo estudo de campo, aquelas em que os entrevistados encontraram maior correlação às situações fáticas, em sintonia com a questão nº 05 que indagava acerca do conhecimento para cada modalidade, tendo ou não sido utilizada pelo participante, e sem alusão a qualquer caso específico.

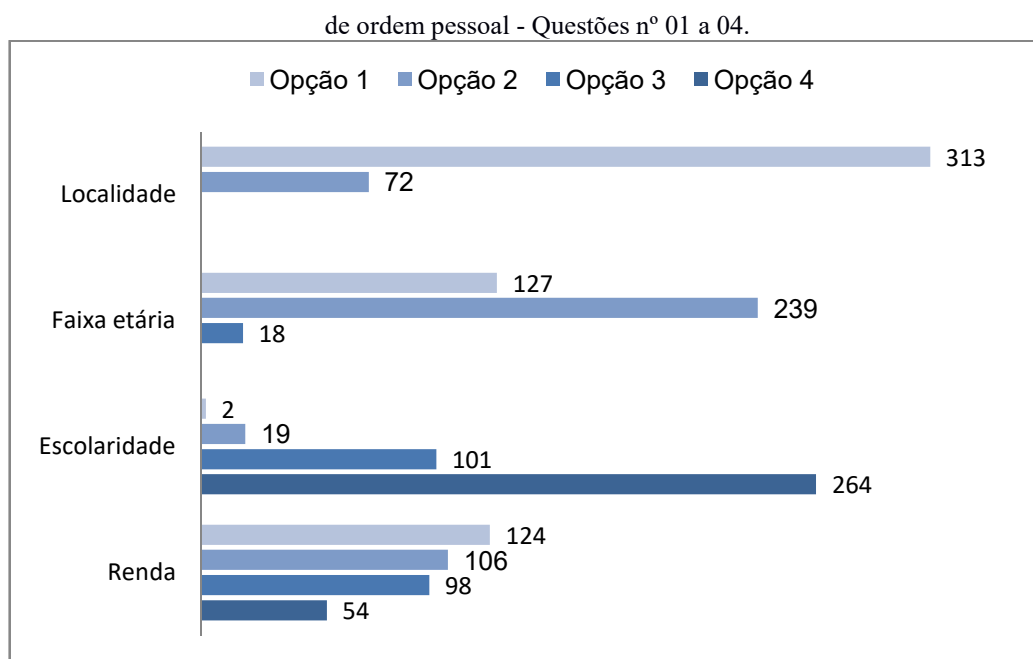
Em arremate, conclui-se que, em todos os cinco casos práticos apresentados, os jurisdicionados conseguiram identificar, ainda que minimamente, mecanismos que possuíam correta relação com o assunto tratado, com destaque para os quatro primeiros envolvendo diédrio de família e do consumidor, em que as correlações se mostraram mais acuradas, ponderando-se o cabimento de cada modalidade e os conflitos.

5.4 Resultados aferidos pelas respostas aos critérios pessoais do entrevistado (escolaridade, faixa etária e renda)

Concluída a análise acerca das opções apontadas pelos entrevistados como adequadas à solução de conflitos de temas específicos, reporta-se ao exame do impacto dos critérios de localidade de residência, idade, escolaridade e renda para a seleção de cada modalidade, buscando identificar se há discrepâncias relevantes entre estes e o grupo de controle, caracterizado pelos resultados obtidos pela questão nº 05, responsável por identificar quais causas eram apontadas como conhecidas pelos entrevistados, sem, contudo, fazer correlação com os quesitos pessoais e os casos fáticos apresentados.

Destaque-se que, considerando a uniformidade entre as respostas de determinados critérios pessoais e as indicações de caráter geral da questão nº 05 (dentre as opções judiciais e extrajudiciais de resolução de conflitos abaixo relacionadas, informe quais conhece tendo ou não utilizado), foram enfatizados recortes tidos como relevantes, dispensando-se a análise minuciosa de pontos que se aproximaram dos resultados de ordem geral obtidos.

Primeiramente, compete informar os quantitativos, em valores absolutos, obtidos para cada uma das questões de nº 01 a 04, conforme gráfico abaixo, pertinente, respectivamente, ao local de residência, idade, escolaridade e renda, com suas respectivas opções, elencadas no item 4.1 ao tratar do formulário de entrevista.



Fonte: Elaboração do autor.

Considerando tratar-se de uma pesquisa de amostras heterogêneas, é mister reforçar que não se exige que os quantitativos sigam um padrão mínimo de exemplares, situação confirmada com as questões de nº 01 a 03, em que se verifica disparidade entre o volume de cada perfil, sendo verificada certa uniformidade apenas no quesito renda (questão nº 04).

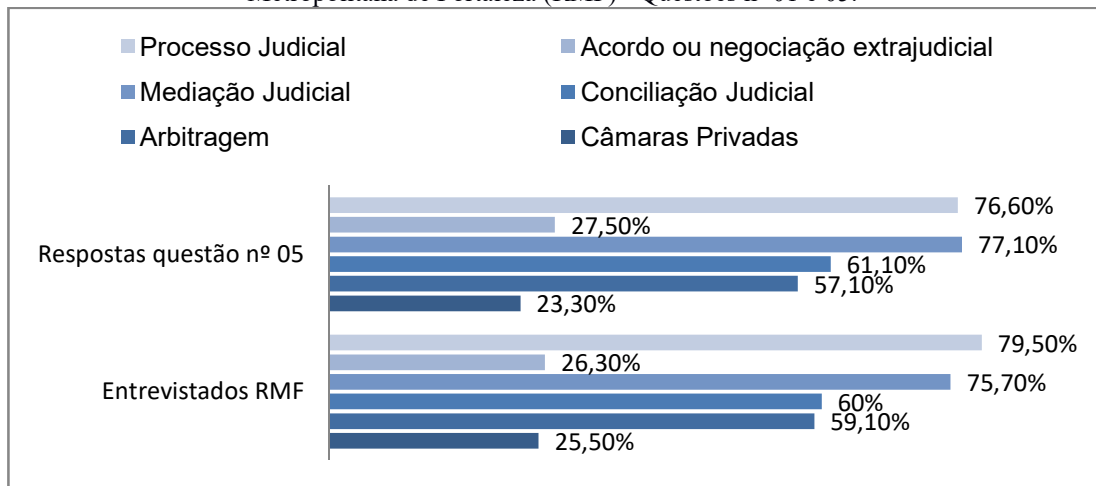
Ademais, tendo em conta a desproporção em números absolutos, já esperada pela forma de pesquisa, optou-se pela análise dos dados das amostras separando-se os grupos de respostas para cada critério de ordem pessoal e comparando-os com os resultados obtidos na questão nº 05.

Passando à investigação individual dos critérios pessoais, esta inicia-se com o estudo da influência do local de residência para o conhecimento das modalidades autocompositivas e heterocompositivas.

Conforme o gráfico anterior, observa-se que 81,1% das amostras foram coletadas na Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) e 19,9% nas demais comarcas do interior do Estado, suficientes para um exame preliminar acerca do tema.

O primeiro ponto que chama atenção é o fato dos resultados obtidos na RMF se assemelharem, em muito, às respostas obtidas na questão nº 05, o que permite concluir que, não obstante um em cada cinco entrevistados residir no interior, o parâmetro geral do grupo de controle reflete de forma mais acurada o padrão comportamental dos habitantes da Capital e adjacências.

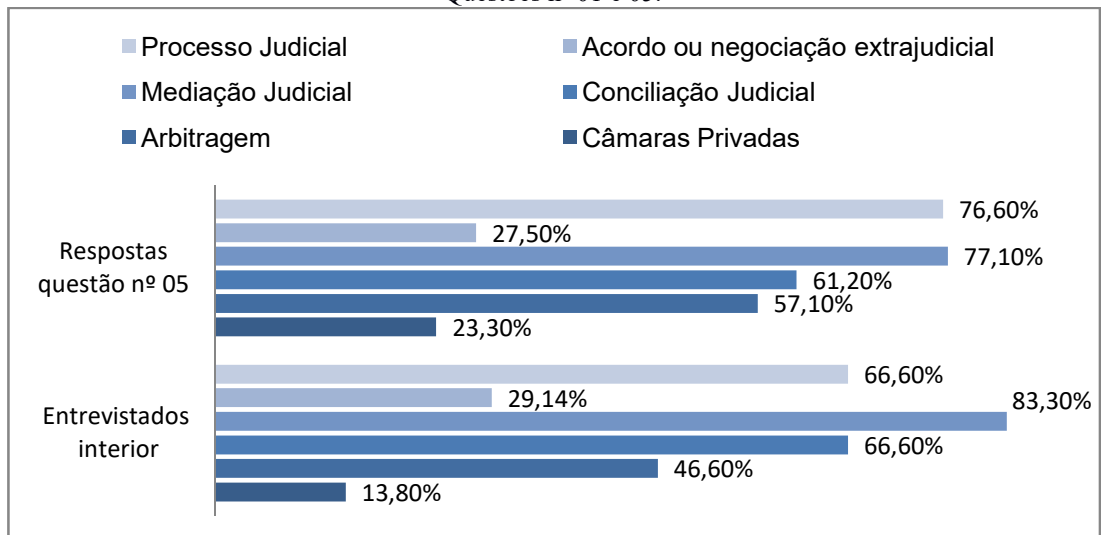
Gráfico 14 - Comparativo modalidades conhecidas em caráter geral e entrevistados da Região Metropolitana de Fortaleza (RMF) - Questões nº 01 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

Os entrevistados residentes no interior, em contraste, não seguiram o mesmo perfil acima, apresentando divergência entre os percentuais gerais da questão nº 05 e os valores obtidos através do recorte da localização para a mesma pergunta, demonstrando um menor índice de conhecimento das modalidades de “processo judicial”, “acordo ou negociação extrajudicial” e “câmaras privadas”, ao passo que evidencia um incremento leve nas opções inerentes às abordagens judiciais autocompositivas, perfazendo a conciliação judicial o percentual de 83,3% de entrevistados afirmando terem conhecimento da modalidade e a mediação judicial com 66,6%, mais de cinco pontos percentuais acima da média geral.

Gráfico 15 - Comparativo modalidades conhecidas em caráter geral e entrevistados do interior - Questões nº 01 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

Outro ponto em que o interior destoa consiste na quantidade de entrevistados que afirmaram conhecer todas as seis modalidades apresentadas. Enquanto a média global atingiu 12,2% e a capital obteve percentual levemente superior, equivalente a 14%, no interior, apenas 4,1% dos participantes apontaram ter ciência de todas as opções autocompositivas e heterocompositivas disponíveis.

Avaliando tal decréscimo, tido por considerável, pode-se inferir, cotejando-se a presente informação com os dados do gráfico anterior, que a deficiência no conhecimento de modalidades específicas como câmaras privadas e acordo ou negociação extrajudicial identificada influenciou negativamente no percentual da população avaliada que teria uma noção mínima acerca de todas as opções disponíveis para solução de conflitos, apontando-se para a necessidade de maior divulgação, em especial, das modalidades extrajudiciais autocompositivas, em comarcas do interior.

Superada a observação acerca da influência da localidade para a escolha da forma adequada de resolução de demandas, prossegue-se às considerações pertinentes ao segundo critério de ordem pessoal, notadamente a idade do entrevistado.

De saída, verifica-se que a segunda faixa etária, de 30 a 59 anos, apresenta resultados consistentes com a avaliação geral obtida pela questão nº 05, com menos de cinco pontos percentuais de diferença para cada uma das seis modalidades, de forma que o presente trabalho monográfico volta-se ao estudo do impacto dos dois outros intervalos estudados, entre 18 e 29 anos e acima de 60 anos.

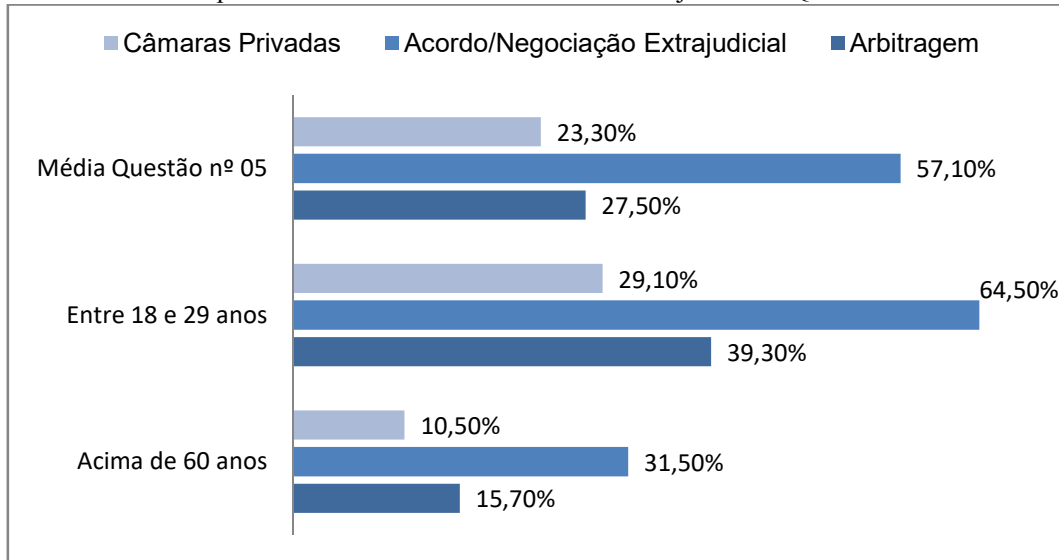
O primeiro ponto que merece atenção encontra-se na análise das modalidades extrajudiciais (arbitragem, acordo ou negociação extrajudicial e câmaras privadas) e o percentual de seleção entre as duas faixas estudadas.

Nesse quesito, é possível verificar que a faixa de 18 a 29 anos mostra-se entre duas a três vezes mais propensas a utilizar um mecanismo extrajudicial se comparada aos entrevistados da faixa de 60 anos ou mais, além de demonstrar um leve incremento entre a média apurada na questão nº 05, podendo inferir-se que são mais suscetíveis à resolução de conflitos pela via extrajudicial.

Em oposição à primeira faixa etária e sua aceitação ampla aos mecanismos que não possuem interferência do Poder Judiciário, tem-se que os entrevistados da terceira idade são comparativamente menos propensos que os mais jovens aos meios tidos por “alternativos”, além de apresentarem um decréscimo significativo entre o percentual que informou conhecer as opções extrajudiciais e a média obtida em caráter geral no grupo de

controle. Todavia, mantiveram-se abertos às modalidades judiciais, inclusive as autocompositivas, apresentando variação em percentuais menos significativos.

Gráfico 16 - Comparativo entre idade e as modalidades extrajudiciais - Questões nº 02 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

As razões para tal comportamento são variadas, especulando-se justificativas para a preferência dos mais velhos pelas modalidades judiciais, a exemplo da confiança na abordagem judicial em detrimento de opções mais recentes, até o desconhecimento ou desconfiança sobre as abordagens extrajudiciais e a dificuldade de utilização de plataformas eletrônicas de resolução de disputas, mecanismo relevante no item “acordo ou negociação extrajudicial” e já pormenorizada anteriormente.

Tal situação, em tese, não seria tão impactante aos representantes da primeira faixa etária, por tratar-se de uma geração que, supostamente, preza pela informalidade, celeridade e que possui grande acesso e apreço a ferramentas eletrônicas, estando disposta a utilizar de modalidades tidas por menos tradicionais.

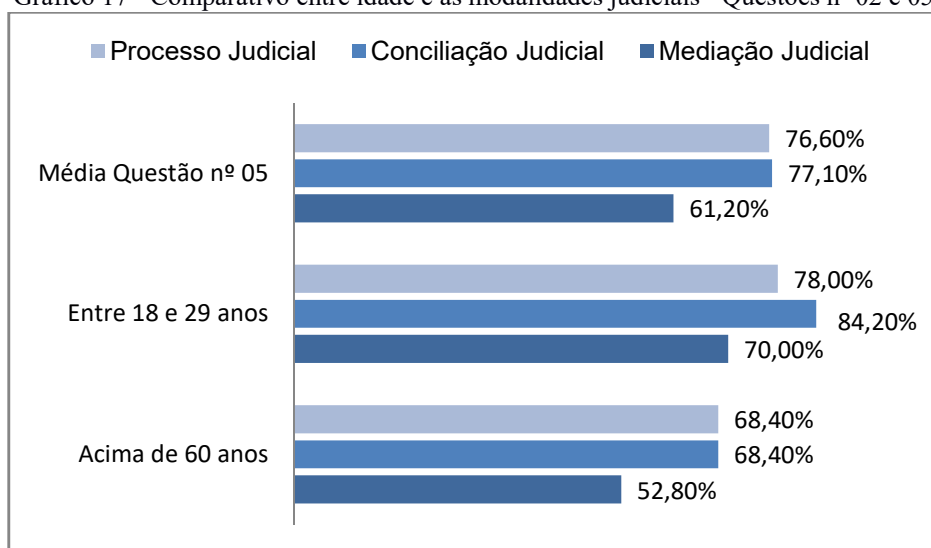
Outro ponto que merece realce está no volume de entrevistados jovens que apontaram arbitragem como modalidade que conhecem, tendo ou não utilizado. O percentual equivalente a 39,3% destoa dos demais índices da modalidade tanto nos critérios de ordem pessoal, avaliado no presente subitem, quanto na adequação por caso concreto, já explanados no subitem anterior, sendo o maior percentual da via em todo o estudo.

A cifra é, ainda, equivalente a duas vezes e meia a quantidade de participantes de 60 anos ou mais que apontaram ciência para a arbitragem, reforçando a afirmação anterior que, a despeito de seu longo período de vigência, a Lei de Arbitragem não atingiu o objetivo

de ser reconhecida como uma das vias mais adequadas à solução de disputas, em que pese de seus atributos e capacidade de atender às mais variadas demandas.

Com relação às abordagens judiciais, enfatiza-se que, de forma similar ao que ocorreu com as extrajudiciais, a terceira faixa etária demonstra menos favoritismo às modalidades apontadas comparativamente à média do grupo de controle da questão nº 05, ao passo que o grupo da primeira faixa aponta para percentuais superiores.

Gráfico 17 - Comparativo entre idade e as modalidades judiciais - Questões nº 02 e 05.



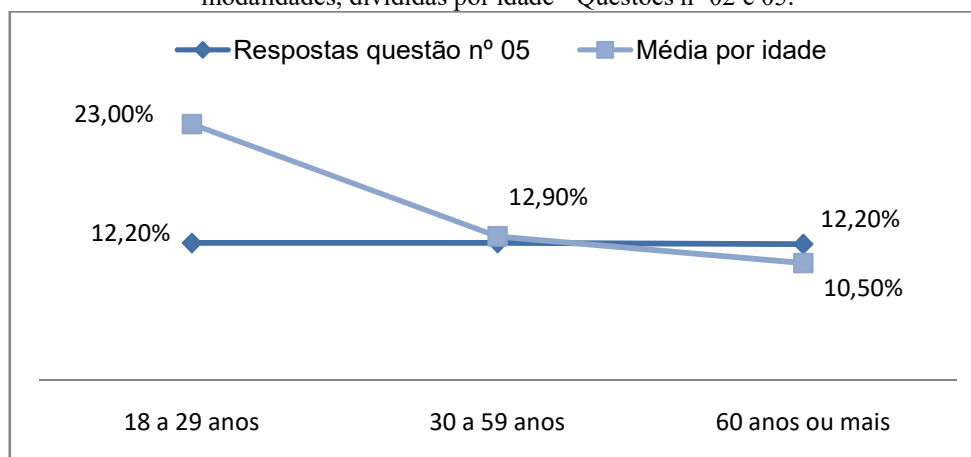
Fonte: Elaboração do autor.

A justificativa, infere-se, está no fato do grupo de entrevistados entre 18 e 29 anos apontarem o conhecimento para um leque maior de opções enquanto o da terceira idade apresenta predileção por selecionar menos modalidades simultâneas, mantendo-se estáticos nas abordagens que consideram tradicionais.

Em análise, temos que 23% dos participantes da primeira faixa etária apontam conhecer todas as seis modalidades, maior entre todos indicadores dos critérios de ordem pessoal estudados, ao passo que no conjunto de amostras de 60 anos ou mais, somente 10,5% possuem a mesma expertise.

Nesse diapasão, a idade mostrou-se o critério de ordem pessoal mais relevante no sentido de propiciar um incremento no conhecimento de todas as modalidades estudadas, com o ápice na faixa de 18 a 29 anos e com o pior resultado ente os entrevistados acima de 60 anos.

Gráfico 18 - Comparativo entre o quantitativo de respostas afirmando conhecer todas as modalidades, divididas por idade - Questões nº 02 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

Esquematizando-se o gráfico acima, temos, ainda, que os mais jovens são mais afeitos a selecionarem mecanismos autocompositivos, culminando com o maior percentual de adesão à conciliação judicial de todas as opções de perfis pessoais dos entrevistados, com 84,2%, além de incremento no quantitativo de respostas indicando a adequação da mediação judicial (70%) sem, todavia, reduzir o volume de adesão ao processo judicial heterocompositivo (78%).

Na mesma proporção, todavia no sentido inverso, tem-se a faixa etária de 60 anos ou mais apresentando um decréscimo na seleção de todas as três abordagens judiciais, incluindo-se a primeira heterocompositiva, tida de forma genérica como tradicional e que, verifica-se agora, está equiparada à conciliação judicial na preferência deste grupo de entrevistados, ambas com percentual de 68,4%.

Não obstante seja possível identificar a redução dos percentuais em todas as categorias da terceira faixa comparativamente ao grupo de controle (questão nº 05) e à faixa de 18 a 29 anos, pode-se concluir, pelos dados apresentados, que a divergência maior encontra-se nas modalidades extrajudiciais e no resultado referente à ciência de todas as seis formas de solução de conflitos estudada, este último critério tendo atingido a maior discrepância entre categorias de ordem pessoal.

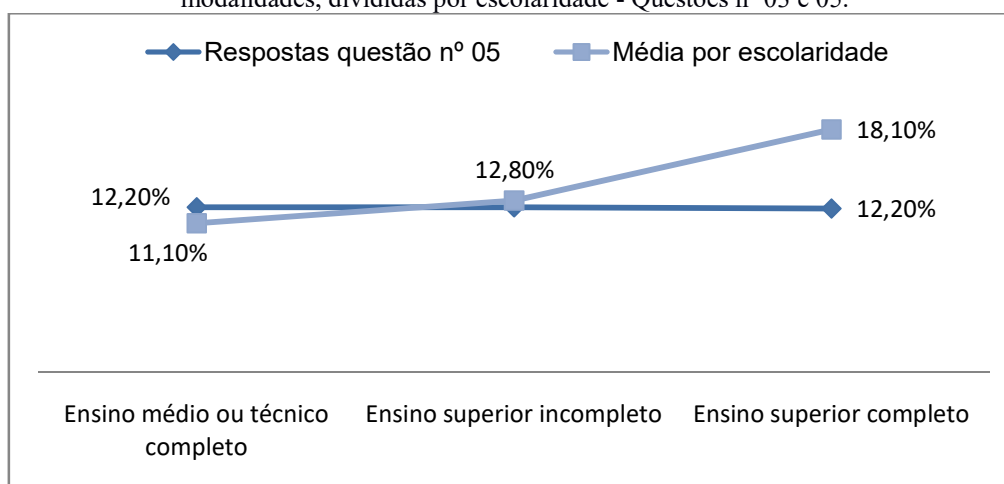
Finalizada a avaliação do quesito “idade”, avança-se para a exploração do terceiro ponto, qual seja, a escolaridade.

Comparativamente ao critério de idade, em que se verificou que o incremento na faixa etária concentrou maior quantitativo de entrevistados apontando para o desconhecimento das seis modalidades de forma simultânea, pode-se considerar, pelos

resultados apurados e identificados a seguir, que a escolaridade caminha em sentido inverso, podendo ser um fator a anular a perda causada pelo critério anterior.

Diferente dos outros parâmetros como idade e renda, o incremento no grau de escolaridade propiciou um aumento progressivo entre os entrevistados que afirmaram conhecer todas as seis vias apresentadas, cenário tido por ideal, iniciando com 10,5% para os participantes de nível médio ou técnico concluído, passando por 12,8% entre os de ensino superior incompleto, e finalizando com 18,1% dentre os que possuíam ensino superior completo, os últimos dois quantitativos acima da média pesquisada, de 12,2%.

Gráfico 19 - Comparativo entre o quantitativo de respostas afirmando conhecer todas as modalidades, divididas por escolaridade - Questões nº 03 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

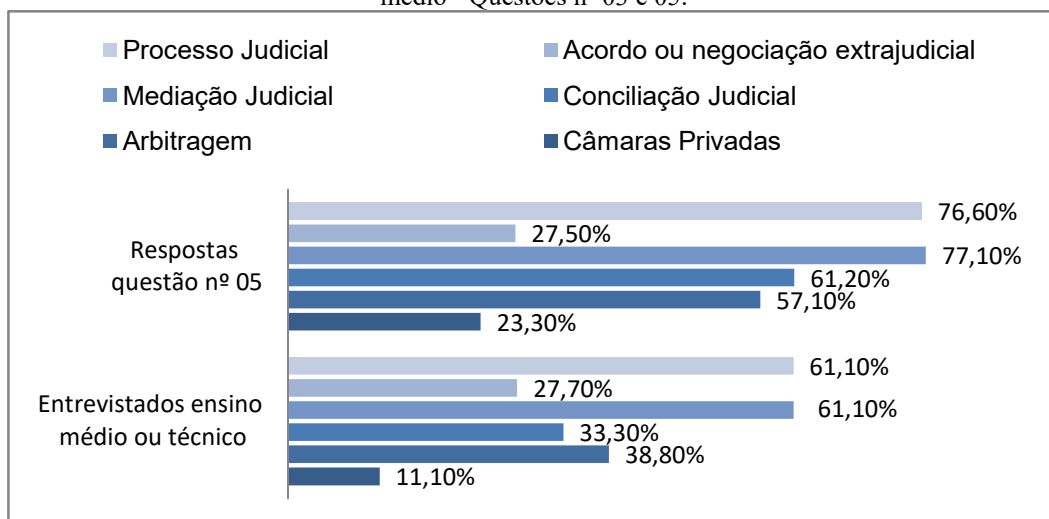
A despeito do volume de amostras relativas ao ensino fundamental não ter sido relevante para propiciar um resultado acurado à pesquisa, pode-se inferir que o montante de pessoas que conheceriam todas as modalidades nesta faixa de escolaridade, seguindo a ordem indicada, tenha a tendência de ser próximo ou até inferior a 10%.

Pressupõe-se, pelo exame dos dados estatísticos em evidência e os resultados bibliográficos apresentados nos capítulos anteriores, que a justificativa para tais percentuais pode estar no fato dos níveis superiores de ensino permitirem aos habitantes obter conhecimentos suficientes para avaliarem de forma mais assertiva os entraves e os benefícios de cada modalidade, em especial, considerando-se o fato das universidades e faculdades serem locais de fomento da política autocompositiva, de forma direta para os cursos na seara jurídica, e de forma indireta para os demais, incentivando o desenvolvimento intelectual, literário e de pesquisa, habilidades de grande valia para uma apreciação crítica.

Ponderando-se os comparativos entre as opções selecionadas pelos entrevistados

de escolaridade diversa e o grupo de controle da questão nº 05, temos que apenas o grau de “nível médio ou técnico completo ou incompleto” contemplou divergência significativa conforme se depreende do gráfico abaixo.

Gráfico 20 - Comparativo modalidades conhecidas em caráter geral e entrevistados de ensino médio - Questões nº 03 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

À semelhança do que ocorreu com a terceira faixa etária (60 anos ou mais), o baixo volume de entrevistados apontando para várias opções simultaneamente culminou com a redução dos percentuais de cinco dos seis mecanismos estudados, alguns deles como a mediação judicial e as câmaras privadas com decréscimo de aproximadamente 50% comparativamente ao grupo de controle.

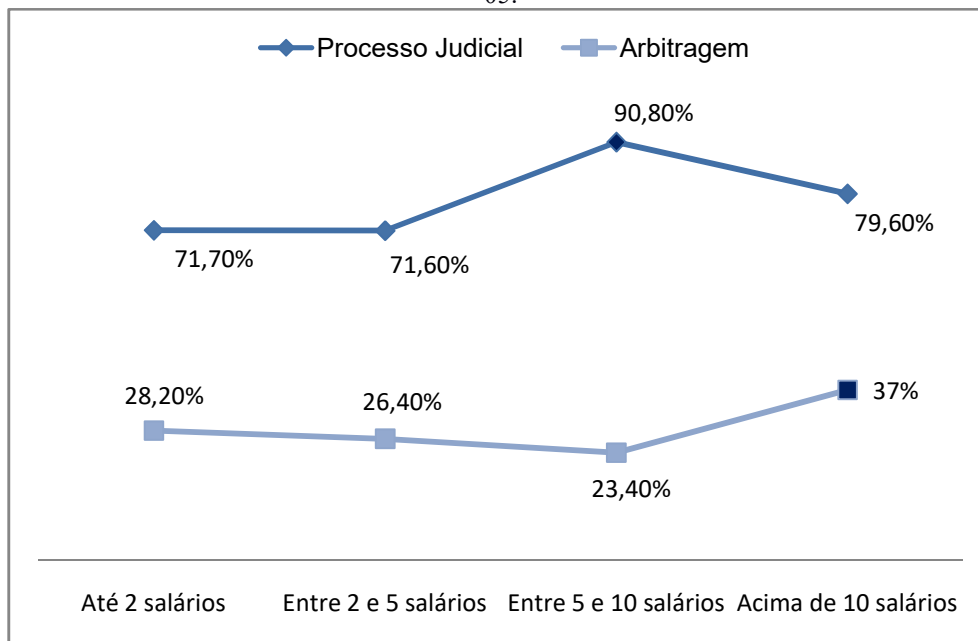
A justificativa, pondera-se, deve ser similar ao resultado apurado anteriormente, apontando para que o grupo apresente tendência de permanecer com as modalidades já conhecidas, por conferir menor credibilidade a certas vias ou simplesmente por não possuir ciência suficiente para selecionar a opção, apontando para uma deficiência na divulgação.

Superados os critérios relevantes pertinentes às faixas de escolaridade estudadas, prossegue-se com a observação do último parâmetro de ordem pessoal referente à renda dos entrevistados. Novamente os participantes foram divididos em quatro grupos definidos por faixas de renda que variavam de até dois salários mínimos e culminava com a última faixa, correspondente a valores acima de 10 salários mínimos.

Dentre os critérios estudados, realça-se novamente o fato do item “renda” possuir maior aproximação entre o quantitativo de participantes por faixa, conforme explicitado no primeiro gráfico da presente seção, além de apresentar a maior uniformidade entre as

modalidades selecionadas por cada grupo e os resultados do grupo de controle da questão nº 05, com poucos pontos percentuais de discrepância. A exceção ficou para dois itens elencados no gráfico abaixo.

Gráfico 21 - Comparativo entre renda e duas modalidades selecionadas - Questões nº 04 e 05.



Fonte: Elaboração do autor.

Inicia-se o recorte no quantitativo referente à modalidade “processo judicial”, apontada como conhecida por 90,8% dos entrevistados na faixa de renda de 5 a 10 salários mínimos, maior para a modalidade dentre todos os itens relativos aos critérios de ordem pessoal pesquisados.

Referida cifra destoa, ainda, dos demais intervalos remuneratórios pesquisados, os quais se aproximam da média de 76,6% de indicação no grupo de controle. Em que pese ser uma informação relevante, não é possível, no presente momento e comparando-se os dados obtidos na pesquisa em tela, tecer considerações acerca das razões que justifiquem tal comportamento, necessitando-se de maiores estudos.

Em sequência, temos o segundo item que merece destaque, pertinente ao quantitativo de amostras apontando como conhecida a modalidade da arbitragem entre entrevistados que auferem mais de dez salários mínimos. O percentual é o segundo maior da modalidade dentre os critérios de ordem pessoal, superado apenas pelo fator idade, faixa ente 18 e 29 anos, com 39,3%.

Contraopondo o primeiro enfoque em que as causas não foram possíveis de serem

identificadas, neste, pode-se pressupor, em primeiro momento e em análise hipotética, que o incremento reside no fato de faixas salariais maiores deterem, com certa frequência, conflitos de natureza complexa e de necessária confidencialidade, ideais para abordagem em câmaras privadas e pela via arbitral.

Outro ponto que corrobora o entendimento supra, consiste no fato que demandas relativas a este grupo de entrevistados não estão, na maioria dos casos, isentas de gratuidade judicial, além de estes serem assistidos, possivelmente, por advogados particulares, situações que tornam as vias extrajudiciais mais atrativas, em contraste com o que se verifica nas faixas inferiores de renda, em que a assistência judiciária gratuita eleva as vantagens das abordagens judiciais, por serem de baixo ou nenhum custo.

Compilando-se todos os dados relativos aos quatro critérios de ordem pessoal propostos, e em comparação ao grupo de controle da questão nº 05, apurada pela soma de todos os perfis estudados, é possível constatar que o perfil pessoal do entrevistado pode, em determinados casos, ser um fator relevante para a seleção da modalidade tida por adequada à resolução de conflitos.

Mostra-se possível, ainda, pressupor, com os parâmetros atuais e com base exclusivamente nos resultados apurados na presente pesquisa de campo, que o indivíduo que reside na Região Metropolitana de Fortaleza, com ensino superior completo e entre 18 e 29 anos, auferindo qualquer faixa de renda, apresentaria o perfil tido por ideal para, conhecendo a maior gama possível de modalidades judiciais e extrajudiciais disponíveis, selecionar de forma coerente e consciente aquela que lhe trará a solução mais célere, efetiva e de menor custo.

Da mesma forma, apresenta-se coerente a constatação de que determinados fatores, como: a) residir no interior do estado; b) ter sessenta anos ou mais de idade e c) não possuir ensino superior completo ou incompleto, pode influenciar no conhecimento das modalidades apresentadas, restringindo a ciência destas às poucas formas de resolução de litígios, o que, pressupõe-se, traria impactos negativos no momento de selecionar, ponderando-se critérios como adequação, custo e tempo.

Por fim, frise-se que, observando-se exclusivamente a presente pesquisa, a faixa de renda apresentou-se como o único critério de ordem pessoal a não interferir substancialmente – de forma positiva ou negativa – no conhecimento acerca dos meios judiciais e extrajudiciais de solução de conflitos propostos, deduzindo-se, em avaliação prefacial, que igualmente não teria efeitos significativos na escolha da adequação da via ao caso concreto.

6 CONCLUSÃO

Considerando-se o novo prisma legal trazido pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e pelas Leis nº 13.105/15 (novo Código de Processo Civil) e nº 13.140/15 (Lei de Mediação) houve expansão do modelo tradicional de acesso à justiça, outrora talhado pela judicialização da demanda, por meio do "sistema multiportas", caracterizado pela oferta de variadas opções judiciais e extrajudiciais de resolução do conflito posto, a ser selecionada a critério do cidadão.

Entretanto, a despeito do lapso temporal entre a vigência da legislação supramencionada, da contínua capacitação e disseminação das políticas consensuais pelo Conselho Nacional de Justiça, pelos Tribunais de Justiça Estaduais e pelos demais órgãos que compõem o Poder Público, é possível verificar que as partes, e muitas vezes seus procuradores, ainda não estão familiarizados ou alinhados às opções trazidas pelo legislador, seja por desconhecimento dos métodos menos tradicionais (câmaras privadas de conciliação e mediação, mediação cartorária, plataformas eletrônicas de solução de conflitos, etc.), seja por, a despeito de conhecer o mecanismo, não ter informações suficientes para fazer a escolha do método mais adequado à demanda, acarretando no prolongamento da disputa, no encarecimento da solução e no desgaste de ambas as partes, culminando com a sobrecarga das modalidades de maior referência (judicialização do conflito).

Analisando-se os dados estatísticos disponíveis em âmbito nacional, pelo “Relatório Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça, e na seara estadual, segundo os dados coletados e disponibilizados pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará – NUPEMEC/TJCE, conclui-se que, em que pese o incremento na utilização dos mecanismos judiciais autocompositivos, o ingresso de casos novos não sofreu redução, pelo contrário, atingiu a maior cifra no ano de 2018.

Somado-se a isto, temos a insuficiência de dados oficiais a respeito da utilização de abordagens extrajudiciais, a exemplo da arbitragem, dos acordos ou negociações extrajudiciais e do volume de demandas que tramitam nas câmaras privadas, com pontuais exceções, a exemplo da plataforma “Consumidor.gov.br”, que publiciza seus resultados periodicamente.

Tendo em vista tal panorama, verifica-se a necessidade de expandir o conjunto de informações e dados estatísticos relevantes no presente tema, com vistas a identificar e mapear, por meio de pesquisa de campo, bibliográfica e documental, a percepção do

jurisdicionado com relação aos meios judiciais e extrajudiciais disponíveis para solução de seu litígio, apontando quais métodos são conhecidos e se a população possuiu ciência suficiente das peculiaridades de cada mecanismo para selecionar a forma mais adequada, considerando-se tempo, abordagem, custo e eficácia.

Os resultados pesquisados mostram-se necessários para direcionar a política de tratamento adequado de conflitos, aplicada no Estado do Ceará em grande parte pelo Tribunal de Justiça e instituições conveniadas, permitindo que sejam trabalhados eventuais pontos apontados como causas do desconhecimento e que se volte a divulgação para os perfis específicos os quais indicarem deficiência, culminando, em um futuro ideal, na desjudicialização de demandas que não necessitem de intervenção direta do Poder Judiciário e na abordagem do conflito pela via mais adequada.

Finalizada a pesquisa de campo, e examinados os resultados em cotejo com os dados bibliográficos e documentais coletados, é possível extrair as seguintes conclusões:

Com relação aos objetivos gerais, buscou-se analisar quais métodos de resolução de disputas são conhecidos pelos jurisdicionados no Estado do Ceará e se estes possuem ciência suficiente de suas peculiaridades para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução de sua demanda.

Como objetivo específico, a pesquisa buscou identificar, em primeiro momento, quais métodos foram apontados como conhecidos pelos entrevistados em caráter geral, ou seja, sem a aplicação da modalidade a um caso apresentado. O resultado confirma a teoria esboçada pela leitura do Relatório Justiça em Números, apontando preferência para as modalidades judiciais de solução de conflitos, em empate técnico entre “conciliação judicial” e “processo judicial”.

Os dados coletados indicam, ainda, a baixa informação pertinente aos mecanismos extrajudiciais, figurando a modalidade “acordo ou negociação extrajudicial” em patamar inferior às duas vias judiciais supraindicadas, quando, em um cenário ideal, deveria ser, dentre todas, a mais conhecida e utilizada. As modalidades “arbitragem” e “câmaras privadas” figuraram em percentual próximo, todavia com os dois menores índices de conhecimento, sendo apontadas como conhecidas por apenas um em cada quatro entrevistados.

É possível concluir, ponderando-se os resultados, que a divulgação da política consensual para as modalidades judiciais mostra-se adequada, em especial se se considerar que o item “conciliação judicial” conseguiu equiparar-se, em grau de conhecimento, ao apontado para a via judicial heterocompositiva. O desafio consiste em difundir o conceito e o cabimento das modalidades extrajudiciais, providência essencial à desjudicialização de

demandas.

O segundo objetivo específico consistiu em analisar cinco casos fáticos derivados de assuntos apontados pelo Relatório Justiça em Números como de maior volume entre as demandas judicializadas e identificar a modalidade de resolução judicial ou extrajudicial indicada como adequada pelos entrevistados como forma de medir sua capacidade de seleção do mecanismo adequado de resolução da controvérsia.

Comparando-se os resultados obtidos, é possível inferir que a população seleciona a modalidade de abordagem pelo tipo de disputa, tendo sido identificada flutuação entre os percentuais dos seis mecanismos apontados e repetidos nas cinco situações fáticas.

Com relação aos casos derivados do direito de família e consumidor, identifica-se o acerto em grande parte das modalidades judiciais e extrajudiciais escolhidas, permitindo-se concluir que o jurisdicionado, nesses temas, possui conhecimento mínimo suficiente para selecionar a forma mais adequada.

O mesmo não ocorreu com a demanda envolvendo direito à saúde, em que se identificou a prevalência para a judicialização e abordagem pela via heterocompositiva, simultaneamente à ausência de identificação de outras modalidades. Em tal diapasão, pode-se concluir que, em demandas mais afeitas ao dia a dia da população, seria possível ao jurisdicionado escolher com maior precisão a via adequada, contudo, em se tratando de casos com um maior grau de complexidade, a despeito de tratar-se de assunto relativamente comum, o grau de acerto pode ser reduzido, voltando-se os entrevistados para o mecanismo tido por mais “tradicional”.

Em arremate, o terceiro objetivo específico buscou elucidar se há variação entre o conhecimento apontado pelos entrevistados de escolaridade, renda, faixa etária ou local de residência diversos, verificando se tais fatores de caráter pessoal influenciam nos resultados gerais obtidos.

Compilando-se todos os dados relativos aos quatro critérios de ordem pessoal propostos, e em comparação ao grupo de controle, concluiu-se que determinados fatores pessoais do entrevistado influíram, de forma positiva ou negativa, para a seleção dos mecanismos tidos por adequados.

A partir das informações coletadas, e sem a interferência de outros resultados, identificou-se que o perfil tido por ideal – aquele em que os entrevistados possuem ciência de todas as seis modalidades e, com o referido conhecimento, estariam, em tese, aptos a selecionarem a modalidade mais adequada – se concentrou no seguinte perfil: o indivíduo que reside na Região Metropolitana de Fortaleza, com ensino superior completo e entre 18 e 29

anos, auferindo qualquer faixa de renda.

Da mesma forma, constata-se que determinados fatores, como: a) residir no interior do estado; b) ter sessenta anos ou mais de idade e c) não possuir ensino superior completo ou incompleto, trouxeram influência negativa aos entrevistados dos referidos perfis, os quais demonstraram conhecer menos modalidades e, portanto, estariam mais suscetíveis a selecionarem a via menos adequada à solução de um conflito.

Observou-se, ainda, que muitos fatores intermediários não interferiram de forma significativa, o que ocorreu em especial com o critério renda, permitindo-se concluir, por fim, que nem todos os critérios de ordem pessoal influenciam no grau de conhecimento do entrevistado quanto à solução adequada de disputas.

Verificados os dados apresentados, identifica-se a relevância e a necessidade do aprofundamento da pesquisa e da coleta de informações relativas à adesão, adequação e difusão da política de resolução apropriada de conflitos, sendo possível, da análise estatística coletada, inferir, primeiramente, a ocorrência de real avanço nesta seara, com um quantitativo relevante de entrevistados capazes de correlacionar, de forma coerente, as modalidades de solução e os casos fáticos apresentados, indicando, ainda, conhecerem as modalidades judiciais autocompositivas e não apenas a opção “processo judicial”, aos serem questionados sobre quais modalidades tinham ciência, tendo ou não se utilizado delas.

Contudo, ainda há a necessidade de avanço na informação e aplicação das modalidades extrajudiciais, ainda subutilizadas pela população, bem como de divulgação e desenvolvimento de política para a inclusão de determinados perfis, apontados como defasados, no conhecimento das modalidades autocompositivas e extrajudiciais, igualando-os aos demais.

Tais medidas permitirão a correta e completa aplicação do corolário de acesso à justiça, entendido não apenas como a garantia ao acesso ao judiciário, mas à solução de conflitos pela via mais adequada, célere e eficiente.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de Mediação Judicial**, 6. ed. Brasília:CNJ, 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.CNJ 125/2010.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2018: ano-base 2017**. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2019: ano-base 2018**. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125/2010, de 29 de novembro de 2010**, disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº 1060, de 5 de fevereiro de 1950**. Estabelece normas para a concessão de assistência judiciária aos necessitados. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/11060.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº. 5869, de 11 de janeiro de 1973**. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em:<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/15869impressao.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº. 7244, de 24 de novembro de 1984**. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1980-1988/17244.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº. 9099, de 26 de setembro de 1995**. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº. 9307, de 23 de setembro de 1996**. Dispõe sobre a arbitragem. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19307.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº 10406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº 13105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm>. Acesso em: 19 nov. 2019.

_____. **Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm)>.htm. Acesso em: 19 nov. 2019.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** 4. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2019.

CÂMARA, Alexandre Freitas. **O novo processo civil brasileiro.** 4. ed., rev. e atual., São Paulo: Atlas, 2018.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à Justiça.** Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris Editora, 1988.

CINTRA, Antônio Carlos de Araújo; DINAMARCO, Cândido Rangel; GRINOVER, Ada Pellegrini. **Teoria Geral do Processo.** 7.ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1990 *apud* SOUZA, David Gomes de Barros. **Neoprocessualismo, acesso à justiça e efetividade do processo civil Conteúdo Jurídico.** Brasília. 2020. Disponível em: <<https://conteudojuridico.com.br/consulta/Artigos/46005/neoprocessualismo-acesso-a-Justica-e-efetividade-do-processo-civil>>. Acesso em: 24 jan. 2020.

CURY, César Felipe. Mediação. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos.** Coleção Grandes Temas do Novo CPC. 2. ed. Vol. 9. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **Instituições de Direito Processual Civil.** Vol. 4. São Paulo: Editora Malheiros, 2009.

FERNANDES, Sônia Caetano. **O novo modelo multiportas de solução dos conflitos e a novidade trazida pelo código de processo civil – Câmaras de mediação e conciliação.** Disponível em: <<https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI257653,21048-O+novo+modelo+multiportas+de+solucao+dos+conflitos+e+a+novidade>>. Acesso em: 03 nov. 2019.

GUERREIRO, Luiz Fernando. Arbitragem e processo arbitral. In: SALLES, Carlo Alberto e LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem: curso de métodos adequados de solução de controvérsias.** 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

LENZA, Pedro. **Reforma do Judiciário. Emenda Constitucional nº 45/2004. Esquematização das principais novidades.** Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 10, n. 618, 18 mar. 2005. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/6463>. Acesso em: 03 nov. 2019.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Revista dos Tribunais.** Vol. 888. 2009, *apud*. ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Coleção Grandes Temas do Novo CPC - V.9 - Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos. 2. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 35. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

SALES, Lilia Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003, p. 38, *apud* TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos**. 4. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

SOUZA, Wilson Alves de. **Acesso à Justiça**. Salvador: Dois de Julho, 2011.

STRANGHERLIN, Camila; RANGEL, Rafael Calmon. **O conflito e a mediação nas relações de direito de família: uma perspectiva sob o viés da alteridade e do novo Código de Processo Civil**. In: ZANETI JR, Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Coleção Grandes Temas do Novo CPC. 2. ed. Vol. 9. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 2.ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2018.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil - Teoria geral do direito processual civil, processo de conhecimento e procedimento comum**. 56.ed. Vol. I. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

WATANABE, Kazuo. Acesso à justiça e sociedade moderna. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel; WATANABE, Kazuo (Coords.). **Participação e processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

_____. Acesso à justiça e a solução pacífica para conflitos de interesses. In: ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Coleção Grandes Temas do Novo CPC. 2. ed. Vol. 9. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

ZANETI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. Coleção Grandes Temas do Novo CPC. 2. ed. Vol. 9. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE ENTREVISTA

JUSTIÇA MULTIPORTAS: As formas de acesso à solução adequada de conflitos conhecidas e utilizadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará

Você está sendo convidado(a) para participar, como voluntário(a), do projeto de pesquisa intitulado "JUSTIÇA MULTIPORTAS: As formas de acesso à solução adequada de conflitos conhecidas e utilizadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará", de responsabilidade da pesquisadora Mariana Viana Mont'Alverne e sob a orientação do Prof. Dr. Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão. A pesquisa é referente à Especialização em Direito Processual Civil, ofertado pela Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará – ESMEC.

Obrigada por sua participação!

Questão 1. Reside na cidade de Fortaleza ou na Região Metropolitana?

- Sim
- Não

Questão 2. Informe sua idade

- Entre 18 e 29 anos
- Entre 30 e 59 anos
- 60 anos ou mais

Questão 3. Informe sua escolaridade

- Ensino Fundamental (completo ou incompleto)
- Ensino médio ou técnico (completo ou incompleto)
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo

Questão 4. Informe sua renda.

- Até dois salários mínimos
- Entre dois e cinco salários mínimos
- Entre cinco e dez salários mínimos
- Acima de dez salários mínimos

Questão 5 - Considerando as opções judiciais e extrajudiciais de resolução de conflitos abaixo relacionadas, informe qual(is) você conhece e/ou já utilizou:

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)
- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 6 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação: Discussão acerca do fornecimento de alimentos para um filho menor.

- Processo Judicial
- Arbitragem

- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)
- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

**Questão 7 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:
Divórcio consensual (de comum acordo) sem filhos e com bens (patrimônio).**

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)
- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

**Questão 8 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:
Conserto ou substituição de produto defeituoso.**

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)
- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

Questão 9 - Qual(is) mecanismo(s) mecanismo considera adequado para a seguinte situação:

Cobrança de aluguéis.

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)
- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

**Questão 10 - Qual(is) mecanismo(s) considera adequado para a seguinte situação:
Discussão acerca de autorização para realização de procedimento cirúrgico negado pelo setor público/operadora de saúde.**

- Processo Judicial
- Arbitragem
- Conciliação Judicial
- Mediação Judicial
- Acordo ou Negociação Extrajudicial (realizado sem a interveniência do Poder Judiciário. Ex. Procon, Decon, Ouvidorias etc.)
- Câmara Privada de Conciliação e Mediação

APÊNDICE B – PROJETO DE PESQUISA



ESCOLA SUPERIOR DA MAGISTRATURA DO ESTADO DO CEARÁ
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO PROCESSUAL CIVIL

Projeto de Monografia

**JUSTIÇA MULTIPORTAS: As formas de acesso à solução adequada de conflitos
conhecidas e utilizadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará**

Pesquisador: Mariana Viana Mont'Alverne

Orientador: Prof. Dr. Nilsiton Rodrigues de Andrade Aragão

Fortaleza – CE
Janeiro, 2019

SUMÁRIO

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. INTRODUÇÃO | 02 |
| 2. PROBLEMA..... | 04 |
| 3. JUSTIFICATIVA..... | 05 |
| 4. REFERENCIAL TEÓRICO..... | 06 |
| 5. OBJETIVOS..... | 09 |
| 5.1. Objetivo Geral | 09 |
| 5.2. Objetivos Específicos..... | 09 |
| 6. METODOLOGIA | 10 |
| 7. CRONOGRAMA | 11 |
| 8. REFERÊNCIAS | 12 |

1 INTRODUÇÃO

Antevendo sua essencialidade ao pleno exercício da cidadania e ao alcance da paz social, a Constituição Federal de 1988 pautou o acesso à justiça pelo cidadão em seu rol de direitos e garantias fundamentais, sendo conhecido, também, como princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional ou, simplesmente, princípio da ação.

Em consonância, o art. 8º, I, da Convenção Interamericana sobre Direitos Humanos de São José da Costa Rica, ratificado pelo Brasil em 25 de setembro de 1992 e equiparado à norma constitucional por força da Emenda Constitucional nº 45/2004, assevera que “toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza”.

Da leitura do art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Republicana, alinhada ao perfilhamento supra, temos que todos têm o direito de postular sua pretensão perante o Poder Judiciário, seja ela referente a um direito individual, difuso, coletivo ou, ainda, aquele que se encontra sob ameaça de lesão, tendo o Estado, em contrapartida, o dever de prestar a resposta adequada aos anseios dos jurisdicionados, de forma célere e eficiente.

Todavia, em que pese a priorização concedida pela Carta Magna à garantia de acesso à justiça e à inafastabilidade da jurisdição como forma de assegurar ao cidadão o exercício de seu direito, o atual panorama brasileiro, de grande judicialização e proporcional congestionamento, desfigurou o ideal constitucional, afastando a devida celeridade da prestação jurisdicional e, em muitos casos, acarretando na ineficiência da modalidade selecionada, fato que culmina com o descrédito no Poder Judiciário em cumprir com suas atribuições.

Contextualizando os fatos, no âmbito do Estado do Ceará, objeto da presente pesquisa, o Relatório “Justiça em Números” do Conselho Nacional de Justiça, referente ao ano de 2017, aponta uma média de 4.148 (quatro mil cento e quarenta e oito) casos novos na Justiça Estadual para cada grupo de 100.000 (cem mil) habitantes (pg. 79), 9º lugar entre os 10 Tribunais de médio porte pesquisados, e uma taxa de congestionamento de 75,2%, maior que a média nacional de 72,1%. Em contrapartida, temos que o Estado é o primeiro no índice de conciliações na fase de conhecimento, com um percentual de 25,2% (pg. 141), correspondente ao quantitativo de sentenças homologatórias de acordo proferidas,

comparativamente ao total de sentenças e decisões terminativas, numeros que apontam para a necessidade de efetivação da política pública de desjudicialização de demandas, agregada à utilização dos mecanismos adequados de resolução de litígios.

Considerando que todos os Estados da Federação encontram-se em situação similar, com o iminente colapso no ajuizamento de demandas, e sendo certa a capacidade do jurisdicionado em solucionar parte de seus conflitos de forma apartada do Poder Judiciário, foi introduzido no nosso ordenamento jurídico o Sistema Multiportas, inicialmente pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e, posteriormente, pelas leis nº 13.105/15 (novo Código de Processo Civil) e nº 13.140/15 (Lei de Mediação).

Referido sistema trouxe como premissa a garantia de acesso à justiça por mecanismos diversos da decisão por sentença judicial, empoderando formas antigas de abordagem de disputas, como a conciliação, a mediação, a negociação e a arbitragem, e seus inéditos derivados a exemplo da conciliação/mediação por câmaras privadas, cartórios, meios virtuais, dentre outros, personalizando a resolução do litígio e abrindo opções para escolha, pelo cidadão, da modalidade que melhor se amolda à sua pretensão, ponderando-se quesitos como custo, celeridade, autonomia, forma de intervenção de uma terceira pessoa, dentre outros.

O sistema multiportas, como modalidade de acesos à justiça, desconstitui a premissa de que o Estado é o único legitimado a gerir as situações de litígio apresentadas pela sociedade, por possuir o controle exclusivo da jurisdição considerando sua natureza e personalidade jurídica, e amplia o conceito de acesso preconizado pelo art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988, autorizando o cidadão a selecionar a forma que considera mais adequada à resolução do conflito e, se assim desejar, utilizar-se de um dos mecanismos autocompositivos privados.

Visando garantir a efetividade do sistema, o novo Código de Processo Civil trouxe, em seu art 784, III e IV, a caracterização de título executivo extrajudicial ao documento particular assinado pelo devedor e por duas testemunhas e ao instrumento de transação referendado pelo ministério público, pela defensoria pública, pela advocacia pública, pelos advogados dos transatores ou por conciliador ou mediador credenciado por tribunal. Em consonância, a lei de mediação, em seu art. 20, parágrafo único, dispõe que “o termo final de mediação, na hipótese de celebração de acordo, constitui título executivo extrajudicial e, quando homologado judicialmente, título executivo judicial.”, determinação esta em vigor também para administração Pública, nos termos de seu art. 32, §3º. Tais disposições ratificam a segurança jurídica dos mecanismos autocompositivos sem a intervenção do Poder

Judiciário, equiparando-os, em direitos, aos acordos homologados por sentença.

2 PROBLEMA

O Código de Processo Civil de 2015 elencou, como norma fundamental, o sistema multiportas de acesso à justiça, possibilitando ao jurisdicionado solucionar sua controvérsia pela modalidade - judicial ou extrajudicial - que entender mais exitosa. Tal conceito, aliado à nova priorização de resolução consensual de disputas, abrange desde a seleção da modalidade pelas partes, até a construção conjunta do resultado pretendido para a controvérsia, com ou sem auxílio de um terceiro imparcial.

Podemos constatar, porém, que, no atual panorama de transição entre a cultura consensual e a da judicialização tradicional no Estado do Ceará, a ampliação das possibilidades ofertadas pelos meios legais nem sempre mostra-se favorável ao litigante, considerando a falta de conhecimento adequado das modalidades disponíveis, fato que dificulta a seleção apropriada do método para o problema, acarretando no prolongamento do conflito, no encarecimento da solução escolhida e no descrédito todo o mecanismo concebido pelo legislador, na medida em que o cidadão, apesar de buscar as "portas" existentes, não encontra correlação entre sua demanda e o método apresentado.

Somado-se a este fato, é possível identificar que, apesar do sistema ter aberto várias opções de acesso à resolução de disputas, consensual ou litigiosa, judicial ou extrajudicial, e da boa aceitação da conciliação e da mediação judicial, em razão do elevado índice de acordos homologados reportado no “Justiça em Números”, há certa incredibilidade na utilização das referidas ferramentas como primeira opção, as quais são tratadas frequentemente como mecanismos “alternativos” de resolução de disputas e, portanto, destinados a casos de menor importância ou, ainda, que modalidades como a conciliação ou a mediação, quando extrajudiciais ou pré-processuais, somente têm validade se conferida a chancela do judiciário por meio da homologação.

Diante do exposto, questiona-se:

1 - quais os mecanismos de resolução consensual de disputas as partes conhecem e conferem credibilidade, tendo ou não utilizado?

2 – Qual modalidade de resolução judicial ou extrajudicial é indicada como adequada pelos entrevistados para seis modalidades de conflitos mais comuns, selecionados por amostragem, avaliando-se a assertividade e adequação dos itens selecionados e se estes

critérios são maiores ou menores levando-se em conta a faixa etária, renda e escolaridade dos participantes.

3 JUSTIFICATIVA

Considerando o novo prisma legal trazido pela Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e pelas Leis nº 13.105/15 (novo Código de Processo Civil) e nº 13.140/15 (Lei de Mediação) houve expansão do modelo tradicional de acesso à justiça, outrora talhado pela judicialização da demanda, por meio do "sistema multiportas", caracterizado pela oferta de variadas opções judiciais e extrajudiciais de resolução do conflito posto, a ser selecionada a critério do cidadão.

Todavia, a despeito do lapso temporal entre a vigência da legislação supramencionada, da contínua capacitação e disseminação das políticas consensuais pelo Conselho Nacional de Justiça, pelos Tribunais de Justiça Estaduais e pelo Poder Público, é possível verificar que as partes, e muitas vezes seus procuradores, ainda não estão familiarizados ou alinhados às opções trazidas pelo legislador, seja por desconhecimento dos métodos menos tradicionais (câmaras privadas de conciliação e mediação, mediação cartorária, "*Online Dispute Resolution - ODR*"), seja por, a despeito de conhecer o mecanismo, não ter informações suficientes para fazer a escolha do método mais adequado à demanda, acarretando no prolongamento da disputa, no encarecimento da solução e no desgaste de ambas as partes, culminando com a sobrecarga das modalidades de maior referência (judicialização do conflito).

Destarte, verifica-se a relevância em identificar e mapear, por meio de pesquisa bibliográfica e documental e estudo de campo, quais métodos são conhecidos pelos cidadãos no Estado do Ceará e qual o grau de conhecimento destes para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução integral de sua demanda, possibilitando ao Tribunal de Justiça e ao Poder Público focarem na disseminação dos mecanismos consensuais de forma mais assertiva, com atuação pontual nas causas de desconhecimento e descredibilidade imputados pelas partes, culminando, futuramente, na desjudicialização de demandas que não necessitem de intervenção direta do judiciário e na canalização do acesso à justiça para um mecanismo verdadeiramente adaptado à conferir a melhor solução possível à demanda.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

A Constituição Federal pautou, em seu art. 5º, inciso XXXV, que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, assegurando, dentre o seu rol de direitos e garantias, o acesso à justiça amplo, conhecido como princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional ou, ainda, como direito de ação. Seu claro intuito, em conformidade com a leitura dos demais incisos, repousa no direito essencial ao completo exercício da cidadania e no alcance da almejada paz social.

Alinhado ao espírito da Carta Política, temos o art. 8º, I, da Convenção Interamericana sobre Direitos Humanos de São José da Costa Rica, ratificado pelo Brasil em 25 de setembro de 1992 e equiparado à norma constitucional por força da Emenda Constitucional nº 45/2004, asseverando que “toda pessoa tem direito de ser ouvida, com as devidas garantias e dentro de um prazo razoável, por um juiz ou tribunal competente, independente e imparcial, estabelecido anteriormente por lei, na apuração de qualquer acusação penal contra ela, ou para que se determinem seus direitos ou obrigações de natureza civil, trabalhista, fiscal ou de qualquer natureza”.

Extrai-se, de pronto, o escopo social do referido princípio, insculpido em ambos os normativos que, segundo Cândido Rangel Dinamarco (2013, p.188) “visa a realização da justiça em cada caso e, mediante a prática reiterada, a implantação do clima social de justiça, chega o momento de com mais precisão indicar os resultados que mediante o exercício da jurisdição, o Estado se propõe a produzir na vida da sociedade”.

Segundo Ana Flávia Melo Torres (2002), “dentro de uma visão axiológica de justiça, o acesso a ela não fica reduzido ao acesso ao judiciário e suas instituições, mas sim a uma ordem de valores e direitos fundamentais para o ser humano, não restritos ao sistema jurídico processual”. Na sequência, conclui reforçando que “de outra maneira, vindo de uma ótica mais ampla, o acesso à justiça deve também ser visto como movimento transformador, e uma nova forma de conceber o jurídico, enxergando-o a partir de uma perspectiva cidadã. Tendo a justiça social como premissa básica para o acesso à justiça”.

Nos anos seguintes, verifica-se um aprimoramento do arcabouço legislativo voltado à viabilização dos direitos estatuídos na Lei Maior. Dentre as principais, podemos citar, como exemplo, a Lei nº 9.099/95 que instituiu formalmente a estrutura dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, permitindo a judicialização da demanda sem a participação de um advogado constituído, de forma gratuita e com um procedimento mais simples e célere. Temos, ainda, o acesso à gratuidade judicial, igualmente instituído pela Constituição de 1988, aliado ao aparelhamento da Defensoria Pública e do Ministério Público, possibilitando o

acesso pela população hipossuficiente à resolução contenciosa ou consensual de disputas, além da intervenção jurídica em assuntos de políticas públicas, visando resguardar o interesse social.

Todavia, temos que ampliação das possibilidades de resolução de disputas por meio da judicialização de demandas tradicionais não veio acompanhada da estrutura física, humana e logística necessária ao atendimento eficiente e consciente, gerando uma procura desenfreada pelo propagado acesso à justiça. O resultado da gerência inadequada da política judiciária acarretou nos preocupantes dados apurados pelo Conselho Nacional de Justiça (2018, p. 73 e 90), no Relatório Justiça em Números, publicado anualmente:

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

Durante o ano de 2017, ingressaram 29,1 milhões de processos e foram baixados 31 milhões. Houve decréscimo dos casos novos na ordem de 1% com relação ao ano de 2016, e aumento dos casos solucionados em 5,2%. A demanda pelos serviços de justiça registrou crescimento acumulado na ordem de 18,3%, considerada toda a série histórica desde 2009. Em 2017 foi o primeiro ano em que o volume de baixados superou o patamar de 30 milhões de casos solucionados, sendo visível, na Figura 47 o descolamento entre as curvas de casos baixados e de casos novos.

Apesar de se verificar, historicamente, um número de processos baixados igual ou superior ao número de casos novos, o estoque não reduziu, conforme demonstra a Figura 46. O crescimento acumulado no período 2009-2017 foi de 31,9%, ou seja, acréscimo de 19,4 milhões de processos. (...)

Em toda a série histórica, a taxa de congestionamento do Poder Judiciário se manteve em patamares elevados, sempre acima de 70%. As variações anuais são sutis e, em 2017, houve redução de um ponto percentual, fato até então nunca observado. Ao longo de 8 anos, a taxa de congestionamento variou em apenas 1,5 ponto percentual

Henrique Ávila e Trícia Navarro Xavier (2018, p.847) consideram que o CNJ “foi certo ao diagnosticar que a tentativa de se resolver todos os conflitos sociais por meio de uma decisão judicial já não mais atendia à estrutura do Poder Judiciário nem aos próprios consumidores da justiça”.

Considerando o panorama apresentado, de elevado número de demandas em tramitação o que impossibilitou a garantia de um acesso a justiça célere e eficaz, somado à massificação de conflitos derivada do atual estilo de vida e consumo, o conceito de acesso à justiça precisou ser transformando, trazendo os métodos consensuais de resolução de conflitos para um patamar central, voltado a efetiva solução da demanda, pelos aspectos não apenas jurídicos, mas também sociais.

Como primeiro passo desta importante cultura de pacificação social na nossa legislação recente, temos a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça que,

embasada na premissa de “que o direito de acesso à Justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal além da vertente formal perante os órgãos judiciários, implica acesso à ordem jurídica justa”, institui, em seu art. 1º “a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade”, sedimentando a conciliação, a mediação, a negociação e outros meios de solução consensual de conflitos como protagonistas para o adequado acesso à justiça.

Acerca desta mudança de paradigma, Kazuo Watanabe (2018, p.837) preconizou:

É extremamente importante o tratamento adequado desses conflitos em momento anterior à sua judicialização. A correta organização de política pública e de estratégias privadas a respeito deles é até mais importante que os cuidados com os conflitos judicializados pois dizem com a estabilidade social e com a formação de nova cultura. Com efeito, da correta estruturação das práticas voltadas ao tratamento dos conflitos nos vários segmentos da sociedade brasileira, com vistas à sua solução adequada, é que poderá nascer a “cultura da pacificação” e a consequente redução dos conflitos judicializados, influenciando poderosamente na redução da “cultura do litígio”.

Outro marco do novo enfoque de resolução consensual de disputas encontra-se no novo Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/15) e na Lei de Mediação (Lei nº 13.140/15), ambos publicados em um curto período de tempo. Analisando as diretrizes do novo Diploma Processual Civil, Sônia Caetano Fernandes (2017) enfatizou:

O novo Código trouxe medidas alternativas de resolução de conflitos dando ao ordenamento jurídico uma maior efetividade das normas constitucionais, principalmente ao direito à razoável duração do processo, determinando, categoricamente, no seu artigo 3º e respectivos parágrafos, que o Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos, através da conciliação, da mediação e de outros métodos, os quais deverão ser estimulados por todos – juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.

Complementando, João Luiz Lessa Neto (2018, p.910) aduz que “a segmentação do procedimento comum em duas fases e o estímulo para que os cidadãos sejam atores da resolução de seus conflitos é uma proposta interessante e segue a tendência mundial de valorização dos meios consensuais de resolução de disputas”.

A despeito da política consensual ser amplamente considerada como necessária, temos um desafio de ordem cultural, de difícil transposição. Sobre este enfoque, reportamos novamente às palavras de João Luiz Lessa Neto (2018, p.918-919), na mesma obra:

Certamente, a expressão “desafio cultural” remete a um espectro demasiadamente amplo de enfoque. Contudo, há dois vetores que são particularmente preocupantes: a) a noção de que a solução consensual é uma “justiça de segunda linha”; b) a idéia

de que os meios consensuais devem ser implantados para ajudar a “desafogar o Poder Judiciário”. (...)

A noção de alternatividade está vinculada à concepção de que o processo adjudicatório estatal é “o” meio de resolução de disputas, os outros são alternativas a este. Essa visão é própria da identificação paradigmática entre direito e lei, o paradigma racionalista, próprio da modernidade, de um direito ideal(izado) a ser aplicado enquanto abstração.

Referida resistência cultural, aliada ao desconhecimento das alterações legislativas e das políticas públicas de disseminação dos métodos consensuais, acarreta em um prejuízo ao cidadão no que concerne ao seu efetivo acesso ao mecanismo adequado para a solução de seu litígio e, por conseguinte, ao acesso à justiça. Evidencia-se que as partes, e muitas vezes seus procuradores, ainda não estão familiarizados ou alinhados ao leque de opções disponíveis ou, ainda que os conheçam, conferem-lhes a alcunha de “justiça de segunda linha”, como muito bem colocado por Luiz Lessa, opondo obstáculos à sua utilização, sem qualquer consideração acerca da melhor adequação da ferramenta dispensada ao caso concreto.

5 OBJETIVOS

5.1 Geral:

Analisar quais métodos de resolução de disputas são conhecidos pelos jurisdicionados no Estado do Ceará e se estes possuem ciência suficiente de suas peculiaridades para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução de sua demanda,

5.2 Específicos:

1. Analisar, por meio de pesquisa de campo, quais os mecanismos de resolução consensual de disputas as partes conhecem e conferem credibilidade, tendo ou não utilizado.
2. Verificar a modalidade de resolução judicial ou extrajudicial indicada como adequada pelos entrevistados para seis modalidades de conflitos mais comuns, selecionados por amostragem, como forma de medir sua capacidade de seleção do mecanismo adequado de resolução da controvérsia.
3. Identificar se há variação entre o conhecimento apontado por pessoas de escolaridade, renda familiar ou faixa etária diversas.

6 METODOLOGIA

Buscando analisar os questionamentos propostos, este trabalho será pautado na investigação do tema, por meio de pesquisa bibliográfica, documental, e, especialmente, estudo de campo, com a aplicação de formulário de respostas em pessoas com dezoito anos de idade ou mais, e de escolaridade e faixas de renda variadas, a serem avaliadas sob o método dedutivo.

Quanto aos objetivos, temos que a pesquisa será de natureza pura, como forma de ampliar os dados disponíveis sobre o assunto; exploratória, na medida em que possui como objetivo identificar melhor a percepção do jurisdicionado sobre os meios que considera adequado para a solução dos tipos mais comuns de conflitos e abordagem qualitativa, concernente à análise dos dados coletados na pesquisa.

A partir dos resultados da pesquisa, pretende-se levantar dados suficientes para identificar quais modalidades de resolução adequada de disputas são conhecidos e utilizados pelos litigantes e quais casos práticos dentre os listados concentram maior desconhecimento pelos entrevistados, bem como se os parâmetros utilizados como recorte (idade, renda, escolaridade ou comarca) influenciam nestes fatores e na disseminação da política multiportas de acesso à justiça.

A pesquisa de campo será feita por amostragem, envolvendo o mínimo de 385 (trezentos e oitenta e cinco) entrevistados, quantitativo este fornecido pela calculadora amostral da plataforma comentto.com, com erro amostral de 5% (cinco por cento), nível de confiança de 95% (noventa e cinco por cento) e com distribuição heterogênea da população (50/50). Como parâmetro, foi utilizado o número de 1.320.250 litigantes de processos de natureza cível do Estado do Ceará, quantitativo extraído a partir da fórmula: [número de processos de natureza não criminal¹⁰ x 1,4¹¹].

A opção pelos quantitativos de processos não criminais se dá no intuito de obter-se um número fidedigno de amostragens, considerando que o escopo do projeto, bem como todas as modalidades de conflitos a serem analisados pelos entrevistados, são provenientes de

10 Quantitativo referente ao total de 943.036 processos de natureza não criminal, novos e pendentes, no Estado do Ceará, obtido na Nota Técnica nº 01/2017/SEPLAG, p. 16.

11 O percentual multiplicador de 1,4 foi selecionado no intuito de garantir uma proporção adequada de litigantes por processo, levando-se em consideração que todos os feitos possuem ao menos duas partes adversas e que há um percentual razoável de demandas de uma mesma pessoa jurídica.

demandas de natureza cível.

Os participantes serão submetidos ao formulário constante no Anexo I, por meio físico ou virtual, este disponibilizado na plataforma “Google Formulários”, pelo link <https://goo.gl/forms/jsz7qdobxrGSe0jf2>, ambos acompanhados do devido aceite pelo entrevistado. As entrevistas estão previstas para serem realizadas no período de cinco meses, entre janeiro e maio de 2019. Os entrevistados se identificarão apenas por meio do Cadastro de Pessoa Física – CPF, e com único intuito evitar duplicidades. A pesquisa não apresentará os dados individualizados dos formulários respondidos pelos participantes, apenas quantitativos referentes às perguntas objeto do presente trabalho monográfico, por meio de percentuais e gráficos.

Os entrevistados serão selecionados dentre os cidadãos da Comarca de Fortaleza e Região Metropolitana, maiores de idade, com perfil de renda e escolaridade variados, preferencialmente sem formação nos métodos consensuais de solução de conflitos.

A compilação dos dados será feita entre os meses de junho e agosto e levará em consideração os itens listados, sendo determinado ao final, os questionamentos suscitados na problemática.

7 CRONOGRAMA

| ETAPAS | OUT/ NOV 2018 | DEZ 2018/ JAN 2019 | FEV/ MAR 2019 | ABR/ MAI 2019 | JUN/ JUL 2019 | AGO/ SET 2019 | OUT/ NOV 2019 | DEZ 2019/ JAN 2020 |
|---|---------------------|-----------------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|-----------------------------|
| Elaboração projeto | X | X | | | | | | |
| Elaboração modelo de pesquisa | X | | | | | | | |
| Pesquisa bibliográfica | X | X | X | X | X | | | |
| Aplicação da pesquisa de campo | | X | X | X | | | | |
| Compilação dos dados da pesquisa de campo | | | | | X | X | | |
| Redação do trabalho | | | | | X | X | X | |

| | | | | | | | | | |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| Apresentação do Trabalho | | | | | | | | | X |
|--------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|---|

8 REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Tânia et al. **Mediação de Conflitos para iniciantes, praticantes e docentes**. 1. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

Azevedo, André Gomma de. **Manual de Mediação Judicial**, 6. ed. Brasília:CNJ, 2016.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil** (1988). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm, acesso em 31 de maio de 2018.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Justiça em números 2018: ano-base 2017**. Brasília: CNJ, 2017. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf> (Acesso em 19 de novembro de 2018).

_____. **Lei nº 10406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406.htm, acesso em 31 de maio de 2018.

_____. **Lei nº 13105, de 16 de março de 2015**. Código de Processo Civil. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13105.htm, acesso em 31 de maio de 2018.

_____. **Lei nº 13140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm, acesso em 31 de maio de 2018.

CEARÁ. Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. **Nota Técnica nº 01/2017/SEPLAG**. Disponível em: https://www.tjce.jus.br/wp-content/uploads/2015/09/Nota-Técnica-01_2017.pdf, acesso em 01 de fevereiro de 2019.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A Instrumentalidade do Processo**. 13ª. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2013.

FERNANDES, Sônia Caetano, **O novo modelo multiportas de solução dos conflitos e a novidade trazida pelo código de processo civil – Câmaras de mediação e conciliação**, disponível em: <https://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI257653,21048-O+novo+modelo+multiportas+de+solucao+dos+conflitos+e+a+novidade>. Acesso 03 de novembro de 2018.

GORETI, Ricardo. **Mediação e Acesso à Justiça**. 1 ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2017.

NEVES, Daniel Amorim Assumpção. **Manual de direito processual civil – Volume único**. 8. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Cíveis**. 2ª ed. – Rio de Janeiro: Forense; São Paulo. Método, 2015.

TORRES, Ana Flavia Melo. **Acesso à Justiça**. Disponível em: http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=4592. Acesso em 01 de fevereiro de 2019.

ZANETI JR, Hermes e CABRAL, Trícia Navarro Xavier. **Coleção Grandes Temas do Novo CPC - V.9 - Justiça Multiportas: Mediação, Conciliação, Arbitragem e outros meios de solução adequada de conflitos**. 2. ed. Salvador: Ed. JusPodivm, 2018.

ANEXO – AVALIAÇÃO DO COMITÊ DE ÉTICA E PESQUISA

CENTRO UNIVERSITÁRIO
CHRISTUS - UNICHRISTUS



COMPROVANTE DE ENVIO DO PROJETO

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: JUSTIÇA MULTIPORTAS: As formas de acesso à solução adequada de conflitos conhecidas e utilizadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará

Pesquisador: MARIANA VIANA MONT ALVERNE

Versão: 1

CAAE: 29156919.6.0000.5049

Instituição Proponente:

DADOS DO COMPROVANTE

Número do Comprovante: 012808/2020

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

Informamos que o projeto JUSTIÇA MULTIPORTAS: As formas de acesso à solução adequada de conflitos conhecidas e utilizadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará que tem como pesquisador responsável MARIANA VIANA MONT ALVERNE, foi recebido para análise ética no CEP Centro Universitário Christus - UNICHRISTUS em 17/02/2020 às 18:57.

Endereço: Rua Joao Adolfo Gurgel, 133

Bairro: Cocó

CEP: 60.190-060

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3265-6668

Fax: (85)3265-6668

E-mail: fc@fchristus.com.br

CENTRO UNIVERSITÁRIO
CHRISTUS - UNICHRISTUS



PARECER CONSUBSTANCIADO DO CEP

DADOS DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: JUSTIÇA MULTIPORTAS: As formas de acesso à solução adequada de conflitos conhecidas e utilizadas pelo jurisdicionado no Estado do Ceará

Pesquisador: MARIANA VIANA MONT ALVERNE

Área Temática:

Versão: 1

CAAE: 29156919.6.0000.5049

Instituição Proponente:

Patrocinador Principal: Financiamento Próprio

DADOS DO PARECER

Número do Parecer: 3.945.604

Apresentação do Projeto:

O Código de Processo Civil de 2015 elencou, como norma fundamental, o sistema multiportas de acesso à justiça, possibilitando ao jurisdicionado solucionar sua controvérsia pela modalidade - judicial ou extrajudicial - que entender mais exitosa. Tal conceito, aliado à nova priorização de resolução consensual de disputas, abrange desde a seleção da modalidade pelas partes, até a construção conjunta do resultado pretendido para a controvérsia, com ou sem auxílio de um terceiro imparcial.

Podemos constatar, porém, que, no atual panorama de transição entre a cultura consensual e a judicialização tradicional no Estado do Ceará, a ampliação das possibilidades ofertadas pelos meios legais nem sempre mostra-se favorável ao litigante, considerando a falta de conhecimento adequado das modalidades disponíveis, fato que dificulta a seleção apropriada do método para o problema, acarretando no prolongamento do conflito, no encarecimento da solução escolhida e no descredito todo o mecanismo concebido pelo legislador, na medida em que o cidadão, apesar de buscar as "portas" existentes, não encontra correlação entre sua demanda e o método apresentado. Somado-se a este fato, é possível identificar que, apesar do sistema ter aberto várias opções de acesso à resolução de disputas, consensual ou

Endereço: Rua Joao Adolfo Gurgel, 133

Bairro: Cocó

CEP: 60.190-060

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3265-6668

Fax: (85)3265-6668

E-mail: fc@fchristus.com.br

Continuação do Parecer: 3.945.604

litigiosa, judicial ou extrajudicial, e da boa aceitação da conciliação e da mediação judicial, em razão do elevado índice de acordos homologados reportado no “Justiça em Números”, há certa descredibilidade na utilização das referidas ferramentas como primeira opção, as quais são tratadas frequentemente como mecanismos “alternativos” de resolução de disputas e, portanto, destinados a casos de menor importância ou, ainda, que modalidades como a conciliação ou a mediação, quando extrajudiciais ou pré-processuais, somente têm validade se conferida a chancela do judiciário por meio da homologação.

Diante do exposto, questiona-se:

- 1 - quais os mecanismos de resolução consensual de disputas as partes conhecem e conferem credibilidade, tendo ou não utilizado?
- 2 – Qual modalidade de resolução judicial ou extrajudicial é indicada como adequada pelos entrevistados para seis modalidades de conflitos mais comuns, selecionados por amostragem, avaliando-se a assertividade e adequação dos itens selecionados e se estes critérios são maiores ou menores levando-se em conta a faixa etária, renda e escolaridade dos participantes.

Objetivo da Pesquisa:

Geral: Analisar quais métodos de resolução de disputas são conhecidos pelos jurisdicionados no Estado do Ceará e se estes possuem ciência suficiente de suas peculiaridades para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução de sua demanda.

5.2 Específicos:

1. Analisar, por meio de pesquisa de campo, quais os mecanismos de resolução consensual de disputas as partes conhecem e conferem credibilidade, tendo ou não utilizado.
2. Verificar a modalidade de resolução judicial ou extrajudicial indicada como adequada pelos entrevistados para seis modalidades de conflitos mais comuns, selecionados por amostragem, como forma de medir sua capacidade de seleção do mecanismo adequado de resolução da controvérsia.
3. Identificar se há variação entre o conhecimento apontado por pessoas de escolaridade, renda familiar ou faixa etária diversas.

Endereço: Rua Joao Adolfo Gurgel, 133

Bairro: Cocó

CEP: 60.190-060

UF: CE

Município: FORTALEZA

Telefone: (85)3265-6668

Fax: (85)3265-6668

E-mail: fc@fchristus.com.br

**CENTRO UNIVERSITÁRIO
CHRISTUS - UNICHRISTUS**



Continuação do Parecer: 3.945.604

Avaliação dos Riscos e Benefícios:

Riscos: Os riscos não são previsíveis.

Benefícios: Temos como principal benefício da presente pesquisa a avaliação acerca do grau de conhecimento do jurisdicionado do Estado do Ceará acerca da ampla gama de possibilidades de resolução judicial e extrajudicial de seu conflito, assegurado pela Constituição Federal e normativos infraconstitucionais vigentes. A partir da referida pesquisa, será possível ampliar os conhecimentos e estudos na área da aplicação da política multiportas de acesso à justiça e buscar formas de aprimorar o conhecimento do público-alvo, permitindo aos cidadãos a escolha mais adequada de solução de sua demanda.

Comentários e Considerações sobre a Pesquisa:

Verifica-se a relevância em identificar e mapear, por meio de pesquisa bibliográfica e documental e estudo de campo, quais métodos são conhecidos pelos cidadãos no Estado do Ceará e qual o grau de conhecimento destes para selecionarem a forma mais adequada de acesso à solução integral de sua demanda, possibilitando ao Tribunal de Justiça e ao Poder Público focarem na disseminação dos mecanismos consensuais de forma mais

assertiva, com atuação pontual nas causas de desconhecimento e descredibilidade imputados pelas partes, culminando, futuramente, na desjudicialização de demandas que não necessitem de intervenção direta do judiciário e na canalização do acesso à justiça para um mecanismo verdadeiramente adaptado à conferir a melhor solução possível à demanda.

Considerações sobre os Termos de apresentação obrigatória:

Sem pendências de Documentos;

Máxima atenção da pesquisadora ao Cronograma e determinações da Resolução 466/2012

Recomendações:

Enviar Relatório Parcial e Final via Plataforma Brasil.

Conclusões ou Pendências e Lista de Inadequações:

Sem pendências.

Considerações Finais a critério do CEP:

Este parecer foi elaborado baseado nos documentos abaixo relacionados:

| Tipo Documento | Arquivo | Postagem | Autor | Situação |
|----------------|---------|----------|-------|----------|
|----------------|---------|----------|-------|----------|

Endereço: Rua Joao Adolfo Gurgel, 133
Bairro: Cocó **CEP:** 60.190-060
UF: CE **Município:** FORTALEZA
Telefone: (85)3265-6668 **Fax:** (85)3265-6668 **E-mail:** fc@fchristus.com.br

**CENTRO UNIVERSITÁRIO
CHRISTUS - UNICHRISTUS**



Continuação do Parecer: 3.945.604

| | | | | |
|---|---|------------------------|-------------------------------|--------|
| Informações Básicas do Projeto | PB_INFORMAÇÕES_BÁSICAS_DO_PROJETO_1485079.pdf | 26/12/2019 14:09:10 | | Aceito |
| Projeto Detalhado / Brochura Investigador | PROJETOCEP.doc | 26/12/2019 14:08:54 | MARIANA VIANA MONT ALVERNE | Aceito |
| Brochura Pesquisa | MINUTA.pdf | 26/12/2019 13:49:34 | MARIANA VIANA MONT ALVERNE | Aceito |
| Folha de Rosto | doc1.pdf | 26/12/2019 13:49:09 | MARIANA VIANA MONT ALVERNE | Aceito |
| TCLE / Termos de Assentimento / Justificativa de Ausência | DOC148.pdf | 20/12/2019 12:14:56 | MARIANA VIANA MONT ALVERNE | Aceito |

Situação do Parecer:

Aprovado

Necessita Apreciação da CONEP:

Não

FORTALEZA, 31 de Março de 2020

**Assinado por:
OLGA VALE OLIVEIRA MACHADO
(Coordenador(a))**

| | |
|--|------------------------------------|
| Endereço: Rua Joao Adolfo Gurgel, 133 | CEP: 60.190-060 |
| Bairro: Cocó | Município: FORTALEZA |
| UF: CE | Telefone: (85)3265-6668 |
| Fax: (85)3265-6668 | E-mail: fc@fchristus.com.br |