

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM
DIREITO

IARA CRISTINA CORRÊA

**O CONTRAPONTO “CULTURA DA SENTENÇA *VERSUS*
CULTURA DO CONSENSO”: UMA ANÁLISE A PARTIR DA
ÓTICA DO JURISDICIONADO SOBRE A PREPONDERÂNCIA
DA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS JURÍDICOS CÍVEIS POR
MEIO DA SENTENÇA JUDICIAL NA COMARCA DE BOM
RETIRO/SC**

FLORIANÓPOLIS,
2018

IARA CRISTINA CORRÊA

**O CONTRAPONTO “CULTURA DA SENTENÇA *VERSUS*
CULTURA DO CONSENSO”: UMA ANÁLISE A PARTIR DA
ÓTICA DO JURISDICIONADO SOBRE A PREPONDERÂNCIA
DA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS JURÍDICOS CÍVEIS POR
MEIO DA SENTENÇA JUDICIAL NA COMARCA DE BOM
RETIRO/SC**

Estudo de Caso submetido ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Professor Doutor Ricardo Soares Stersi dos Santos.

FLORIANÓPOLIS,
2018

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Corrêa, Iara Cristina

O contraponto "cultura da sentença versus cultura do consenso" : uma análise a partir da ótica do jurisdicionado sobre a preponderância da resolução dos conflitos jurídicos cíveis por meio da sentença judicial na comarca de Bom Retiro/SC / Iara Cristina Corrêa ; orientador, Prof. Dr. Ricardo Soares Stersi dos Santos, 2018.

141 p.

Dissertação (mestrado profissional) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2018.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Acesso à Justiça. 3. Cultura da Sentença. 4. Cultura do Consenso. 5. Mediação. I. Santos, Prof. Dr. Ricardo Soares Stersi dos . II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Direito. III. Título.



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

Centro de Ciências Jurídicas

Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Campus Universitário Reitor João David Ferreira Lima - Trindade

88040-900 - Florianópolis - Santa Catarina

Fone: (48) 3233-0390 - E-Mail: mpd.ufsc@gmail.com

**O contraponto "Cultura da Sentença versus Cultura do Consenso":
Uma análise a partir da ótica do jurisdicionado sobre a preponderância
da resolução dos conflitos jurídicos cíveis por meio da sentença judicial
na Comarca de Bom Retiro/SC**

IARA CRISTINA CORRÊA

Esta Dissertação foi julgada e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pelos demais membros da Banca Examinadora, composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Ricardo Soares Stersi dos Santos
UFSC – Orientador

Profa. Dra. Adriana Silva Maillart
UNINOVE – Membro

Prof. Dr. Jose Isaac Pilati
UFSC – Membro

Prof. Orides Mezzaroba
Coordenador do Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Florianópolis, 31 de outubro de 2018.

IARA CRISTINA CORRÊA

O CONTRAPONTO “CULTURA DA SENTENÇA *VERSUS* CULTURA DO CONSENSO”: UMA ANÁLISE A PARTIR DA ÓTICA DO JURISDICIONADO SOBRE A PREPONDERÂNCIA DA RESOLUÇÃO DOS CONFLITOS JURÍDICOS CÍVEIS POR MEIO DA SENTENÇA JUDICIAL NA COMARCA DE BOM RETIRO/SC

Este estudo de caso foi julgado adequado para obtenção do título de Mestre em Direito e aprovada em sua forma final pela Coordenação do Curso de Pós-Graduação Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina, na área de Acesso à Justiça e Formas Alternativas de Resolução de Conflitos: a administração da justiça sob o enfoque do diálogo.

Banca examinadora:

Presidente: Professor Doutor Ricardo Soares Stersi dos Santos; UFSC

Membro: Professora Doutora Adriana Silva Maillart; UNINOVE

Membro: Professor Doutor José Isac Pilati; UFSC

Coordenador do Curso: Professor Doutor Orides Mezzaroba

Florianópolis, 31 de outubro de 2018.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, agradeço a Deus e à Nossa Senhora Aparecida, pela luz, energia e proteção em todos os momentos da minha vida.

Também, a minha gratidão eterna sempre será dirigida aos meus amados pais, Celso e Lorena, por todo esforço que fizeram para me proporcionar sempre a melhor educação possível; pelo incentivo em buscar o aprimoramento através do estudo, mas, e principalmente, por terem me guiado pelo caminho do bem e do amor; agradeço também à minha irmã, Camila, que me incentivou, através do seu exemplo de estudo, avanço na vida acadêmica e comprometimento com tudo o que faz.

Aos meus queridos e acolhedores amigos de longa data, Josiane e José Sérgio da Silva Cristóvam, que me receberam em seu lar durante o andamento do Curso. A caminhada foi mais leve por poder contar com o apoio de vocês. Com certeza, estarão sempre guardados em meu coração.

Aos Magistrados que passaram pela Comarca de Bom Retiro e me autorizaram a realizar um horário diferenciado, possibilitando a minha participação nas aulas do Mestrado na UFSC, durante o período de 2016-2017, sempre com grande compreensão e incentivo: Dr. Laerte Roque Silva, Dr.^a Juliana Andrade da Silva Silvy Rodrigues e Dr. Edison Alvanir Anjos de Oliveira Júnior, minha mais sincera gratidão e reconhecimento.

Agradeço também e de forma muito especial, aos meus queridos colegas de assessoria, Adelita, Dianifer, Romeu, Jéssica e Filipe, que são também grandes amigos que o trabalho no Poder Judiciário me deu de presente e que, nestas idas e vindas de Florianópolis, assumiram minha parte do trabalho com compreensão e carinho.

Outrossim, expresso, de igual maneira, meu sincero agradecimento ao meu professor orientador Ricardo Soares Stersi dos Santos, que com sua paciência e gentileza, me mostrou o caminho a seguir, percorrendo-o junto comigo. Certamente, seu auxílio e apontamentos foram fundamentais para o desenvolvimento e conclusão deste trabalho.

E por fim, agradeço ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina, instituição da qual, com muito orgulho, faço parte na condição de servidora, que através do convênio com a Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC, proporcionou aos seus Juízes e servidores a oportunidade de cursar o Mestrado Profissional em Direito, a fim de aprofundar conhecimentos, com estímulo à reflexão, em prol da melhoria da prestação do serviço jurisdicional à Sociedade.

“[...] Outros tempos exigem outras
proteções contra as tormentas [...]”

Luis Alberto Warat

A aprovação do presente estudo de caso não significará o endosso do Professor Orientador, da Banca Examinadora e da Universidade Federal de Santa Catarina à ideologia que fundamenta ou que nela é exposta.

RESUMO

Considerando o alto número de processos judiciais tramitando no Brasil, verifica-se a importância de estudar sobre a aparente preponderância da escolha da decisão adjudicada em relação à resolução consensual dos conflitos, com desenvolvimento na sede Comarca de Bom Retiro/SC, configurando-se no objetivo geral da pesquisa. Os problemas de pesquisa levantados foram: a população de Bom Retiro tem uma percepção positiva do Poder Judiciário e da cultura da sentença? Qual é a percepção e o conhecimento da população de Bom Retiro sobre a cultura do consenso na administração dos conflitos jurídicos, especialmente sobre a mediação e a conciliação? Como hipóteses, entende-se que a cultura da sentença tem grande força no Brasil e consequentemente na cidade de Bom Retiro/SC. Assim, a percepção e o conhecimento da população local sobre a cultura do consenso na administração dos conflitos jurídicos, especialmente sobre a mediação e a conciliação pode ser positiva, porém, é possível que o desconhecimento/falta de informação sobre as vantagens da decisão construída pelas próprias partes, aliado ao treinamento ineficiente dos conciliadores/mediadores e a formação dos operadores do Direito voltada para o litígio, sejam fatores que impeçam/difícultem a utilização dos meios autocompositivos de forma ampliada. O método científico de abordagem foi o dedutivo, servindo o método estatístico como auxiliar, com emprego das seguintes técnicas de pesquisa: verificação dos dados nacionais, pelo Relatório *ICJBrasil* (Índice de Confiança na Justiça no Brasil), que inspirou a pesquisa; o estudo de caso, para verificação da percepção do jurisdicionado local de como vê o Poder Judiciário e de que forma resolveria possíveis conflitos; pesquisa de campo, com aplicação do questionário para 108 pessoas divididas igualmente entre homens e mulheres, em duas faixas etárias: entre 18 e 40 anos e mais de 40 anos. A amostra foi calculada considerando a população local estimada pelo IBGE, para verificar o posicionamento pessoal sobre confiança na Justiça, formas de resolução de conflitos, força da sentença e força do consenso e conhecimento sobre mediação, analisando o porquê da necessidade de obtenção de uma sentença de mérito ao invés do uso de outros meios consensuais de resolução de conflitos. Também, buscou-se refletir sobre o que deve ser trabalhado para se converter a cultura da sentença para uma cultura de consenso. Na sequência, aportou o referencial teórico sobre acesso à justiça, abordagem do desenvolvimento da cultura da sentença, com apontamento de dados do Relatório Justiça em Números 2018 (ano-base 2017), e a busca pela cultura do consenso, com definições sobre negociação, mediação e

conciliação. Por fim, lança-se os resultados da pesquisa de campo, com a apresentação dos dados estatísticos, verificando-se que não obstante a população local confiar no Poder Judiciário, entende que suas decisões são demoradas. Também, identifica-se que apesar aparentar que é inclinada a resolver situações consensualmente, ainda considera que a decisão judicial tem mais garantia do que uma decisão construída pelas partes. Ainda, a maioria dos entrevistados desconhece a mediação como meio de resolução de conflitos, o que pode ser explicado pela ausência de CEJUSC e Setor de Mediação instalado na Comarca.

Palavras-chave: Acesso à Justiça. Cultura da Sentença. Cultura do Consenso. Mediação.

ABSTRACT

Considering the high number of lawsuits in Brazil, it is important to study the apparent preponderance of the choice of the adjudicated decision in relation to the consensual resolution of the conflicts, with development in the Comarca of Bom Retiro / SC, general objective of the research. The research problems raised were: does the population of Bom Retiro have a positive perception of the Judiciary and the culture of the sentence? What is the perception and knowledge of the population of Bom Retiro about the culture of consensus in the administration of legal conflicts, especially on mediation and conciliation? As hypotheses, it is understood that the culture of the sentence has great force in Brazil and consequently in the city of Bom Retiro / SC. Thus, the perception and knowledge of the local population about the culture of consensus in the administration of legal conflicts, especially on mediation and conciliation may be positive, but it is possible that the lack of information about the advantages of the decision built by the parties, together with the inefficient training of conciliators / mediators and the training of law-litigation operators, are factors that prevent / hinder the use of self-contained means in an extended way. The scientific method of approach was the deductive, serving the statistical method as an auxiliary, using the following research techniques: national data verification, by the ICJBrasil Report (Brazilian Confidence Index in Brazil), which inspired the research; the case study, to verify the local court's perception of how the Judiciary sees it and how it would resolve possible conflicts; field survey, with application of the questionnaire to 108 people equally divided between men and women, in two age groups: between 18 and 40 years and over 40 years. The sample was calculated considering the local population estimated by the IBGE, to verify the personal positioning on trust in the Justice, ways of conflict resolution, strength of the sentence and strength of the consensus and knowledge about mediation, analyzing the reason for the need to obtain a sentence of merit rather than the use of other consensual means of conflict resolution. Also, we sought to reflect on what must be worked to convert the culture of the sentence to a culture of consensus. In the sequence, he provided the theoretical reference on access to justice, approach to the development of the culture of the sentence, with data from the Justice Report in Numbers 2018 (base year 2017), and the search for consensus culture, with definitions on negotiation, mediation and conciliation. Finally, the results of the field research are presented, with the presentation of statistical data, and it is verified that, although the local population relies on the Judiciary, it understands that their decisions are

time-consuming. Also, it is identified that although it appears that it is inclined to resolve situations consensually, it still considers that the judicial decision has more guarantee than a decision built by the parties. Still, most of the interviewees are unaware of mediation as a means of resolving conflicts, which can be explained by the absence of CEJUSC and Mediation Sector installed in the Comarca.

Key words: Access to Justice. Culture of Sentence. Culture of Consensus. Mediation.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Estatísticas Descritivas.....	87
Tabela 2 - Questões 1 a 7 do Questionário.....	89
Tabela 3 – Crosstab - Participação em Processo Judicial <i>versus</i> gênero.....	91
Tabela 4 - Testes qui-quadrado - Participação em Processo Judicial <i>versus</i> gênero.....	92
Tabela 5 - Crosstab - Participação de Processo Judicial <i>versus</i> Faixa Etária.....	92
Tabela 6 - Testes qui-quadrado – Participação em Processo Judicial <i>versus</i> Faixa Etária.....	93
Tabela 7 – Crosstab - Confiança no Poder Judiciário <i>versus</i> Gênero....	94
Tabela 8 – Testes Qui-quadrado - Confiança no Poder Judiciário <i>versus</i> Gênero.....	94
Tabela 9 – Crosstab - Confiança no Poder Judiciário <i>versus</i> Faixa Etária.....	95
Tabela 10 - Testes qui-quadrado - Confiança no Poder Judiciário <i>versus</i> Faixa Etária.....	95
Tabela 11 – Questão 8. Se você comprasse um aparelho eletrônico que apresentasse defeito antes de vencer a garantia, como você procuraria resolver esse conflito com a loja?.....	99
Tabela 12 – Questão 9. Se você estivesse numa disputa familiar para partilhar bens recebidos numa herança, como você procuraria resolver esse conflito com seus familiares?.....	101
Tabela 13 - Questão 10. Se você estivesse em um conflito com seus vizinhos em relação ao barulho que acontece após às 22h00min (noite), como você procuraria resolver esse conflito?.....	102
Tabela 14 – Questão 11. Se você tivesse um problema com um construtor que deixou de cumprir o contrato que havia feito com você para construir sua casa, como você procuraria resolver este conflito?.....	103
Tabela 15 – Questão 12. Como que você acredita que a maioria das pessoas que você conhece buscaria resolver os tipos de conflitos apontados nas perguntas 8 a 11?.....	104
Tabela 16 – Questão 13. Você acredita que a maioria das pessoas que conhece, preferiria resolver seus conflitos por meio da decisão do juiz ou através de acordo com a outra parte?.....	105

Tabela 17 – Questão 14. Você sabe o que é mediação?.....	107
Tabela 18 – Questão 15. Assinale até três alternativas relativas ao que você acha sobre o que seja a mediação e como ela funciona	109
Tabela 19 – Crosstab - Conhecimento sobre Mediação <i>versus</i> Gênero.....	110
Tabela 20 - Testes qui-quadrado – Conhecimento sobre Mediação <i>versus</i> Gênero.....	110
Tabela 21 – Crosstab - Conhecimento sobre mediação <i>versus</i> Faixa Etária	111
Tabela 22 - Testes qui-quadrado – Conhecimento sobre Mediação <i>versus</i> Faixa Etária	111

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	21
1. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA DE TENDÊNCIA NA COMARCA DE BOM RETIRO/SC, EM RELAÇÃO À PERCEPÇÃO DO JURISDICIONADO SOBRE OS MEIOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS JURÍDICOS	25
1.1 INSPIRAÇÃO PARA A PESQUISA: RELATÓRIO <i>ICJBRASIL</i> 2017	27
1.2 A IMPORTÂNCIA DA ELABORAÇÃO DO ESTUDO DE CASO	30
1.3 METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA EM BOM RETIRO/SC	33
1.3.1 Estrutura do questionário.....	36
1.3.2 Aplicação do questionário	41
2. PREPONDERÂNCIA NO BRASIL DA ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS POR MEIO DA DECISÃO ADJUDICADA: CULTURA DA SENTENÇA <i>VERSUS</i> CULTURA DO CONSENSO	43
2.1 ACESSO À JUSTIÇA.....	43
2.2 O CONFLITO, A CULTURA DA SENTENÇA E A CULTURA DO CONSENSO.....	49
2.2.1 Teoria do Conflito e suas particularidades	49
2.2.2 A Cultura da sentença.....	55
2.2.3 A Cultura do Consenso	63
2.3 PRINCIPAIS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO	74
2.3.1 Negociação	75
2.3.2 Conciliação.....	77
2.3.3 Mediação	80
3. ANÁLISE ESTATÍSTICA DOS DADOS LEVANTADOS DURANTE A PESQUISA DE TENDÊNCIA NA SEDE DA COMARCA DE BOM RETIRO/SC	87
3.1 PERFIL AMOSTRAL.....	87

3.2 ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS DAS QUESTÕES DO QUESTIONÁRIO RELATIVO À PESQUISA DE TENDÊNCIA REALIZADA EM BOM RETIRO/SC	88
3.2.1 Análise do bloco de perguntas relativas à Confiança na Justiça	89
3.2.2 Análise do bloco de perguntas relativas à forma de resolver um possível conflito	98
3.2.3 Análise da pergunta relativa à visão das pessoas sobre a força da sentença judicial e a força do consenso	104
3.2.4 Análise do bloco de perguntas relativas ao conhecimento das pessoas sobre mediação	107
CONCLUSÃO	115
REFERÊNCIAS	123
APÊNDICE.....	137
APÊNDICE A – Questionário aplicado aos entrevistados.....	138

INTRODUÇÃO

O cotidiano do trabalho do operador do Direito, normalmente conduz à percepção tanto dos pontos positivos quanto dos negativos na prestação dos serviços de administração dos conflitos jurídicos, essenciais ao exercício da cidadania, da proteção dos direitos, na resolução de conflitos e com a finalidade de resguardar a paz social.

E assim, surgem as inquietações, que geram questionamentos, bem como a elaboração de um senso crítico, mas no sentido de se buscar respostas para que os pontos negativos possam ser transformados em positivos sempre que possível, posto que, criticar por criticar, sem qualquer ação que leve à mudança, não proporciona qualquer benefício, pelo contrário, somente estimula os discursos de contrariedade.

Assim, surgiu a ideia de realizar a presente pesquisa, pois o exercício da função de Assessora de Gabinete na Comarca de Bom Retiro, como servidora do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina, aliado à experiência anterior na advocacia na Comarca de Lages, produziram muitas reflexões sobre a demora no andamento dos processos, a percepção de que, muitas vezes, chegam no Poder Judiciário situações esdrúxulas, mas que vão demandar tempo de análise do magistrado, tempo para cumprimento pelos servidores, enfim, custos econômicos ao Poder Judiciário e, por consequência, para a Sociedade.

Neste viés, percebeu-se também que em grande parte das vezes, os consumidores da justiça precisam falar sobre o problema em discussão, expor seu ponto de vista, suas contrariedades, a fim de que o outro apenas escute e, quando chegar sua vez, também fale, pois o grande problema da comunicação (ou da falta dela) é justamente presumir quais são as ideias e sentimentos daquele com quem se tem alguma questão para resolver.

Desta forma, considerando todas estas ponderações, bem como a realidade local da Comarca de Bom Retiro, que fechou o ano de 2017 com 4.425 processos e procedimentos em andamento, e, no mês de agosto de 2018, já contava com 4.727 processos e procedimentos em andamento, buscou-se realizar a pesquisa seguindo o tema acerca da perspectiva do jurisdicionado sobre a preponderância do modelo que destaca a sentença judicial na resolução dos conflitos cíveis na comarca de Bom Retiro/SC.

O referido tema foi delimitado dentro do contexto a respeito do contraponto da cultura da sentença *versus* cultura do consenso, avaliando a visão do jurisdicionado/população da cidade de Bom Retiro (por amostragem) sobre a preponderância da utilização da decisão adjudicada (sentença judicial) nos conflitos cíveis.

Para tanto, foram levantados os seguintes problemas de pesquisa: a população de Bom Retiro tem uma percepção positiva do Poder Judiciário e da cultura da sentença? Qual é a percepção e o conhecimento da população de Bom Retiro sobre a cultura do consenso na administração dos conflitos jurídicos, especialmente sobre a mediação e a conciliação?

Como hipóteses, entende-se que a cultura da sentença imprime no Brasil e conseqüentemente na cidade de Bom Retiro/SC grande força. A cultura da sentença é decorrente de uma tradição da população de buscar na solução adjudicada (sentença judicial), o meio preponderante de resolver seus conflitos cíveis, entre outros, visto que a ampliação do acesso à justiça garantido pela Constituição da República, fez com que a demanda reprimida fosse direcionada para o Poder Judiciário, culminando com a situação atual: uma quantidade imensa de processos, que naturalmente demoram até que seja proferida a sentença, ficando as partes à mercê dessa ineficiência. Assim, a percepção e o conhecimento da população de Bom Retiro sobre a cultura do consenso na administração dos conflitos jurídicos, especialmente sobre a mediação e a conciliação pode ser positiva, porém, é possível que o desconhecimento/falta de informação sobre as vantagens da decisão construída pelas próprias partes, aliado ao treinamento ineficiente dos conciliadores e mediadores, o que gera pouca habilidade na condução da audiência, bem como a dificuldade em estabelecer um diálogo com a outra pessoa com quem se tem um problema, sem contar a formação dos operadores do Direito voltada para o litígio, que por sua vez não estimulam o diálogo para fins de resolução do conflito e realização de acordo, sejam fatores que impeçam/difícultem a utilização dos meios autocompositivos de forma mais ampla.

O movimento, que já vem sendo desenvolvido há algum tempo, joga luz sobre a necessidade de se pacificar os conflitos por meios alternativos e consensuais, foi tomando proporção ao longo dos anos. Pelo Relatório Justiça em Números 2018 (ano-base 2017), o Poder Judiciário finalizou o ano de 2017 com 80,1 milhões de processos em tramitação (superior a 2016, que fechou com 79,7 milhões de ações). Ainda, o Índice de Conciliação, resultante do percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo foi de apenas 12,1% (em 2016, o índice alcançou 11,9%).

A pesquisa de campo realizada no município de Bom Retiro/SC, sede da Comarca, cujo resultado será apresentado neste estudo, também poderá identificar os problemas reais e apontar um possível caminho para a construção de um novo paradigma de resolução dos conflitos cíveis na região.

O objetivo geral apontado para elaboração do estudo de caso limita-se em reconhecer a preponderância da sentença judicial na resolução dos conflitos cíveis na Comarca de Bom Retiro/SC, mas com a possibilidade de transformação do padrão cultural de administração dos conflitos para uma cultura de preponderância do consenso. Também se procurou fazer apontamentos sobre algumas possibilidades de difusão da cultura do consenso na Comarca de Bom Retiro assim como em outros locais, ainda que não fosse parte dos objetivos estabelecidos para o trabalho.

Os objetivos específicos foram traçados para descrever o desenvolvimento da pesquisa de tendência na Comarca de Bom Retiro; estudar sobre a preponderância da cultura da sentença na administração de conflitos no Brasil, fazendo-se o contraponto com a cultura do consenso; e para analisar estatisticamente os dados levantados na pesquisa de tendência, a fim de verificar o perfil do jurisdicionado local.

O método científico de abordagem foi o dedutivo, que contou também com o método estatístico como auxiliar, e ainda, foram empregadas as seguintes técnicas de pesquisa: levantamento de dados em nível nacional, através do Relatório *ICJBrasil* (Índice de Confiança na Justiça no Brasil), que serviu de inspiração para a pesquisa; o estudo de caso, para a verificação sobre a percepção do jurisdicionado sobre o Poder Judiciário e a cultura da sentença, bem como sobre o seu conhecimento a respeito dos meios consensuais, a exemplo da conciliação e mediação; também, a pesquisa de campo, com aplicação do questionário para 108 pessoas, cuja amostra foi calculada considerando a população local estimada pelo IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a fim de verificar o posicionamento pessoal sobre confiança na justiça, formas de resolução de conflitos e conhecimento sobre mediação, analisando o motivo da necessidade de obtenção de uma sentença de mérito em contraposição à utilização de outros meios consensuais de resolução de conflitos, bem como o que deve ser trabalhado para se converter a cultura da sentença para uma cultura de consenso.

Para desenvolver a pesquisa, foram estabelecidas três seções primárias, que serão pormenorizadas a seguir, de maneira individual.

Na primeira seção, será apresentada a descrição quanto ao desenvolvimento da pesquisa de tendência na Comarca de Bom Retiro/SC, sobre a visão do jurisdicionado acerca da resolução dos conflitos, oportunidade em que será feita a abordagem em relação ao Relatório *ICJBrasil*, elaborado pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, que serviu de inspiração para a estruturação do presente estudo de caso, além de apontar a importância da elaboração deste modelo de pesquisa dentro

do Direito. A seguir, será tratado sobre a indicação da metodologia da pesquisa, ou seja, como foi realizada, com a estrutura do questionário denominado “pesquisa de tendência na sede da Comarca de Bom Retiro/SC”, aplicado, como já dito, para 108 pessoas, entrevistadas no período de 19/01/2018 a 09/03/2018, residentes no Município de Bom Retiro/SC. O questionário, constituído de 15 perguntas objetivas, foi subdividido em quatro blocos principais, com as seguintes temáticas: confiança na Justiça (perguntas n. 1 a 7), forma de resolver os conflitos (perguntas n. 8 a 12), visão das pessoas sobre a força da sentença e do consenso (pergunta n. 13) e conhecimento das pessoas sobre mediação (perguntas n. 14 e 15).

Na segunda seção, que serviu de referencial teórico para a presente pesquisa, como meio de fundamentar na doutrina e nos dados oficiais as percepções aqui levantadas, a discussão será travada sob o viés da preponderância no Brasil da administração dos conflitos por meio da decisão adjudicada, traçando o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso. Para isso, o estudo seguirá com o enfoque no acesso à justiça, seu traço histórico, bem como sob a perspectiva do acesso através de múltiplas portas. Outrossim, o conflito, a cultura da sentença e a cultura do consenso figurarão com destaque, porquanto a análise do referido paralelo mostra-se de grande importância para os dados que serão levantados e discutidos com o presente trabalho de pesquisa. Outrossim, a negociação, a conciliação e a mediação como principais meios consensuais de resolução de conflitos serão objetos de estudo.

Por fim, na terceira seção, será apresentada a análise estatística dos dados levantados durante a pesquisa de tendência na sede da Comarca de Bom Retiro/SC, que contará com a averiguação das informações relativas aos blocos de perguntas relacionadas à confiança na Justiça, à forma de resolver um possível conflito, à visão das pessoas sobre a força da sentença judicial e a força do consenso e, ainda, com relação ao conhecimento das pessoas sobre mediação. Além disso, com a formulação do trabalho técnico de estatística por pessoa habilitada para tal, foram realizados testes estatísticos para relacionar as variáveis gênero e faixa etária nos temas participação em processo judicial, confiança na Justiça e conhecimento sobre mediação, cujos resultados de significância também serão apresentados a seguir de cada pergunta relativa ao assunto.

Desta forma, a partir desta pesquisa, poderão ser escolhidos e construídos novos caminhos para a resolução local mais adequada das demandas, com o engajamento do Poder Judiciário local e da Sociedade para o estímulo no uso dos meios autocompositivos.

1. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA DE TENDÊNCIA NA COMARCA DE BOM RETIRO/SC, EM RELAÇÃO À PERCEPÇÃO DO JURISDICIONADO SOBRE OS MEIOS DE ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS JURÍDICOS

O número cada vez mais alto de processos judiciais em tramitação no Poder Judiciário brasileiro, que em 2017 alcançou a marca de 80,1 milhões de processos em tramitação, de acordo com o Relatório Justiça em Números 2018 – ano-base 2017,¹ e o seu longo tempo de duração, faz com que a cultura da sentença, que corresponde a preponderância da administração dos conflitos por meio das decisões adjudicadas, especialmente as sentenças em processos judiciais, seja necessariamente repensada, considerando que o Poder Judiciário não mais é capaz de oferecer uma resposta efetiva em um interregno de tempo adequado, o que conduz o jurisdicionado a perder suas esperanças de ter seu pleito rapidamente atendido.

Este panorama, além de criar problemas na vida das partes litigantes, acaba por afetar a todos, indiretamente, porquanto uma justiça lenta e desacreditada produz impactos em toda a Sociedade ao não realizar a função essencial de pacificação social.

Tal situação levou o Estado, em esforços anteriores, a oferecer meios processuais menos rígidos para a solução de conflitos jurídicos de menor complexidade, o que acabou por ampliar o acesso à justiça, como se observa pela Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995², cujo enfoque principal foi o estabelecimento da alternativa multiportas para os consumidores da justiça, tais como a conciliação e a arbitragem para além da sentença judicial. Importante ponderar que o antigo Código de Processo Civil (Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973³), já trazia previsão de uma fase inicial conciliatória dentro do procedimento sumário e do

¹ BRASIL. **Justiça em números 2018**: ano-base 2017. Brasília: CNJ, 2018. Acesso em 30 ago. 2018. 214 p. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/pesquisasjudiciarias/justicaemnumeros/2016-10-21-13-13-04/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em: 04 set. 2018.

² _____. Lei n. 9.099, 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/L9099.htm>. Acesso em: 20 set. 2018.

³ _____. Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5869impressao.htm>. Acesso em: 05 maio 2018.

procedimento ordinário, além de estabelecer que o Juiz estava autorizado, a qualquer tempo, realizar a conciliação entre as partes.

Posteriormente, a Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010, do Conselho Nacional de Justiça – CNJ⁴, estabeleceu uma política pública multiportas de administração dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário, privilegiando os meios consensuais, a exemplo da conciliação e da mediação, como instrumentos adequados de gestão dos conflitos.

Neste norte, o Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015⁵), apresentou como diretriz processual a conciliação e a mediação na tentativa de inculcar, nas práticas dos operadores do direito que atuam no processo judicial, a possibilidade de dialogar e buscar a resolução do conflito diretamente pelos próprios interessados, retirando a prevalência da decisão adjudicada.

Também em 2015, a mediação ganhou regulamentação legal própria através da Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015⁶. Saliente-se que todos os marcos legislativos e teóricos relativos ao tema tratado no presente estudo de caso, serão apresentados de forma mais pormenorizada na seção primária seguinte.

Por certo que a garantia do amplo acesso à justiça para o cidadão deve continuar sendo um direito resguardado, porém, com uma justiça célere e eficaz, em que o poder decisório não permaneça exclusivamente nas mãos do Juiz. Para tanto, as pessoas precisam realizar o caminho de

⁴ _____. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 15 nov. 2017.
Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

⁵ _____. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 05 maio 2018.

⁶ _____. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 05 maio 2018.

volta⁷, com o resgate do dom de também contribuírem para a resolução de seus próprios impasses, fomentando a cultura do consenso.

Desta forma, discutir sobre a temática no momento atual, certamente tem relevância, visto que é o desejo do consumidor da justiça que haja uma solução rápida, eficaz e com menores custos emocionais e financeiros para todos os envolvidos, trazendo benefícios para a Sociedade como um todo no que diz respeito a uma pacificação social mais efetiva.

1.1 INSPIRAÇÃO PARA A PESQUISA: RELATÓRIO *ICJBRASIL* 2017

Após a realização de inúmeras leituras, durante do desenvolvimento da pesquisa, chegou-se ao Relatório *ICJBrasil* - Índice de Confiança na Justiça no Brasil, pesquisa elaborada pela FGV - Fundação Getúlio Vargas (Escola de Direito de São Paulo), que visa retratar sistematicamente a confiança da população no Poder Judiciário nacional.

Da leitura deste levantamento realizado pelos pesquisadores da FGV, surgiu a ideia de realizar, na sede da Comarca de Bom Retiro/SC, uma pesquisa de tendência nos moldes do Relatório *ICJBrasil*, com a aplicação de questionários junto a alguns grupos da população local, a fim de analisar se os dados de Bom Retiro estavam ou não em consonância com a tendência nacional apontada pelo Relatório, bem como verificar o comportamento da população de Bom Retiro em relação a cultura da sentença e a cultura do consenso.

Desta forma, essencial torna-se descrever sumariamente como a pesquisa da instituição paulista foi realizada, seus marcos temporais e geográficos, bem como a metodologia empregada.

A coleta de dados para a elaboração da referida pesquisa ocorreu no período de maio a junho de 2017, ano de seu nono relatório, entrevistando 1.650 pessoas (amostra representativa da população), distribuídas pelo Distrito Federal (150 entrevistados) e por sete Estados brasileiros (regiões metropolitanas): Amazonas (150 entrevistados), Bahia (200 entrevistados), Minas Gerais (300 entrevistados), Pernambuco

⁷ Verifica-se que as sociedades primitivas utilizavam os meios autocompositivos para solução dos conflitos que surgiam naquela Sociedade, com o auxílio de terceiros, como o Chefe da tribo ou outra pessoa que tivesse a confiança daquelas pessoas. SHIRLEY, Robert Weaver. **Antropologia Jurídica**. São Paulo: Saraiva, 1987.

(150 entrevistados) Rio de Janeiro (200 entrevistados), Rio Grande do Sul (150 entrevistados) e São Paulo (350 entrevistados) (RAMOS, 2017, p. 6).

Com variantes de 0 a 10, é composta por dois subíndices, sendo o primeiro relativo à percepção, onde os resultados são aferidos pela opinião das pessoas entrevistadas sobre a Justiça e a forma de prestação do serviço público que a ela compete, e o segundo referente ao comportamento, retratado através do meio buscado pelas pessoas para a resolução de um conflito, ou seja, se confirmam o paradigma de administração dos conflitos por meio do processo judicial e da decisão adjudicada, refletida na cultura da sentença (RAMOS, 2017, p. 4).

Conforme se extrai do referido relatório, o subíndice relacionado com a percepção, é elaborado a partir de um bloco de oito perguntas, oportunidade em que o entrevistado vai emitir sua opinião sobre o Poder Judiciário, no que se refere a quesitos como: confiança, celeridade na prestação do serviço, custos com o ingresso de uma ação, facilidade no acesso, independência política, honestidade, capacidade para solucionar conflitos levados para a apreciação do Magistrado e ao panorama nos últimos 5 anos (RAMOS, 2017, p. 4).

Já em relação ao subíndice comportamento ou predisposição, a equipe construiu seis situações diferentes e hipotéticas, dentro das áreas de direito do consumidor, direito de família, direito de vizinhança, direito do trabalho, um caso envolvendo o Poder Público e um outro relativo à prestação de serviço por particulares, perguntando ao entrevistado se, para resolvê-las, procuraria o Poder Judiciário, sendo as respostas possíveis: “não”, “dificilmente”, “possivelmente” e “sim, com certeza”. Frise-se também que dentro das situações colocadas pela equipe, ora o entrevistado ocupava o polo mais fraco da relação, como na questão relativa ao direito do consumidor, ora ocupava o polo mais forte, figurando, por exemplo, como contratante na relação de prestação de serviço (RAMOS, 2017, p. 4-5).

Ficou explicitado também que, além das seis referidas questões, foram incluídas mais duas, com a finalidade de ampliar a pesquisa sobre a busca pela solução do conflito por meio do Poder Judiciário, analisando o comportamento do entrevistado frente a compra de um aparelho celular com defeito, bem como a necessidade de uso de medicação de alto custo não incluída na lista do SUS (RAMOS, 2017, p. 5).

Também, com a finalidade de levantar dados sobre o acesso à Justiça e o respeito ao Estado Democrático de Direito, a conclusão apresentada no Relatório *ICJBrasil* foi acompanhada por quesitos que dizem respeito ao entendimento dos entrevistados acerca do cumprimento

das leis no país pela população em geral, bem como sobre seu próprio papel no respeito às instituições, além da avaliação da atuação do Supremo Tribunal Federal, com o objetivo de traçar um comparativo entre a confiança na Justiça em geral com a confiança na mais alta corte de Justiça brasileira (RAMOS, 2017, p. 5).

Importante salientar que as perguntas (em si) não são divulgadas no relatório, apenas os respectivos temas.

A metodologia utilizada pelos pesquisadores foi a pesquisa de percepção através de sondagens de tendência, que “são levantamentos estatísticos que geram informações utilizadas no monitoramento da situação corrente e na antecipação de eventos futuros”. Uma qualidade evidente neste tipo de pesquisa é a rapidez com que os dados são coletados, analisados e divulgados (RAMOS, 2017, p. 23).

Ainda, foram indicados como características gerais da pesquisa, por Ramos (2017, p. 23):

A pesquisa abrange dois tipos de quesitos: **Percepções, hábitos e atitudes:** relativos à avaliação do Judiciário como instituição. **Caracterização do entrevistado:** informações pessoais como idade, renda familiar, gênero, escolaridade, profissão/ocupação, nº de pessoas residentes no domicílio, etc. **Comportamento:** informações sobre se os entrevistados utilizaram o Judiciário, qual esfera acionaram e com qual finalidade (grifos no original).

No tocante à amostra, a população que a pesquisa pretendeu abranger foi aquela composta por pessoas com 18 anos ou mais, residentes nas regiões metropolitanas dos Estados do Amazonas, Bahia, Pernambuco, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Sul, além do Distrito Federal. Ainda, de acordo com o Relatório, na amostra estaria contido um contingente de aproximadamente 65% da população das referidas regiões metropolitanas, conforme dados levantados pelo Censo 2010. Assim, esta população foi dividida por Unidade da Federação e separada de modo a obter-se um número básico de 150 entrevistas por Estado em cada período de três meses, mantendo-se a proporcionalidade em relação ao número de habitantes com 18 anos ou mais.

O pesquisadores utilizaram “um método de seleção amostral não probabilística denominado amostragem por cotas, considerando-se as seguintes variáveis de controle de cotas: sexo, rendimento mensal domiciliar, escolaridade, faixa etária e condição econômica” (RAMOS,

2017, p. 24).

Com fundamento nos dados e resultados da pesquisa elaborada no ano de 2011, houve um redimensionamento da amostra a fim de considerar como “erro amostral absoluto o percentual de 2,5%, com um coeficiente de confiança de 95% para a variável de confiança no Judiciário brasileiro” (RAMOS, 2017, p. 24). Assim, considerando todos os dados acima indicados, o cálculo para o tamanho da amostra a ser fixada para a pesquisa realizada no primeiro semestre de 2017, foi o total de 1.650 entrevistas (RAMOS, 2017, p. 24).

Feitos os apontamentos sobre o Relatório do *ICJBrasil*, que serviu de inspiração para a elaboração do presente estudo de caso na Comarca de Bom Retiro/SC, passa-se a discorrer sobre a importância do desenvolvimento de pesquisa na modalidade de estudo de caso, bem como, na sequência, a descrição de como o presente trabalho foi desenvolvido.

Os dados do Relatório serão apresentados na terceira seção primária e serão discutidos com os dados da pesquisa realizada na cidade de Bom Retiro.

1.2 A IMPORTÂNCIA DA ELABORAÇÃO DO ESTUDO DE CASO

A forma como as pessoas percebem o Poder Judiciário, sua forma de atuação e grau de confiabilidade, tende a influenciar a procura ou não do referido serviço de justiça pela Sociedade.

Importante ponderar que é dentro das Academias, por intermédio da pesquisa e de meios como o estudo de caso, que novos caminhos, ou, até mesmo a releitura de caminhos já trilhados em momentos anteriores, podem ser revelados e discutidos, visando melhorar o sistema de justiça no qual se está inserido, seja para reconhecer as vantagens da forma judicial e da decisão adjudicada na administração dos conflitos, seja para buscar outros meios que atribuam um maior destaque ao diálogo e a preponderância da decisão consensual.

O método do estudo caso, na tradição norte-americana, é um instrumento didático que tem por escopo ensinar habilidades direcionadas ao desenvolvimento e a prática do raciocínio jurídico através da análise das decisões judiciais.

Tal ferramenta didática destaca mais a fundamentação e os argumentos que embasam a solução proposta do que a resolução do caso em si, apesar das modificações em sua estrutura, sofridas ao longo do tempo. Ainda, o pioneirismo da implantação de tal metodologia de ensino dentro do Direito deve-se à Christopher Columbus Langdell, em seu curso

de contratos na *Harvard Law School*, em 1870 (RAMOS; SCHORSCHER, 2009, p. 49).

“Esse método, para alguns autores, propicia ao estudante o aprendizado por meio de suas experiências pessoais, desenvolvendo a capacidade de construir um raciocínio jurídico e sistematizar ideias de modo independente, além de estimular seu senso crítico” (RAMOS; SCHORSCHER, 2009, p. 53).

Também, torna instigante o aprendizado, porquanto a análise de situações reais discutidas nas decisões judiciais, traz mais para perto do estudante a aplicação do Direito no caso concreto (RAMOS; SCHORSCHER, 2009, p. 54).

No concernente ao Estudo de Caso como modalidade de realização de pesquisa científica, tem-se que:

O estudo de caso é apenas uma das muitas maneiras de fazer pesquisa em ciências sociais. Experimentos, levantamentos, pesquisas históricas e análise de informações em arquivos são alguns exemplos de outras maneiras de realizar pesquisa. Cada estratégia apresenta vantagens e desvantagens próprias, dependendo basicamente de três condições: a) o tipo de questão da pesquisa; b) o controle que o pesquisador possui sobre os eventos comportamentais efetivos; c) o foco em fenômenos históricos, em oposição a fenômenos contemporâneos (YIN, 2005, p. 19).

Ainda expõe o autor que esta categoria de pesquisa é a mais indicada quando se colocam questões “como” e “por que”, e o pesquisador não possui muito controle sobre os acontecimentos. Além disso, o foco do estudo direciona-se à fenômenos contemporâneos inseridos na vida real. A clara necessidade pelos estudos de caso surge do desejo de se compreender fenômenos sociais complexos (YIN, 2005, p. 19-20).

Então, no estudo de caso, passamos a ter uma limitação de tipo dos assuntos a serem tratados, assim como certa especificidade metodológica em seu tratamento. Em primeiro lugar, o *caso* que será objeto da pesquisa deve possuir uma contrapartida no plano fático, histórico, isto é, o objeto deve ser alguma coisa que realmente exista e possa ser experimentada pela nossa percepção de realidade, ainda que nomes fictícios sejam utilizados para

preservar a integridade da moral de pessoas físicas, jurídicas, ou de instituições envolvidas. Na prática, são excluídos o estudo de conceitos, de ideias e de categorias, e mais além, são excluídas quaisquer investigações que não possam ser delimitadas no tempo e no espaço (MEZZAROBA; MONTEIRO, 2017, p. 150).

“Como estratégia de pesquisa, utiliza-se o estudo de caso em muitas situações, para contribuir com o conhecimento que temos dos fenômenos individuais, organizacionais, sociais, políticos e de grupo, além de outros fenômenos relacionados” (YIN, 2005, p. 20).

“Para que o estudo seja válido, isto é, justificável, deve contribuir para promover novas relações em função da problemática central, firmando com isso uma contribuição original à área de estudo do tema” (MEZZAROBA; MONTEIRO, 2017, p. 152).

Informação importante também é que o estudo de caso é caracterizado por ser uma pesquisa qualitativa, nas palavras de Mezzaroba e Monteiro (2017, p. 138):

[...] A pesquisa qualitativa não vai medir seus dados, mas antes, procurar identificar suas naturezas. O objeto da pesquisa vai ser tratado de forma radicalmente diferente da modalidade anterior da investigação (quantitativa). A compreensão das informações é feita de uma forma mais global e inter-relacionada com fatores variados, privilegiando contextos. A pesquisa qualitativa também pode possuir um conteúdo altamente descritivo e pode até lançar mão de dados quantitativos incorporados em suas análises, mas o que vai ponderar sempre é o exame rigoroso da natureza, do alcance e das interpretações possíveis para o fenômeno estudado e (re)interpretado de acordo com as hipóteses estrategicamente estabelecidas pelo pesquisador.

Desta forma, verifica-se que o Estudo de Caso é um meio extremamente adequado para o enfrentamento do problema levantado no projeto de pesquisa, e para a observação do comportamento das pessoas residentes no município de Bom Retiro/SC frente a um conflito, seu modo de agir em uma dada situação, bem como sobre o que pensam a respeito do próprio Poder Judiciário e dos processos judiciais com suas decisões adjudicadas.

O resultado poderá contribuir para traçar estratégias que estimulem ou não a administração de conflitos por meios consensuais, especialmente a conciliação e a mediação visando, sempre, uma efetiva pacificação social.

Feitas as considerações sobre o estudo de caso, passa-se à descrição da metodologia empregada na pesquisa realizada em Bom Retiro.

1.3 METODOLOGIA PARA A REALIZAÇÃO DA PESQUISA EM BOM RETIRO/SC

Em atenção ao número de processos em tramitação na Comarca de Bom Retiro/SC, que é de entrância inicial, ou seja, de pequeno porte, percebeu-se que seria importante, como objeto de estudo, verificar a opinião dos jurisdicionados sobre o Poder Judiciário, no que diz respeito à confiança na instituição, além de identificar o comportamento de cada entrevistado diante de uma situação hipotética, porém de possível ocorrência na vida cotidiana de qualquer pessoa. Também, averiguou-se sobre percepção do entrevistado no que diz respeito à implementação da decisão adjudicada (sentença) *versus* a decisão consensual (acordo) decorrente da conciliação e da mediação. Por último, buscou-se saber relativamente ao conhecimento do entrevistado acerca da mediação e suas características.

A pesquisa foi realizada no município de Bom Retiro, Estado de Santa Catarina, que é a sede da Comarca Bom Retiro, instalada em 24 de outubro de 1931⁸, composta também pelo município de Alfredo Wagner, constituída por uma única vara, gerida por um Juiz Titular, que além de ser o Diretor do Foro, também é o responsável pela análise e julgamento de todos os processos cíveis e criminais em tramitação.

Ainda, em relação à força de trabalho, existem 12 (doze) funcionários efetivos do Poder Judiciário e 1 exclusivamente comissionado, 8 estagiários, 3 (três) funcionários terceirizados responsáveis pela limpeza do Fórum, além de 5 (cinco) pessoas responsáveis pela segurança, sendo que 4 (quatro) trabalham em regime de escala, em dias alternados e o Policial Militar trabalha diariamente.

No que se refere à estatística processual da Vara Única da Comarca

⁸

Disponível

em:

<<http://webcache.tjsc.jus.br/csp/wl/weblink.csp?MGWLPN=TJADM&SISTEMA=CGJ&VARIABEL=COMARCA&CCO=9&xgYb=58623>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

de Bom Retiro, de acordo com o Relatório Gerencial da Vara, com dados fornecidos pelo Sistema de Automação Judicial – SAJ5, a Comarca, no mês de dezembro de 2017⁹, contava com 3.930 (três mil, novecentos e trinta) processos e 495 (quatrocentos e noventa e cinco) procedimentos em andamento¹⁰, o que totaliza 4.425 (quatro mil, quatrocentos e vinte e sete) procedimentos e processos em andamento.

Outrossim, frise-se que em agosto de 2018, contava com 4.178 (quatro mil, cento e setenta e oito) processos e 549 (quinhentos e quarenta e nove) procedimentos em andamento o que totaliza 4.727 (quatro mil, setecentos e vinte e sete) procedimentos e processos em andamento. Ou seja, um aumento de 302 processos e procedimento em oito meses.

Feitas estas considerações iniciais sobre o panorama geral da Vara única, o próximo passo é descrição da formatação da pesquisa. Porém, primeiramente e a título de contextualização do Município de Bom Retiro, serão apresentadas algumas informações gerais sobre sua extensão, potenciais e economia.

Conforme informações contidas na página institucional da Prefeitura Municipal na internet¹¹, o Município de Bom Retiro conta com uma extensão territorial de 1.055,5 Km², estando geograficamente localizado no Portal da Serra Catarinense. Outrossim, uma pequena porção de sua área territorial encontra-se no Alto Vale do Itajaí. Quanto ao clima, o inverno é bastante rigoroso, chegando a temperaturas negativas. No que se refere à economia, predominam as atividades relacionadas à agropecuária, com cultivo de milho, soja, maçã, tomate, cebola, bem como apresentam relevância a avicultura, pecuária bovina, ovina de corte e de leite, sendo, inclusive, um dos maiores produtores de leite ovino do país. Também, possui destaque estadual na produção de mel. Outras atividades de importância no município são a indústria têxtil e madeireira, além de vir apresentando alto potencial turístico, com a instalação de vinícola, além da exploração do turismo ecológico, em vista da exuberante beleza natural.

Quanto à população, o município de Bom Retiro possui, de acordo com os dados do IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, a

⁹ Entendeu-se necessário apresentar dados também relativos à 2017, tendo em vista que os relatórios ICJBrasil e Justiça em Números 2017, referem-se a dados coletados em 2017.

¹⁰ O sistema considera como procedimentos os inquéritos policiais e autos de prisão em flagrante, termos circunstanciados e cartas precatórias e de ordem.

¹¹ Disponível em: <<https://turismo.bomretiro.sc.gov.br/sobre-a-cidade>>. Acesso em: 18 nov. 2018.

população estimada de 9.796 pessoas¹².

Sobre este número oficial relativo à população estimada, foi feito o cálculo da amostra necessária para obtenção do número de pessoas a serem entrevistadas, que representasse com maior fidedignidade a opinião dos cidadãos residentes no município objeto da pesquisa.

Assim, através da utilização de uma calculadora amostral¹³, considerou-se, como já dito, a população estimada do município de Bom Retiro/SC, de 9.796 pessoas, com uma margem de erro de 10% para mais ou para menos, nível de confiança da pesquisa de 99% e distribuição mais homogênea da população 80/20, chegando-se ao número de 106 entrevistas necessárias para a amostra.

De acordo com a fonte Comento – Pesquisa de opinião, os critérios para a formulação do cálculo são assim definidos¹⁴:

População – Conjunto de todas as pessoas ou resultados sob investigação.

Amostra – Parcela, um subconjunto, da população que efetivamente iremos investigar.

Erro amostral – Índice de variação dos resultados de uma pesquisa. Um erro amostral de 5% indica que o resultado poderá variar para mais 5% ou menos 5%. Esta variável depende do tipo de produto ou negócio, por exemplo se envolve vidas, como no ramo farmacêutico, o menor erro amostral deverá ser adotado.

Distribuição da população – Grau de homogeneidade da população. Quanto menos variada é a população, menor é a amostra necessária. Por exemplo, uma pesquisa realizada na cidade inteira requer uma amostra maior por tratar-se de pessoas de todos os níveis sociais e diferentes idades, do que uma pesquisa realizada dentro de uma empresa.

Nível de confiança – Representa a probabilidade da amostra coletada refletir a população.

¹² Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/bom-retiro/panorama>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

¹³ Disponível em: <<http://comento.com/blog/calculadora-amostral/>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

¹⁴ Disponível em: <<https://comento.com/calculadora-amostral/>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

Estas pessoas seriam divididas igualmente em homens e mulheres, e ainda, subdividas por faixa etária: entre 18 e 40 anos e com mais de 40 anos.

Optou-se por estabelecer a variável de duas faixas etárias nos grupos de homens e mulheres, para verificar o pensamento tanto dos mais jovens, quanto dos mais maduros. Em relação à idade mínima de 18 anos, fundamenta-se pela plenitude da capacidade civil para estar em Juízo a partir de tal marco, sem ser representado ou assistido por seus responsáveis.

Desta forma, obteve-se quatro grupos, sendo um de homens com idade entre 18 e 40 anos e outro com mais de 40 anos, além de dois grupos de mulheres com a mesma divisão de faixa etária.

Contudo, o número de 106 pessoas não oferecia uma divisão exatamente igualitária entre os grupos, motivo pelo qual foi necessário o aumento para o número de 108 pessoas a serem entrevistadas, o que proporcionou que cada um dos quatro grupos fosse composto por 27 integrantes.

1.3.1 Estrutura do questionário

O objetivo inicial do questionário era verificar a opinião dos cidadãos residentes em Bom Retiro a respeito da confiança no Poder Judiciário, além de identificar o comportamento de cada entrevistado frente à uma situação hipotética que poderia conduzir a um conflito. Utilizava-se assim parte dos parâmetros e assuntos estabelecidos no Relatório *ICJBrasil* para uma análise em relação aos dados colhidos numa cidade com parâmetros diferentes das regiões metropolitanas (grandes cidades). Também, averiguou-se sobre a avaliação do entrevistado acerca de sua percepção no que diz respeito à força da sentença *versus* resolução consensual, em termos de validade e eficácia. Por último, buscou-se saber acerca do seu conhecimento sobre mediação e suas características.

O questionário foi denominado como Pesquisa de Tendência na sede da Comarca de Bom Retiro.

O entrevistado apenas precisaria indicar seu nome completo, sexo e idade, em atendimento às variáveis estudadas.

Entendeu-se a necessidade de indicar como observação, antes de iniciar à entrevista propriamente dita, que a pesquisa serviria para fundamentar trabalho de Estudo de Caso para a obtenção do título de Mestre em Direito, sendo que somente seriam utilizados os dados referentes às respostas, quantidade de homens e mulheres e respectiva faixa etária, sem a divulgação de nomes. Salientou-se que a pesquisa seria

de cunho exclusivamente científico, tendo por finalidade analisar o comportamento dos cidadãos locais frente a um conflito, bem como sobre o conhecimento acerca dos meios consensuais de resolução e sua possível utilização em situações futuras.

Ainda, deu-se ciência ao entrevistado que, ao responder o questionário, estava autorizada a divulgação dos resultados para utilização na pesquisa científica.

E, com o propósito de incentivar a participação, frisou-se o seguinte:

A sua participação é fundamental para que, juntos, possamos fazer uma Justiça mais célere e eficaz (grifo da autora).

Na sequência, o referido questionário, composto por 15 perguntas, foi dividido em quatro blocos: confiança na Justiça (perguntas n. 1 a 7), forma de resolver os conflitos (perguntas n. 8 a 12), visão das pessoas sobre a força da sentença e do consenso (pergunta n. 13) e conhecimento das pessoas sobre mediação (perguntas n. 14 e 15).

No bloco relativo à “Confiança na Justiça”, foram feitas 7 indagações, oportunidade em que o entrevistado responderia “sim” ou “não”:

Confiança na Justiça

1. Você já participou como parte em um processo judicial?
2. Você confia na atuação do Poder Judiciário?
3. Você acredita que o Poder Judiciário soluciona os conflitos com rapidez?
4. Você acha caro resolver conflitos no Poder Judiciário?
5. Você acha fácil resolver conflito no Poder Judiciário?
6. Você acha que o Poder Judiciário é independente em relação ao Poder Legislativo e Executivo?
7. Você acha que os juízes conseguem solucionar os conflitos que são levados ao Poder Judiciário?

Com tais perguntas, buscou-se levantar informações sobre a incidência de participação em processo judicial, confiabilidade que as pessoas residentes em Bom Retiro/SC possuem em relação ao Poder Judiciário local, rapidez na resolução dos processos pelos juízes, bem como o que pensam sobre os custos para ingressar com uma ação judicial; se a instituição é independente em relação aos demais Poderes (Executivo

e Legislativo), além de expressarem sua opinião sobre a capacidade dos juízes em solucionar os conflitos que deram ensejo aos processos que se encontram em tramitação.

No segundo bloco de perguntas, numeradas de 8 a 12, que tratou sobre a “forma de resolver os conflitos”, a intenção principal cingiu-se em analisar o comportamento das pessoas frente a um conflito hipotético, porém com alta probabilidade de ocorrência em suas vidas cotidianas, pois referentes a direito do consumidor, inventário, direito de vizinhança e descumprimento contratual. Ainda, a pergunta 12 foi formulada para constatar se, na visão do entrevistado, as pessoas com quem mais convive resolveriam eventuais problemas da mesma natureza dos propostos nas questões anteriores pela via do consenso ou através de uma ação judicial.

Para cada situação hipotética, foram apresentadas ao entrevistado, duas possíveis alternativas de resolução, caso tivesse que agir na situação, oportunidade em que deveria escolher uma das alternativas:

Forma de resolver os conflitos - Escolher uma das alternativas

8. Se você comprasse um aparelho eletrônico que apresentasse defeito antes de vencer a garantia, como você procuraria resolver esse conflito com a loja?

a.() Ajuizaria um processo judicial contra a loja, exigindo que o aparelho fosse trocado ou consertado;

b.() Procuraria a loja para relatar o ocorrido com o aparelho buscando um acordo para resolver amigavelmente a situação.

9. Se você estivesse numa disputa familiar para partilhar bens recebidos numa herança, como você procuraria resolver esse conflito com seus familiares?

a. () Ajuizaria o processo judicial, deixando nas mãos do Juiz a decisão relativa à partilha dos bens (inventário);

b.() Chamaria os demais herdeiros para uma conversa inicial, a fim que fosse decidido entre todos a melhor forma de partilhar os bens;

10. Se você estivesse em um conflito com seus vizinhos em relação ao barulho que acontece após às 22h00min (noite), como você procuraria resolver esse conflito?

a.() Registraria um Boletim de Ocorrência na

Polícia, a fim de que houvesse o encaminhamento do problema ao juiz para a penalização dos vizinhos.

b.() Procuraria conversar com os vizinhos no dia seguinte, explicando os problemas que são causados pelo barulho excessivo, tentando resolver amigavelmente o problema.

11. Se você tivesse um problema com um construtor que deixou de cumprir o contrato que havia feito com você para construir sua casa, como você procuraria resolver este conflito?

a.() Ajuizaria um processo judicial contra o construtor para que o Juiz determinasse o cumprimento do contrato;

b.() Procuraria o construtor para conversar e saber quais os motivos que o levaram ao descumprimento do contrato, tentando resolver o problema amigavelmente.

12. Como que você acredita que a maioria das pessoas que você conhece buscaria resolver os tipos de conflitos apontados nas perguntas 8 a 11?

a.() Por meio do processo judicial, deixando os problemas serem decididos pelo juiz;

b.() Por meio de uma conversa entre as pessoas envolvidas no problema com a finalidade de buscar um acordo que atenda aos interesses de todos, sem a necessidade de ir ao Fórum.

A pergunta n. 13 teve como propósito, investigar a visão das pessoas sobre a força da sentença judicial e do consenso como meio de resolução de um problema real.

Inicialmente, o entrevistado deveria refletir sobre a postura da maioria das pessoas que conhece frente a um conflito, indicando se elas escolheriam dirimir suas controvérsias por meio da decisão de um juiz ou através de um acordo com a outra parte. Na sequência, foram oferecidas 10 possíveis justificativas para o referido apontamento, instante em que poderia escolher até duas justificativas que lhe parecessem mais fortes.

Visão das pessoas sobre a força da sentença e do consenso

13. Você acredita que a maioria das pessoas que conhece, preferiria resolver seus conflitos por meio da decisão do juiz ou através de acordo com a outra parte? Por quê? Apontar até duas respostas que você considere as justificativas mais fortes.

() Decisão do Juiz () Acordo com a outra parte

() a. A decisão do Juiz tem mais possibilidades de ser cumprida que o acordo;

() a.1. O acordo, por ter sido construído pelas pessoas envolvidas, tem mais possibilidade de ser cumprido do que a decisão proferida pelo Juiz.

() b. O Juiz conhece o Direito de cada um e assim sua decisão é mais justa;

() b.1. O acordo leva em conta o interesse dos envolvidos, visto que é por eles construído e discutido.

() c. A decisão do Juiz tem mais força e validade do que um acordo que as partes eventualmente estabeleçam;

() c.1. O acordo tem a mesma força e validade que a decisão dada pelo Juiz.

() d. A decisão do Juiz obriga a outra parte a cumprir o que foi decidido, enquanto o acordo não obriga o cumprimento;

() d.1. O acordo obriga a outra parte a cumprir o que foi decidido, como a decisão do Juiz.

() e. É melhor que o Juiz decida porque ele conhece o conflito e a leis, enquanto as partes não tem esse conhecimento.

() e.1. É melhor que as partes decidam através do acordo, do que colocar nas mãos de um Juiz que pouco ou nada conhece do problema.

No que diz respeito às duas últimas questões que compõe a pesquisa de tendência, a pretensão básica foi de avaliar o conhecimento das pessoas sobre a mediação, motivo pelo qual na pergunta n. 14, o entrevistado responderia “sim” ou “não”, considerando seu conhecimento prévio sobre o assunto.

A pergunta n. 15 teve por objetivo analisar se, de fato, o entrevistado possuía informações reais acerca da mediação e, para isso, foram apresentadas 9 afirmações sobre tal forma de resolução de conflito,

bem como sobre a figura do mediador. Na ocasião, o entrevistado poderia apontar até 3 alternativas que entendesse adequadas ao tema:

Conhecimento das pessoas sobre a mediação.

14. Você sabe o que é mediação? () Sim () Não

15. Assinale até três alternativas relativas ao que você acha sobre o que seja a mediação e como ela funciona:

- a.** A mediação é uma etapa do processo judicial;
- b.** A mediação só pode ser feita pelo Juiz ou por servidor da Justiça;
- c.** A mediação pode ser feita antes do processo judicial;
- d.** O mediador não pode decidir o conflito, ele ajuda as partes a buscarem um acordo;
- e.** O mediador decide o conflito, caso as partes não cheguem a um acordo;
- f.** A mediação é mais demorada que o processo judicial;
- g.** A mediação é mais rápida que o processo judicial;
- h.** A mediação é mais cara que o processo judicial;
- i.** A mediação é mais barata que o processo judicial.

Realizados os apontamentos necessários sobre a estrutura do questionário elaborado para a Pesquisa de tendência, necessário descrever como ocorreu o trabalho de aplicação.

1.3.2 Aplicação do questionário

Conforme já dito anteriormente, o município de Bom Retiro é de pequeno porte, onde todos (ou quem sabe a grande maioria das pessoas) se conhecem, sabem a que família determinada pessoa pertence, onde trabalha, etc.

Desta forma, e com a finalidade de coletar dados e obter resultados da forma mais fidedigna possível, entendeu-se mais adequado que a aplicação dos questionários fosse realizada por uma terceira pessoa, que não tivesse vínculos atuais com o Poder Judiciário. Saliente-se que a autora do presente trabalho é servidora do Poder Judiciário, fato este que poderia intimidar o entrevistado em expressar a sua real opinião em algumas perguntas.

Para tanto, foi convidado o estudante de Direito, Erick Custódio de

Paula, para efetuar a coleta dos dados, após sua preparação, para apresentar o questionário aos entrevistados.

O colaborador iniciou a aplicação da pesquisa em 19/01/2018, data em que foram entregues as 108 vias de questionários, bem como realizada uma reunião para delimitar as diretrizes do trabalho e frisar a importância da seriedade e ética na condução da pesquisa, com a assinatura de uma declaração em tal sentido. Também, na mesma oportunidade, foi solicitado ao colaborador que anotasse as principais intercorrências durante a aplicação da pesquisa, a fim de serem efetuadas modificações, caso necessário.

Conforme constou no relatório de anotações, nos dias 29/01/2018 e 08/02/2018, o colaborador identificou que em relação às perguntas feitas sobre a rapidez e facilidade na solução dos conflitos, a resposta seria relativa, pois poderia variar de acordo com cada situação.

Salientou também que, inicialmente, houve resistência em responder à pesquisa por parte de algumas pessoas que figuravam como autores ou réus em processos judiciais que correm na Comarca de Bom Retiro, pois achavam que suas respostas poderiam influenciar na tramitação do processo. Porém, após a leitura da observação constante no início do questionário, com teor mencionado anteriormente, sobre o objetivo da pesquisa científica, as pessoas entendiam e imediatamente se disponibilizavam a responder.

Somente 5 pessoas recusaram o convite para participação na pesquisa.

Outro ponto importante destacado pelo colaborador, foi de que os entrevistados consideraram que a conciliação e a mediação são práticas sinônimas.

Ainda, o tempo de duração de cada entrevista foi de 15 a 20 minutos.

No dia 09/03/2018, a aplicação dos questionários foi encerrada, pois alcançado o número total da amostra dentro das variáveis estipuladas.

Com os dados pesquisados em mãos, procedeu-se ao encaminhamento para a análise estatística, a fim de verificar, em números e porcentagens, a representação das respostas, o que será objeto de análise posteriormente na terceira seção.

Na seção seguinte, serão analisados os conceitos teóricos já inicialmente referidos, tais como a cultura da sentença, a cultura do consenso, os meios adequados de administração dos conflitos, o acesso à justiça, a conciliação, a mediação, bem como o interligação destes conceitos que fundamentam a análise teórica da pesquisa.

2. PREPONDERÂNCIA NO BRASIL DA ADMINISTRAÇÃO DOS CONFLITOS POR MEIO DA DECISÃO ADJUDICADA: CULTURA DA SENTENÇA *VERSUS* CULTURA DO CONSENSO

Para discutir a respeito da transformação da cultura da sentença como forma mais usada para resolução de conflitos na Sociedade brasileira, para uma cultura de consenso em que prepondera a resolução de controvérsias pelos próprios interessados, por meio do acordo, indispensável que se discorra sobre os conceitos acerca do Acesso à Justiça, inclusive sob uma perspectiva multiportas, os fundamentos da cultura da sentença e cultura do consenso, bem como acerca dos principais meios autocompositivos de solução de demandas, com as reflexões necessárias sobre tais temas.

2.1 ACESSO À JUSTIÇA

Antes de ingressar diretamente no tema acesso à justiça, importante destacar conceitos sobre a própria “justiça”. A palavra justiça sempre vai estar relacionada com aquilo que é correto e adequado, ao menos para a maioria das pessoas. Porém, no interior deste universo, cada um possui seu próprio conceito acerca do que é justo e coerente, dentro de sua cultura, vivências e experiências pessoais e familiares.

O conceito de Justiça, historicamente, possui vários significados. Pelo viés filosófico, pode ser entendido como “a ordem das relações humanas ou a conduta de quem se ajusta a essa ordem”. Ainda, para a Filosofia, podem ser encontrados dois significados principais e distintos entre si, sendo a justiça de acordo com a conduta de uma norma, além da “justiça como eficiência de uma norma ou de um sistema de normas, entendendo-se por eficiência de uma norma certa capacidade de possibilitar as relações entre os homens” (ABBAGNANO, 2007, p. 593-594).

O conceito de justiça, na história, também alcança uma questão de finalidade, ou seja, para que serve a Justiça? Neste sentido, as possíveis e recorrentes respostas para a pergunta seriam o encontro da “felicidade, liberdade e paz” (CARNEIRO, 2013, p. 1665).

Destaque-se que “com efeito, cada ser humano concebe a justiça segundo seus próprios parâmetros e suas íntimas convicções, por certo carregadas de forte coloração afetiva e grande ressonância emotiva” (TARTUCE, 2018, n.p.).

Neste sentido, entende-se que o Direito Moderno surgiu, entre outros, com o objetivo de ser um instrumento de proteção do fraco contra

o forte, de limitação do poder. A ordem jurídica era vista como elemento suficiente para colocar limites ao exercício arbitrário da força por parte daqueles que detinham o poder. Essa é, inclusive, uma das razões apresentadas para justificar a necessidade do Estado Democrático de Direito (RODRIGUES; LAMY, 2016, p. 98).

A justiça, com base no anteriormente destacado, pode ser entendida como um conjunto de ações e sentimentos que visam manter a ordem da Sociedade, daquilo que é certo, com o atendimento de seus anseios mais básicos de sobrevivência, de respeito aos seus direitos.

Por conseguinte, a maioria dos indivíduos que possuem conhecimento de seus direitos, necessariamente vai recorrer ao Poder Judiciário para buscar a sua execução. É uma ideia natural, pois se acredita na Justiça como órgão de amparo das prerrogativas legais disponíveis aos cidadãos.

Importante ressaltar que o Judiciário, como instituição, nasceu com a finalidade de acabar com a autotutela, proporcionando aos que a procuram a resolução satisfatória de seus conflitos de forma imparcial e confiável, sendo que ainda é o meio mais procurado pelas pessoas para o enfrentamento de suas controvérsias (LIMA; SPENGLER, 2009, p. 244).

E assim, o acesso à justiça passa a ser um assunto de grande relevância a ser discutido.

“O conceito de acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como um requisito fundamental – mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

Por sua vez, Álvarez (2003, p. 31) entende que o conceito de acesso à justiça se vincula a um enfoque muito mais amplo de administração da justiça “entendida como la oferta de servicios de tutela que incluyan, además de la jurisdicción estatal, mecanismos alternativos de resolución de disputas”.

No Brasil, o movimento de acesso à Justiça ganhou maior notoriedade com o advento da Constituição de 1988¹⁵, pois ficou expressa a garantia do direito ao acesso à justiça como direito fundamental no art. 5º, XXXV¹⁶, denotando-o como um dos fundamentos do Estado

¹⁵BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 20 ago. 2018.

¹⁶Art. 5º. Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a

Democrático de Direito. Também ficou garantido no mesmo dispositivo legal, o direito à assistência jurídica integral e gratuita, tanto no processo judicial quanto no administrativo, abrangendo não somente a isenção de custas judiciais, mas também o direito a todos os meios que se fizerem necessários ao amplo e irrestrito acesso à justiça (MARCELINO JUNIOR, 2016, p. 111).

E por isso, o direito de acesso à justiça é considerado como a garantia maior, sendo apontada por muitos como o principal entre os direitos humanos, sem a qual nenhum outro poderia ser legitimamente garantido dentro do Estado Democrático de Direito. A manifestação do Poder Judiciário, no exercício legítimo da função jurisdicional, é a manifestação do próprio Estado na busca da concretização de seus objetivos, em especial a tutela dos direitos fundamentais (RODRIGUES; LAMY, 2016, p. 204).

Um novo desafio foi enfrentado pelo direito de ação, não somente porque se notou que a execução efetiva de tal direito poderia esbarrar em dificuldades sociais e econômicas, mas também pelo fato de que as garantias constitucionais somente poderiam se fazer valer através de um real “e não ilusório – acesso à justiça”. E, por isso, “o direito de ação passou a ser pensado sob o *slogan* de “direito de acesso à justiça”, perdendo a característica de instituto indiferente à realidade social”. Inclusive, pode-se concluir que o tema acesso à justiça proporcionou uma conexão entre o processo civil e a justiça social, posto que aquele era visto apenas sob a perspectiva técnica (MARINONI, 2014, p. 196).

[...] A jurisdição e o tema acesso à justiça, nessa direção, devem ser focados na perspectiva do Estado Democrático de Direito: a jurisdição visando à realização dos fins do Estado; o acesso à justiça objetivando a superação das desigualdades; o processo, com a participação paritária de armas, possibilitando a participação do cidadão na gestão do bem comum, aliás um dos escopos da jurisdição [...]. (ABREU, 2004, p. 39).

Neste sentido, o acesso à justiça dentro do processo democrático representa a possibilidade do cidadão ter condições de buscar seus

inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

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

interesses, proporcionando à Sociedade a resolução amistosa de suas querelas (TARTUCE, 2018, n.p.).

Para Cappelletti e Garth (1988, p. 12-13), é preciso que os operadores do direito compreendam que as técnicas processuais e que outras formas de administração dos conflitos cumprem funções sociais visando tornar efetivos os direitos substantivos e promover o adequado impacto social (pacificação social).

Também, para Calmon (2015, p. 158), a compreensão sobre a garantia de acesso à justiça não pode se limitar apenas à garantia da justiça imposta, pois realizar a justiça é proporcionar a pacificação dos conflitos e, indo mais longe, é atingir a pacificação social.

Quando se reflete sobre tal tema, em um primeiro momento o pensamento é normalmente conduzido para o processo judicial tradicional. Ou seja, no senso comum, ter acesso à justiça é ter acesso ao Poder Judiciário, pois quando uma pessoa declara “vou para a Justiça”, ela quer dizer exatamente “vou ingressar com um processo judicial”. Porém, esta premissa não é totalmente verdadeira.

No que se refere ao termo acesso à Justiça, tem-se que pode conter vários significados. O primeiro, remete à conclusão de que acesso à Justiça tem o mesmo sentido de acesso ao Poder Judiciário, tornando as expressões sinônimas. O segundo, conduz ao entendimento de que acesso à Justiça seria o acesso a um conjunto de valores e direitos fundamentais para o ser humano. Saliente-se que os conceitos são complementares e não excludentes (RODRIGUES; LAMY, 2016, p. 205).

Vale dizer que com a criação dos Juizados Especiais de Pequenas Causas, de 1984¹⁷, revogada pela Lei n. 9.099, de 26 de setembro de 1995, a aprovação da Lei da Ação Civil Pública, de 1985¹⁸ e posteriormente do Código de Defesa do Consumidor¹⁹, o sistema processual passou por grandes inovações, especialmente com o regramento e aperfeiçoamento sobre o processo coletivo. O conceito de acesso à justiça também passou por uma atualização, porquanto deixou de ser mero acesso aos órgãos

¹⁷ BRASIL. Lei n. 7.244, de 7 de novembro de 1984. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

¹⁸ _____. Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7347orig.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

¹⁹ _____. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

judiciários para a busca de resolução de controvérsias para constituir acesso à ordem jurídica justa, ou seja, em um aspecto moderno, o acesso à justiça deve existir não apenas de forma judicial, mas também, na esfera extrajudicial. Neste ponto, os cidadãos merecem atenção não somente quando estão em conflito com outra pessoa, mas também em situações onde o exercício da cidadania possa ser impedido, como para obtenção de documentos para si ou seus familiares, bem como em assuntos relativos aos seus bens (WATANABE, 2017, p. 27).

Desta feita, mesmo que se considere como mais adequado o sentido amplo de acesso à Justiça (e não exclusivamente o formal) como acesso à uma ordem jurídica justa, o Poder Judiciário acaba por ter um papel fundamental tanto na prestação jurisdicional ao cidadão, bem como no fomento de outros meios de acesso à justiça, por exemplo, as formas adequadas de resolução de controvérsias.

Assim, percebe-se que o significado de acesso à justiça representa um conglomerado de ideais, na verdade, de efetividade dos direitos fundamentais previstos constitucionalmente, mas e principalmente, a possibilidade do consumidor da justiça ter os seus conflitos de interesses efetivamente administrados, seja por meio de decisões adjudicadas, seja por meio de decisões construídas pelos próprios interessados (acordo).

Entende-se que a garantia do acesso à justiça e ao amplo acesso aos serviços judiciais é de vital importância para a sobrevivência do Estado Democrático de Direito, pois atua como meio de igualar os menos afortunados, fazendo com que os direitos sociais possam ser exercidos, especialmente quando há omissão do Estado.

Porém, o ampliado acesso ao Poder Judiciário no Brasil trouxe consequências importantes para a efetivação dos direitos, visto que, em decorrência do grande número de processos em tramitação no Judiciário brasileiro, por muitas vezes o acesso não é garantia no tocante à efetividade ou num espaço de tempo razoável.

Por isso, a pertinência da discussão sobre a cultura da sentença, que acaba sendo uma das consequências no Brasil da ampliação do acesso à justiça, garantia esta de suma importância para o cidadão, mas que muitas vezes é usada sem uma reflexão responsável sobre os “prós e contras” no ajuizamento das ações judiciais, assoberbando o Poder Judiciário com ações frívolas que acabam por prejudicar os jurisdicionados que realmente necessitam da decisão adjudicada judicial.

Desta forma, o acesso à justiça deve ser analisado atualmente de forma mais ampla, no sentido de proporcionar ao cidadão a resolução efetiva de um problema (mesmo que seja ele de pequena complexidade), o que pode ser feito não somente através do processo judicial como única

porta de acesso à justiça, mas através de fórum de múltiplas portas, entendido como um meio que visa fazer a seleção (triagem) dos litígios apresentados, com o encaminhamento para atendimento através de outros meios para a sua resolução, apresentando como destaque o ajuste do procedimento que melhor vai atender àquela demanda, o que impede “que as desvantagens de meios resolutórios menos adequados, ao mesmo tempo em que aproveita totalmente as qualidades do método apropriado” (BARBOSA, 2003, p. 243-244).

A teoria do sistema de múltiplas portas foi defendido pelo professor da Universidade de Harvard, Frank Sander, em 1976, quando participou de uma conferência que tratava a respeito da incapacidade apresentada Poder Judiciário em atender, de maneira adequada e célere, as demandas que lhe eram apresentadas. Considerando a identificação de tal característica, o professor sustentou a pertinência da “teoria do sistema de múltiplas portas, ou *multi-door courthouse*, que analisa qual o melhor método de solução daquele conflito, posto que não necessariamente seja o Judiciário.” Outrossim, a partir da publicação de sua teoria, em 1979, o Direito Norte-Americano passou a desenvolver com maior evidência o ADR (*alternative dispute resolution*), ou meios alternativos de solução de conflitos (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 505, 507).

“A ideia principal por detrás do conceito das múltiplas portas é mostrar que existem diversas possibilidades para que um conflito seja solucionado, e que o Judiciário não é a única porta, ou seja, a única solução para o conflito, e muitas vezes nem é a melhor” (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 506).

Nesta esteira, percebe-se que a adoção de outras formas de enfrentamento de litígios também podem ser adequadas e eficientes para a apreciação das demandas que chegam ao Poder Judiciário, tanto é que o legislador optou por incluir no texto do Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015) mais opções de acesso à justiça, quando fez menção expressa à conciliação, à mediação e à arbitragem e, assim, o novel diploma legal processual chama para rompimento da ideia tradicional de concentrar a resolução de litígios através da via judicial, pelo que deve o Estado disponibilizar e assegurar ao jurisdicionado o uso eficiente dos citados meios adequados de enfrentamento de demandas (SAID FILHO, 2016, p. 398).

O art. 3º²⁰ do Novo Código de Processo Civil garante que o Poder Judiciário analisará toda ameaça ou lesão a direito, prevendo, na

²⁰ Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito. § 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

sequência, a validade da arbitragem, nos termos da lei específica, bem como que o Estado deverá promover, sempre que possível a solução consensual dos conflitos (§2º). De qualquer forma, verifica-se pela redação do § 2º do citado dispositivo que a novel lei processual não implementou um sistema multiportas prévio à propositura da demanda, porquanto o legislador ainda ficou atrelado, de maneira muito evidente, na ideia de acesso à justiça pelo Poder Judiciário de forma monopolizada. Todavia, ajuizada a ação, há um comprometimento por parte do Estado em promover a resolução da disputa através dos meios consensuais como a mediação, a conciliação e outros métodos (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 510).

Assim, estimular a cultura do consenso, por meio de procedimentos que destaquem a solução consensual dos conflitos em um sistema multiportas de acesso à justiça, também é proporcionar a garantia constitucional em estudo, na busca de uma ordem jurídica justa e efetiva.

2.2 O CONFLITO, A CULTURA DA SENTENÇA E A CULTURA DO CONSENSO

Nesta seção, serão abordados alguns aspectos sobre o conflito, bem como sobre a cultura da sentença como meio preponderante para resolução de conflitos na Sociedade brasileira e a possibilidade de transformação para uma cultura do consenso.

2.2.1 Teoria do Conflito e suas particularidades

Quando se fala em cultura da sentença, necessariamente vem à mente a existência de um conflito, que é colocado por meio do processo judicial ao juiz para sua resolução.

Desta forma, antes de adentrar especificamente na temática cultura da sentença, necessária a abordagem do conflito e suas particularidades.

Apesar da evolução do Direito, os conflitos continuam a estar presentes na vida em Sociedade, visto que basta a existência de grupos sociais para que situações de divergência apareçam.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

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

“Os conflitos acontecem. Sua presença nos relacionamentos humanos é normal e perene. E mudanças também são inevitáveis. Nem a comunidade nem os relacionamentos humanos são estáticos, eles são sempre dinâmicos, adaptativos, mutáveis” (LEDERACH, 2012, 37).

Outrossim, “sua ocorrência proporciona vitórias, impõe derrotas, organiza alianças, constitui adversários e acima de tudo: invariavelmente, consome energia, não apenas dos sujeitos diretamente envolvidos no conflito como também dos que estão à sua volta” (FREITAS JUNIOR, 2016, p. 326).

Na língua portuguesa, o conflito é:

Con·fli·to (sm) 1 Falta de entendimento grave ou oposição violenta entre duas ou mais partes. 2 Encontro violento entre dois ou mais corpos; choque, colisão. 3 POR EXT Discussão veemente ou acalorada; altercação. 4 Encontro de coisas que se opõem ou divergem. 5 Luta armada entre potências ou nações; guerra. 6 PSICOL Conforme a teoria behaviorista, estado provocado pela coexistência de dois estímulos que desencadeiam reações que se excluem mutuamente. 7 TEAT No drama, elemento determinante da ação que consiste na oposição de forças entre duas ou mais personagens ou, às vezes, entre o protagonista e as forças da natureza. (MICHAELIS, 2015, on-line).

Considerando a definição da palavra em si, importante a interpretação de seu conceito, como sendo “um choque de posições divergentes ou seja, de intenções, condutas diferentes, que aparecem num momento de mudança na vida de uma ou de ambas as partes, sendo o resultado normal das diferenças humanas e da insatisfação de suas necessidades” (LAGRASTA, 2016, p. 228).

Além de considerar que conflitos podem nascer da diferença de personalidade, diferenças de informação e percepção, indispensável entender que uma contenda pode ter origem quando os indivíduos envolvidos na situação passam por um desapontamento/decepção, por não terem alcançado seus objetivos. Na sequência, aquele que ficou frustrado, compreende a situação dentro da sua perspectiva, através de presunções, procedendo conforme a situação que imagina dentro de sua cabeça. A outra parte envolvida revida tal comportamento, também com fundamento em suas presunções, que podem ser totalmente desconectadas daquelas interpretadas pelo outro. Assim, “um ciclo de frustrações ocorre em virtude da má interpretação ou incompreensão dos

interesses ou necessidades das partes, fazendo com que cada um interprete a situação a seu modo” (MARTINELLI; ALMEIDA, 2017, p. 47).

A partir deste ciclo de frustrações, percebe-se claramente a escalada do conflito, porquanto é progressivo considerando tais circunstâncias, havendo um “círculo vicioso de ação e reação”, sendo que cada resposta torna-se mais dura em relação à ação antecedente, criando uma nova discussão sobre assunto diverso do originariamente conflitivo. Assim, tem-se uma espiral de conflito, momento em que a causa que deu nascimento à uma situação controversa transforma-se em secundária, porquanto, nesta escalada, os participantes concentram-se na refutação do argumento antecedente, tanto que as pessoas, durante o aprendizado de técnicas e habilidades de mediação, relacionam a um conflito palavras como guerra, disputa, briga, agressão, tristeza, violência, raiva, perda, processo (BRASIL, 2016, p. 49-54).

Frise-se ainda que os participantes de treinamentos relatam sentimentos existentes nas pessoas que estão atravessando um conflito, como “dor, antagonismo e hostilidade”, sendo que, conforme já mencionado, estas percepções conduzem o indivíduo para uma visão distorcida do comportamento do outro, presumindo situações que, muitas vezes, não são as atitudes e intenções da outra pessoa, levando o conflito para além do seu problema original, e até podendo gerar a ruptura do relacionamento (MARTINELLI; ALMEIDA, 2017, p. 48).

Quando qualquer pessoa está dentro de uma discussão, por exemplo, sente reações fisiológicas latentes, como “transpiração, taquicardia, ruborização, elevação do tom de voz, irritação, raiva, hostilidade, descuido verbal. Nestas situações, verifica-se a descarga do hormônio adrenalina, provocador de tais reações” (BRASIL, 2016, p. 49).

Apesar das citadas reações e sensações corporais, o conflito tem uma função importante, conforme explana Deutsch (2004, p.34), pois impede a inércia, incentivando o interesse e a curiosidade, sendo uma maneira de manifestar um cenário inadequado, levando à reflexão para a busca de soluções, fomentando a transmutação pessoal e da Sociedade. Ainda, é por vezes elemento “do processo de testar e de avaliar alguém”, e, neste viés, pode ser extremamente agradável, possibilitando o uso integral de sua capacidade. Outrossim, o conflito delimita o espaço dos agrupamentos sociais, auxiliando na designação de uma “identidade coletiva e individual”, e assim, normalmente as disputas externas tornam coesas as relações internas.

“O conflito também gera vida: através do conflito nós reagimos, inovamos e mudamos. O conflito pode ser entendido como o motor da

mudança, como aquilo que mantém os relacionamentos e as estruturas sociais honestas, vivas [...]” (LEDERACH, 2012, p. 31).

Atualmente, a percepção negativa do conflito traz uma ambiguidade em seu cerne, ou seja, pode ser interpretado como um evento negativo ou positivo, visto que pode, ao mesmo tempo, “ocasionar perdas e possibilitar ganhos”. Neste viés, o conflito pode proporcionar aos envolvidos e para a Sociedade “uma ocorrência dolorosa e desagregadora ou virtuosa e transformadora”. Tudo vai depender de como ele é encarado e da forma como vai se lidar com a situação (FREITAS JUNIOR, 2016, p. 326).

Ainda fazendo reflexões a respeito do conflito, Muller (2010, p. 81) entende que a real significação do amor pode acontecer da seguinte maneira: inicialmente, existe o conflito, visto que num primeiro momento, o contato com o outro, com aquela pessoa que se chega sem convite, normalmente é “um momento de oposição, de rivalidade – tenho medo do outro. Medo de que venha tomar meu lugar, o território do qual me apropriei, como propriedade particular”. Pode ser que o outro chegue na melhor das intenções, mas não há como ter certeza nesta primeira oportunidade, e isso configura verdadeira ameaça, visto que ele traz inquietações em relação àquilo que se quer intimamente, afrontando projetos, ambições pessoais, liberdade. E tudo isso se deve ao medo, pois “somos seres do medo, isso é humano”, o que, de certa forma, é motivo de constrangimento, pois tal sentimento não pode dominar as ações humanas de forma preponderante. Apesar disso, pode-se dizer que o medo também possui um aspecto positivo, quando aumenta a condição de alerta diante de situação perigosa, conduzindo à prevenção para sua não ocorrência. “Portanto, o não da não violência não se opõe ao conflito. Tampouco se opõe à agressividade”. Para que o conflito seja vivenciado e enfrentado, deve ser apresentada certa agressividade, poder, autoafirmação, a aptidão combativa que possibilita confrontar a outra parte. Por exemplo, na época da escravidão, o escravo se submetia às ordens do seu “senhor”, não havendo conflito, imperando uma harmonia social. Contudo, quando aquele se rebela e se veste de coragem para confrontar e exigir sua liberdade, surge o conflito. Assim, conclui-se que se torna premente a criação do conflito perante uma situação de injustiça.

John Paul Lederach (2012, p. 27) apresentou a teoria da transformação do conflito, oportunidade em que definiu que para transformar conflitos é necessário:

Visualizar e reagir às enchentes e vazantes do conflito social como oportunidades vivificantes de

criar processos de mudança construtivos que reduzam a violência e aumentem a justiça nas interações diretas e estruturas sociais, e que respondam aos problemas da vida real dos relacionamentos humanos.

Afirma o mesmo autor que a complexidade é característica do conflito, e que deve ser explorada e reconhecida como pontos positivos para a construção de uma cultura de paz, porquanto, ao explorá-lo, verifica-se que ele possui mais particularidades do que inicialmente demonstrado, ou seja, está além do que é visível. Para isso, ele identificou a existência de um “episódio” (parte superficial, visível do conflito, local de liberação de energia conflitual) e o “epicentro” (parte que não se vê de imediato, residindo neste ponto a referida complexidade dos conflitos, local onde a energia do conflito é produzida). Nestas condições, a abordagem da primeira característica o resolve; já o enfrentamento da segunda, o transforma (LEDERACH, 2012, p. 46-47).

Ainda, John Paul Lederach (2007, p. 119), assevera sobre a necessidade de se observar o conflito através de várias lentes, para compreendê-lo além do âmbito individual:

[...] En resumen, la transformación de conflictos representa una serie global de lentes para describir la manera en que el conflicto surge, se desarrolla y provoca cambios en las dimensiones personales, relacionales, estructurales y culturales, y para desarrollar respuestas creativas que promuevan el cambio pacífico a esos niveles por medio de mecanismos no violentos. Como tal, el marco integrado proporciona una plataforma de alcance mucho mayor para entender y responder al conflicto y desarrollar iniciativas de construcción de la paz. Esto está relacionado con nuestro tema más profundo de la reconciliación en cuanto que el proceso global está orientado a cambiar la naturaleza de las relaciones en todos los niveles de la experiencia e interacción humana [...].

Para Martinelli e Almeida (2017, p. 46), o conflito não deve ser temido, visto que não pode ser evitado de forma absoluta. Todavia, há que se considerar que ele pode se desenvolver de forma destrutiva ou construtiva, mostrando que existem duas possibilidades de tratá-lo, de agir quando um conflito está diante de si, pois, “na diferença em se tratar o conflito pode estar o sinal do saudável, uma profecia de progresso”.

Neste sentido, Deutsch (2004, p. 41), faz uma distinção útil entre conflitos destrutivos e conflitos construtivos, afirmando que um conflito possui evidências destrutivas quando os envolvidos ficam descontentes com o desfecho, carregando o sentimento de que foram vencidos. Também, cumpre ressaltar que essa modalidade de conflito tem como marca principal “uma forte tendência à expansão e à intensificação”. Desta forma, usualmente, o conflito acaba se dissociando de sua causa inicial, e prosseguirá, mesmo que tais causas tenha se tornado irrelevantes ou esquecidas.

Por outro lado, um conflito pode conduzir a uma significância produtiva quando todos os envolvidos ficam satisfeitos com o desfecho e solução encontrados, carregando o sentimento de que ganharam.

A observação do conflito pelo viés construtivo poderá conduzir aos seguintes resultados: a) solução do problema; b) resolução de discordâncias; c) projeção de novos avanços; d) ajudar as pessoas a vencer um desafio implícito na mudança; e) ampliar as implicações na mudança e ajudar a criar uma cultura de colaboração” (MACDONALD, 2005, p. 13).

Para Martinelli e Almeida (2017, p. 48), como fruto dos resultados positivos de uma disputa, tem-se que há a expansão da compreensão dos assuntos objetos de discussão, com o estímulo do uso dos recursos e energia daqueles envolvidos, esclarecendo eventuais soluções competitivas e instigando a buscar alternativas criativas, proporcionando mais habilidade para o trabalho em conjunto no futuro. Assim, há o impulso nas pessoas para a geração desta energia e nível de tensão para encontrar a melhor solução para a resolução do conflito. Dessa forma, “em grupos nos quais os participantes têm interesses diversos e expressam ideias diferentes, submetendo-as às críticas dos outros, criam sempre mais soluções e, normalmente, de melhor qualidade [...]”.

Nesta linha de raciocínio, pode-se concluir que, “quando as partes estão em processos construtivos de resolução de disputas, concluem tal relação processual com fortalecimento da relação social preexistente à disputa e, em regra, robustecimento do conhecimento mútuo e empatia” (AZEVEDO, 2015, p. 19).

O estabelecimento de uma conversa, a fim de que os pontos controvertidos sejam efetivamente explanados e discutidos, para se chegar na melhor solução para todos os envolvidos, seria uma alternativa bastante positiva a ser adotada pelo sistema de Justiça no Brasil. Mas, para se alcançar tamanha transformação será necessário uma mudança no atual paradigma de administração dos conflitos onde prepondera a cultura da sentença.

2.2.2 A Cultura da sentença

Historicamente, o ser humano viveu e vive em grupos sociais que, dependendo da época, local e cultura, são diferenciados entre si. Diante disso, com a evolução destes grupos que foram se tornando cada vez mais complexos, percebeu-se a necessidade do estabelecimento de regras sociais, com a fixação de uma forma de exercício do poder, visto que a liberdade, em seu estado puro, seria incompatível à vivência integrada com os demais elementos do grupo. Com o surgimento do Estado, foram institucionalizadas as regras sociais, e, assim, surgiu o Direito, oportunidade em que as normas de convivência transmutaram-se em normas de controle, a serem exercidas pela Sociedade em relação ao Estado, bem como do Estado em relação aos indivíduos e grupos sociais. Todavia, verifica-se que a existência de tais regras nunca impediu o aparecimento dos conflitos, visto que as normas nem sempre foram ou são respeitadas e, por isso, tornou-se indispensável a definição de maneiras como estes conflitos poderiam ser resolvidos (RODRIGUES; LAMY, 2016, p. 1-2).

Com formas muito particulares de elaboração de instituições, valores e conceitos, a cultura ocidental foi transmitindo seus conceitos através das gerações, “por meio de processos históricos e simbólicos que se transformaram numa tradição”. Os povos herdeiros da cultura romana e grega, tinham o rei como uma figura central de justiça e divindade, posto que a organização política e religiosa ficava nas mãos da mesma pessoa e, por isso, a desobediência era sinônimo de desrespeito ao divino. E considerando tal premissa, a sentença prolatada pelo rei era considerada sempre justa e verdadeira, não precisando da intervenção de uma terceira pessoa. Por consequência, “o direito teve sua aplicação confiada para um terceiro - Estado - que adquire por força do contrato social o monopólio da violência legítima” (GONÇALVES; GOULART, 2018, p. 56-57).

A cultura jurídica europeia, herdada pelo Brasil em decorrência da sua colonização, pode explicar, de certa forma, a cultura da sentença predominante no sistema pátrio. A separação dos poderes e a ideia de independência do julgador em seu ato de julgar em relação à política, teria causa religiosa. O julgamento de Deus, cultura típica que particulariza o mundo ocidental cristão, concede suas impressões inegáveis à cultura jurídica europeia. Tem-se que o julgamento de Deus, expressado desde o Velho Testamento, demonstra um meio de interação entre Deus e os homens e uma forma de resolver os conflitos afeta à cristandade latino-ocidental do primeiro milênio. As transformações dos séculos seguintes impuseram a formação nas vilas do Estados que nasciam, dos poderes

judiciários capazes de infligir o respeito às normas resolutivas de conflitos. Os juízes desta fase histórica aparecem sob uma natureza dupla, pois se apresentam como órgãos de autoridade em nome da qual agem, bem como herdeiros de um poder antes atribuído à Deus, posto que a história da atribuição de julgamento no Ocidente está intimamente ligada à transferência do poder de Deus à certos homens para julgar (JACOB apud SERBENA, 2004, p. 108-109).

E nesse compasso do transcorrer da história, o Brasil, por se tratar de um território colonizado por Portugal, enfrentou processos de aculturação, subcultura e socialização. Herdou do colonizador a forma de tratamento dos conflitos, sendo a “cultura da sentença” um fato histórico, pois desde a independência, em 1822, o sistema jurídico interno era uma “cópia” do sistema português. Inclusive, a inauguração das Faculdades de Direito em solo brasileiro acabavam formando profissionais burocratas, assim como os formados pela Universidade de Coimbra, sendo este período conhecido como “bacharelismo”, cujo direcionamento era para a ideologia político-jurídica do liberalismo, bem como para operacionalizar a ideologia das classes dominantes. Nestas condições, formaram-se profissionais burocratas, ao invés de atentar-se para a necessidade de uma educação humanista, com vistas à interdisciplinaridade. Mesmo após o processo de independência, o modo de pensar lusitano permaneceu vivo nas mentes daqueles que estavam no poder, e não houve mudança significativa na formação do perfil ideológico dos juristas (GONÇALVES; GOULART, 2018, p. 62-65).

E diante deste traço histórico inegável da cultura jurídico-brasileira, o tratamento de resolução de conflitos assumiu um caráter contencioso, determinando o manejo de uma ação judicial e tendo a via de acesso do Poder Judiciário para o alcance de seus objetivos.

Como já dito, e tratando-se de questão cultural, na realidade brasileira, assim como de um grande número de países ocidentais, a jurisdição tem sido exercida, de forma preponderante, através do processo judicial, onde um terceiro, o Juiz, representante do Estado, será o responsável por analisar o conflito colocado pelas partes, oportunidade em que baseado nos fatos e fundamentado na lei e em outras fontes do Direito, irá proferir uma sentença que, em tese, colocará um fim ao conflito.

A complexidade conflituosa atual está, de certa forma, desconectada da função jurisdicional do Estado (enquanto monopólio estatal de aplicação do direito) que evoluiu como forma de afiançar a boa integração, de forma pacífica e harmônica, entre as pessoas integrantes dos grupos sociais, e para alcançar tal finalidade, apropria-se do poder de

coerção. Tal característica deveria repelir, progressivamente, a justiça privada (execução pessoal do direito). Por meio da jurisdição, o Estado entra como um terceiro, em substituição às partes, com a finalidade de cuidar do problema entre elas existente, com a aplicação das regras legais vigentes, de forma imparcial e neutra (SPENGLER, 2007, p. 143-144).

A predominância de tal cultura deve-se à lógica do silogismo, presente no Direito, ou seja, da dualidade, consubstanciada na “lógica dos dois opostos e que no Direito faz um vencedor e um vencido. O autor, no processo, afirma uma tese; o réu produz a antítese e o juiz, a síntese, com alguém ganhando e alguém perdendo” (MARTINS; KEPPEM, 2016, p. 218).

Bacellar (2016, p. 9) também afirma que “o método é adversarial e o raciocínio é puramente dialético. De um conflito entre pessoas, analisado sob o prisma da lide em disputa, resultam sempre vencedores e vencidos.”

O raciocínio acerca da existência de um ganhador *versus* um perdedor, compõe a lógica do processo civil, embora que tal lógica seja empregada pela Sociedade que tem característica adversarial, tomando como exemplo os partidos políticos, visto que “quando um vence as eleições e sucede o outro, o vencedor pretende tudo mudar, inclusive o que está dando certo” (MARTINS; KEPPEM, 2016, p. 218).

Somado a estes apontamentos, não se pode deixar de dizer que há um sistema de símbolos dominantes que fundamentam a cultura da sentença, como:

- a) o fetichismo crônico pela estrutura do Poder Judiciário e seus rituais, suas vestimentas e sua linguagem (vocabulário); b) crença na figura do juiz e na decisão adjudicatória; c) apego às técnicas hermenêuticas do silogismo (lógico-dedutivo) e emprego da subsunção do fato à norma; d) valorização da competição (combate) e do resultado ganha x perde (GONÇALVES; GOULART, 2018, p. 59).

Do que se percebe da atual situação enfrentada pelo Poder Judiciário, porquanto apesar de todos os esforços empreendidos e da alta produtividade dos Juízes, o tempo decorrido até a entrega da prestação jurisdicional tem demonstrado que a cultura da sentença é ineficiente para administração dos conflitos modernos, diante da complexidade das relações pessoais e comerciais, fazendo com que o paradigma judicial se revele inadequado quando comparado com métodos autocompositivos.

Para Warat (2018, p. 25), o juiz avalia o caso de acordo com as regras legais vigentes, e quando encontra uma situação que vai de encontro à lei e às provas que considere produzidas, busca reparar economicamente o ofendido e, assim, os juízes proferem decisões em demandas de cunho obrigacional “mudando de lugar uma parte dos patrimônios comprometidos”, tratando-se de “um sistema único excludente de resolução de controvérsias. O que hoje não se considera nem ideal, nem convincente”.

“Em uma análise geral, percebe-se que as pessoas não mais possuem a capacidade de superar os seus impasses, acomodando-se na entrega de seus litígios para serem resolvidos por um terceiro: a cultura do litígio, bem presente na Sociedade atual” (CAHALI, 2011, p. 22).

Os números da “cultura da sentença” no Brasil impressionam e, ao mesmo tempo, apontam para a impossibilidade e para o fracasso de se promover adequadamente o acesso à justiça apenas pela via do processo judicial.

De acordo com o relatório Justiça em Números 2018 – ano base 2017, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça em 27/08/2018, o Poder Judiciário chegou ao fim do ano de 2017 com 80,1 milhões de processos em tramitação, aguardando alguma solução definitiva. Deste montante, 14,5 milhões, ou seja, 18,1%, estavam suspensos, sobrestados ou em arquivo provisório, aguardando alguma situação jurídica futura. Apesar da enorme quantidade de processos em tramitação, foram proferidas 31 milhões de sentenças e decisões terminativas no mesmo período, com aumento de 707,6 mil casos (2,3%) em relação a 2016. Saliente-se, outrossim, crescimento acumulado de 32,8% em 9 anos (BRASIL, 2018, p. 73-74).

Frise-se que o custo total do Poder Judiciário no Brasil em relação ao ano de 2017 remontou em R\$ 90,8 bilhões de reais. O Produto Interno Bruto do Brasil - PIB²¹ - fechou 2017 em R\$ 6,6 trilhões de reais²². Ou

²¹O PIB é a soma de todas as riquezas produzidas e, para chegar a esse número, o IBGE calcula a quantidade de veículos, alimentos, venda de serviços, estoques e tudo o que é produzido. O instituto calcula o valor desses bens e serviços depois de deduzidos os custos dos insumos. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/economia-e-emprego/2016/06/entenda-como-e-medido-o-produto-interno-bruto-pib>>. Acesso em 02 out. 2018.

²²Disponível em: <<https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/20166-pib-avanca-1-0-em-2017-e-fecha-ano-em-r-6-6-trilhoes>>. Acesso em: 02 out. 2018.

seja, o custo é realmente alto, se comparado com o montante das riquezas produzidas pelo país no mesmo período.

No caso do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, composto por 111 Comarcas e 371 unidades judiciárias (varas), a sua despesa total em 2017 alcançou R\$ 2.132.567.740,00, tendo ingressado na justiça catarinense 803.793 casos novos, permanecendo pendentes de julgamento 3.247.550 processos, tudo isso para ser analisado por 493 juízes e movimentado por 12.772 servidores e auxiliares. Frise-se que o Poder Judiciário para cada habitante, em Santa Catarina, custa R\$ 304,60 (BRASIL, 2018, p. 28, 58).

A população estimada para o Estado de Santa Catarina, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, é de 7.075.494 pessoas²³. Em dados numéricos, é como se praticamente metade da população catarinense possuísse processos na Justiça.

As despesas enfrentadas pelo Estado para manter “um burocrático e lento sistema judiciário-processual”, devem conduzir para uma reflexão na busca de uma grande reestruturação interinstitucional que, além de investir “em recursos materiais e tecnológicos”, mas que também proporciona superação “do modelo demandista atual para um sistema racional, do ponto de vista processual e econômico” (CAMB; SOUZA, 2016, p. 422).

Pelos dados oficiais citados, verifica-se que a estrutura judiciária brasileira custa caro e apesar dos altos índices de produtividade tanto dos magistrados²⁴, quanto de servidores, não se consegue atender às expectativas dos jurisdicionados, pois a vida profissional demonstra que as partes e advogados diariamente procuram o atendimento do Fórum para pedir que seja dado andamento aos seus processos.

Conforme Silva (1999, p. 18):

Estamos todos conscientes de que o Poder Judiciário, como instituição pública governamental, não vem respondendo às necessidades da hora presente. Forjado no contexto

²³Disponível

em:

<<https://www.ibge.gov.br/estatisticasnovportal/porcidadeestadoestatisticas.html?t=destaques>

&c=42>. Acesso em: 02 out. 2018.

²⁴De acordo com o Relatório Justiça em Números 2018: ano-base 2017, neste ano, alcançou a média de 1.819 processos baixados por magistrado, por ano, ou seja, uma média de 7,2 casos solucionados por dia útil do ano, sem descontar períodos de férias e recessos (CNJ, 2018, p. 83).

do Estado liberal, não conseguiu transformar-se para acompanhar as novas exigências históricas. Encastelado no espírito individualista, continua um Poder passivo, à espera de que os sedentos de Justiça lhes mendiguem a solução do seu caso. Aqui, o Sermão da Montanha não tem acertado. Este diz: “Bem-aventurado os que têm fome e sede de justiça, porque eles serão fartos” (Mat. Cap. 5, vers. 6). Não tem havido bem-aventurança, não por culpa da magistratura em si, mas das estruturas caducas e empedernidas. Não há nenhuma injustiça se lermos o versículo às avessas: “Mal-aventurados os que têm fome e sede de justiça no Brasil, porque eles não serão fartos”, pois a solução é tão demorada que mais vale o dito de Ruy Barbosa de que: “justiça atrasada não é justiça, mas injustiça qualificada e manifesta.”

Desta feita, “o Estado na condição de detentor do monopólio jurisdicional apresenta insuficiência instrumental, material e humana para resolver a contento os inúmeros conflitos postulados em juízo pelos jurisdicionados” (TORRES, COUTO, 2016, p. 119).

Assim, a realidade causa preocupação, pois é visível o colapso da forma tradicional de se fazer “justiça”. O Poder Judiciário, considerando o excessivo número de processos em relação ao número de Juízes existentes em seus quadros, não mais é capaz de entregar a prestação jurisdicional em tempo suficiente para que a querela seja, efetivamente resolvida. Muitas vezes, quando a sentença judicial é proferida, já se passou tanto tempo, não gerando mais a eficácia inicialmente esperada. Assim, está-se diante da tão propagada crise do Poder Judiciário.

Nas palavras de Spengler e Spengler Neto (2012, p. 10) a crise estatal acaba embasando todas as outras crises, inclusive a da jurisdição, originada e estimulada pela globalização cultural, política e econômica. Em decorrência de tal afirmação, é indispensável que se debata sobre a crise da jurisdição considerando a própria crise do Estado, pois evidente a sua inaptidão para conceder resposta rápida e eficaz em relação às demandas colocadas sob sua responsabilidade, a progressiva perda de soberania, além da vulnerabilidade dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário.

A complexidade das relações sociais na atualidade faz com que a litigiosidade aumente de forma vertiginosa, o que exige do Poder Judiciário uma atuação sempre justa, isenta, eficaz e segura para entregar a prestação do serviço de forma realmente efetiva. Entretanto, o Estado

como detentor do monopólio da jurisdição, mostra-se ineficiente no cumprimento de sua obrigação diante de tantos conflitos colocados à sua frente, mostrando-se assoberbado pelo gradativo crescimento da litigiosidade (TORRES; COUTO, 2016, p. 118-119).

Neste sentido, apontam-se as “três crises paralelas – nada obstante intimamente ligadas – que terminam por convergir e desaguar na deficiência difusa da proteção do Estado-Juiz; são elas: a crise do processo, a do Judiciário e a dos operadores do Direito” (FIGUEIRA JÚNIOR, 1999, p. 12).

A crise do processo diz respeito ao descompasso entre a norma e a prática forense, pois o instrumento processual acaba por dificultar o próprio andamento do processo, conduzindo à insatisfação em relação aos “direitos subjetivos violados ou ameaçados, a serviço dos poderosos e das classes dominantes”. No que toca à “crise do Judiciário”, salienta que este Poder sofre com as conhecidas e graves insuficiências, tanto no plano material quanto humano, além das leis de organização judiciárias, que seriam anacrônicas”. Ainda, analisa que a referida crise também estaria ligada ao excesso de atribuições e funções do Estado-Juiz, que seriam inconciliáveis para o atendimento dos anseios do jurisdicionado. Por isso, o autor afirma que o ideal seria que somente as demandas de caráter público ficassem a cargo do Poder Judiciário, podendo as partes manejarem na esfera privada a resolução de seus conflitos. Já em relação à “crise dos operadores do Direito”, assevera que a formação dos bacharéis em Direito é voltada para o conflito, sem que sejam estudadas, de forma séria, outras formas adequadas de resolução de controvérsias, tanto jurídicas quanto sociológicas, o que acaba por contribuir com o incremento das atribuições do Estado-Juiz (FIGUEIRA JUNIOR, 1999, p. 12-14).

Assim, na visão de Fux (2000, p. 175), a cultura do litígio instaurada na Sociedade jurídica brasileira, de certa forma, também é responsabilidade do ensino do Direito, oportunidade em que faz a seguinte reflexão: “como formar homens sensíveis, justos, críticos, se o estudo do Direito se perfaz em circuito fechado, onde a contemplação da norma estática encerra a um só tempo o juízo de valor e o juízo da realidade?”.

Importante relembrar que a educação jurídica no Brasil, em decorrência da herança portuguesa, “retroalimentou o bacharelismo e a teoria geral filosófica positivista do direito, a mentalidade dos juristas desconheceu as reais necessidades sociais e formou-se dogmática e codificada”. Por isso, até hoje sente-se o peso de tais preceitos, porquanto muitas vezes a análise do contexto onde as pessoas e o próprio

profissionais estão inseridos e a compreensão de suas agruras são deixadas de lado, focando na análise da regra legal, pois vigente a fixação extrema no papel do terceiro que tem o poder de solucionar o problema, bem como na legitimidade de uma sentença (GONÇALVES; GOULART, 2018, p. 66).

Para Martins e Keppen (2016, p. 218), os estudantes de Direito são formados, durante o curso para o conflito, ou seja, para a luta, com o dever de ganhar, de serem mais eficientes tecnicamente do que seu adversário, “para serem adversariais”, em decorrência da lógica imperativa da dualidade, pois “ou as coisas são, ou não são”. Salientam que os alunos são ensinados para que, durante a vida profissional na advocacia, por exemplo, quando um cliente os procurar após o recebimento de uma citação, deverão apresentar a contestação no prazo legal, sem sequer falar sobre a possibilidade de se tentar uma resolução amistosa, quando possível e indicada para o caso concreto, que coloque fim ao conflito. Assim, os profissionais do Direito saem dos bancos acadêmicos com a mentalidade voltada para o litígio, “como se saíssem de uma academia vale-tudo”. Verifica-se também que normalmente os cursos não oferecem disciplinas de solução adequada de conflitos, apresentando exclusivamente o método tradicional de enfrentamento e, por isso, a mentalidade do profissional e suas ações permanecerão iguais.

Ainda, pode-se constatar que em uma noção organizacional, o Poder Judiciário brasileiro estaria desconectado da multiplicidade de lógicas, procedimentos de decisão, ritmos e aspectos temporais atualmente imprimidos pela economia globalizada, que possui um tempo real, do agora, da simultaneidade, diferente do processo judicial que é moroso. Ressalte-se que falta ao Poder Judiciário condições técnicas para que possa compor litígios relativos a contextos socioeconômicos, muitas vezes de grande complexidade (SPENGLER; SPENGLER NETO, 2012, p. 10).

Também pode ser considerado como fomento à cultura da sentença a omissão do Poder Executivo no que se refere à implantação e cumprimento de políticas públicas, especialmente nas áreas de saúde e educação, pois onde o Poder Executivo é ausente, o Poder Judiciário é provocado a intervir.

Outra abordagem que merece discussão sobre o grande número de processos ajuizados, provando a crise do Poder Judiciário, fomentando a cultura da sentença, é a garantia do acesso à justiça isento de reflexão. O amplo acesso aos serviços judiciais, como meio de igualar os menos afortunados, fazendo com que os direitos sociais pudessem ser exercidos, foi uma das bandeiras levantadas por Mauro Cappelletti e Bryant Garth

em seu estudo *Acesso à Justiça* (1988), conforme já explanado anteriormente. Porém, este ampliado e irrestrito acesso ao Poder Judiciário, trouxe consequências consideráveis no ponto de vista da efetivação dos direitos e garantias, pois o excesso de processos a serem julgados pelos Juízes provocam a tão falada morosidade, que por sua vez acaba provocando, de certa forma, a perpetuação da eventual injustiça discutida.

Assim, urgente é a reflexão sobre o formato tradicional de busca pela solução de litígios no Brasil, pensando sobre os resultados produzidos até o momento, e testando outros meios para tanto, a fim de que seja alcançada a tão sonhada paz social.

Oportuno trazer à baila a reflexão de Warat (2018, p. 25), sobre os caminhos da transmodernidade jurídica e meios adequados de resolução de conflitos, oportunidade em que salienta que o oferecimento de várias opções e estratégias para tal é o que se mostra conveniente para a pessoa escolher o melhor ser aplicado em sua situação, visto que ficam reduzidos os riscos, a imprevisibilidade que se tem em relação à decisão judicial, o desgaste emocional, o tempo e a energia empregados para aquela situação, isso sem falar nos menores custos econômicos. Desta forma, novos meios de enfrentamento dos conflito com fundamento no real interesse dos envolvidos, “sob forma da integração e não de enfrentamento reciprocamente destrutivo do outro”, são necessários.

Considerando o contexto indicado, é imprescindível que a cultura da sentença ceda espaço a uma cultura de pacificação, com o objetivo que apaziguar de forma real as relações sociais conflituosas, com a diminuição tanto dos custos financeiros quanto emocionais das pessoas envolvidas em circunstâncias desta natureza, privilegiando a participação e o empoderamento dos interessados na construção da decisão que irá solucionar o conflito.

2.2.3 A Cultura do Consenso

Do estudo sobre a cultura da sentença, conclui-se que, indiscutivelmente, é indispensável que os profissionais do direito reavaliem sua postura, mesmo que os reais resultados sejam de mensuração possível após o decurso de tempo necessário para a mudança da mentalidade e da forma como eles próprios observam e resolvem os conflitos; da forma como se percebe o outro ser humano; pelo viés da empatia, da solidariedade, migrando para a expansão da “cultura do consenso”, viabilizando as decisões consensuais.

A unanimidade não é o foco do consenso. Na verdade, busca-se uma composição com a qual todos, ou a maior parte dos envolvidos possam ficar satisfeitos, visto que participam ativamente das tratativas, tendo a solidariedade como primazia. Sendo assim, o consenso deve ser “consciente ou informado”; assim, as pessoas, ao aceitarem ou recusarem uma proposta, devem ter pleno conhecimento sobre seus termos e consequências de sua opção, motivo pelo qual um acordo deve ser sempre discutido, a fim de que eventuais dúvidas sejam dissipadas (SUSSKIND; CRUIKSHANK, apud SALES, 2016, p. 378).

A cultura de paz relaciona-se diretamente à prevenção de conflitos, bem como sua resolução não violenta, solucionando-os em suas fontes, sendo fundamentada em princípios como tolerância e solidariedade, com observância aos direitos individuais, garantindo a liberdade de opinião (NOLETO, 2010, p. 11).

Frise-se que a resolução adequada de conflitos, diferente do processo institucionalizado, com a finalidade de manter a harmonia e a paz dentro de um agrupamento social não é novidade, pois praticada por Sociedades primitivas e tribais. A maioria dos estudiosos da Antropologia Jurídica destacam as discussões sobre a conciliação de disputas, posto que esta “era a principal função do direito dentro das Sociedades agrárias”. Frise-se que nestas Sociedades, e ainda, quanto mais elaborada e organizada ela fosse, havia um grande temor em relação à existência de disputas entre seus componentes, posto que isto influenciaria diretamente o sucesso da colheita e a sobrevivência de todos os seus membros. Desta forma, a verdadeira justiça era entendida como menos importante, em relação à manutenção da harmonia dentro da vila, a satisfação daquela comunidade, “o fim da violência” (SHIRLEY, 1987, p. 49).

Verifica-se que métodos como a conciliação, a negociação, bem como a intervenção de um terceiro para o auxílio na resolução de uma contenda, era prática usual e necessária para os povos primitivos, conforme Shirley (1987, p. 52-53):

Os antropólogos, por um certo tempo, fizeram distinções entre espécies diferentes de resolução de disputas. A mais simples delas é a negociação ou conciliação, onde duas partes em conflito simplesmente discutem seus problemas sem qualquer assistência de terceiros. “Falar ao invés de brigar” é uma forma de expressar isso. Contudo, há frequentemente tanta hostilidade entre os grupos, que eles se recusam ao diálogo. Então a comunidade pode usar de um intermediário ou

árbitro por ela escolhido para discutir o problema e tentar acordo mútuo. Os contendores podem, também, concordar com um mediador, uma pessoa da confiança de ambas as partes, para avaliar a justiça de cada lado da argumentação. Podemos ver o *monkalun*²⁵ como *mediador*, porém os Chefes da Paz Cheyenne, mais como árbitros, com o apoio moral da tribo maior. Os papéis são frequentemente misturados ou combinados, mas observe-se que o árbitro julga, ao passo que o mediador, não. Daí podemos dizer que o *Iudex* Romano atuava como árbitro, julgando o interesse da comunidade.

Considerando o disposto acima, e ainda que no seu íntimo, qualquer pessoa prefere resolver seus problemas sem grandes desgastes, o interesse pela via alternativa ressurgiu como instrumento capaz de evitar ou encurtar o processo convencional, porém, é certo afirmar que a heterocomposição e a autocomposição, por um longo período, foram considerados como meios específicos de Sociedades primitivas e tribais, ao passo que o processo jurisdicional afigurava-se como uma conquista da civilização (GRINOVER, 2016, p. 43).

Apesar disso, institucionalmente, o Brasil, em relação aos países europeus, bem como os Estados Unidos, por exemplo, atrasou a utilização dos meios adequados de solução de conflitos diversos do acesso ao Poder Judiciário por vários motivos, conforme expõe Salomão (2017, p. 9), quando explica que, no Brasil, não houve o fomento de hábitos de resolução de contendas pela via da negociação, porquanto, culturalmente, não houve formação acadêmica dos profissionais do Direito para a composição em tais moldes, “sejam os litígios institucionais, sejam sociais” e, por isso, o *déficit* neste ponto, acabou por alavancar a “cultura da litigância”.

Salomão (2017, p. 09) acrescenta ainda, que com o advento da Constituição de 1988, “absolutamente analítica em termos de garantias de direitos” nascida após um período muito duro, de extremo autoritarismo, acabou por incluir uma vasta relação de direitos que a Sociedade entendeu

²⁵ “O *monkalun* é um dos poucos casos documentados na literatura antropológica de um juiz ou árbitro profissional não ligado a qualquer Igreja ou Estado, mas pago pelas famílias em disputa para resolver suas desavenças” Sobre ele, conforme levantado pelos estudos, dizia-se que atuava relacionado à “Justiça Divina”, porém não era sacerdote. Na verdade era uma pessoa destacada como guerreiro de reputação irretocável, que agia como um juiz imparcial (SHIRLEY, 1987, p. 52).

necessários estarem previstos dentro do texto constitucional, como garantia de segurança. Desta forma, praticamente tudo está previsto dentro da Constituição e na legislação que dela decorreu, aparecendo o Poder Judiciário como o guardião, aquele que vai fazer valer tais garantias, explicando o motivo da grande quantidade de processos em tramitação na justiça brasileira. Considerando tais fatos, e no momento em que se percebeu que o Judiciário entraria em colapso, começou a ganhar maior relevância o movimento pela necessidade da utilização dos meios extrajudiciais, quando uma série de iniciativas começaram a ser desenvolvidas.

Foi nessa linha de trabalho que o Conselho Nacional de Justiça iniciou o Movimento pela Conciliação, em 23 de agosto de 2006, com vistas ao projeto **Conciliar é Legal**, que visava incentivar e divulgar a possibilidade de resolução de conflitos pela via da construção de acordos pelas partes, sendo que atualmente, conta com a presença maciça de Tribunais de todo o país, nas esferas estadual, federal e do trabalho. Ainda, em 2007, o Movimento avançou com a inauguração da Semana Nacional da Conciliação, com a resolução de milhares de processos e grande retorno financeiro, demonstrando “os benefícios múltiplos da conciliação: **“Ganha o cidadão. Ganha a Justiça. Ganha o País”**. Desta forma, a Semana Nacional da Conciliação tornou-se compromisso agendado pelos Tribunais de todo o país, anualmente (RICHA; LAGRASTA, 2016, p. 77, grifo do autor).

No cenário evidenciado, estes movimentos vêm conduzindo a uma mudança do hábito do conflito colocado no processo para a solução por meio de conciliação ou mediação (SANTANNA, 2013, n.p.).

Outrossim, dentro do planejamento estratégico do CNJ, foram implementados Termos de Cooperação Técnica entre o referido órgão e os grandes litigantes do Poder Judiciário, como empresas de telefonia, bancos, SEBRAE (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas), INSS (Instituto Nacional do Seguro Social) e seus órgãos de representação, para estabelecer compromissos bilaterais, com vistas a prevenir e solucionar litígios por meio da conciliação, além de convênio com a FIESP (Federação das Indústrias do Estado de São Paulo), também buscando a redução de litigiosidade, julgamento célere, além da criação de núcleos de conciliação como maneira de descentralizar tal prática. Também foram firmados convênios com Escolas Nacionais de Magistratura e a Secretaria da Reforma do Judiciário, buscando capacitar juízes e servidores para as práticas de resolução consensual, bem como formar multiplicadores (RICHA; LAGRASTA, 2016, p. 83-84).

Assim, para tornar as práticas de tratamento adequado de conflitos como política pública, e considerando a situação vivenciada pela Justiça brasileira, a Resolução 125, de 29/11/2010 do Conselho Nacional de Justiça foi concebida, a qual “dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências”, estabelecendo, inclusive, políticas públicas de tratamento adequado aos conflitos de interesse, conforme dispõe seu art. 1º²⁶.

Com todas as ações acima indicadas, verifica-se que, na verdade, o que se pretende é fazer com que as pessoas que possuem problemas possam conversar sobre o assunto, restabelecer o diálogo, a fim de que cada um aponte seus descontentamentos e o que pode ser feito para que a situação seja transformada em algo positivo. Ou seja, a comunicação, livre de ruídos, é indispensável para se chegar em um denominador comum que transforme o conflito em um consenso consciente.

Vale dizer que é impossível a convivência sem diálogo, posto que ele é essencial para proporcionar qualidade de vida em favor das relações humanas. As pessoas, no decorrer do seu desenvolvimento, humanizam-se por conta da linguagem e do diálogo, porquanto “conviver uns com os outros é um contínuo exercício de diálogo”. No momento em que o diálogo deixa de existir, a convivência social torna-se extremamente difícil e árdua é a tarefa de tentar resolver conflitos, tanto diretamente pelas partes, quanto com a intervenção de um terceiro (JARES, 2010, p. 53).

A ação comunicativa tem como requisitos, levando em conta o “acesso ao mundo da vida e meio de formação de consensos” resumem-se pela conduta indispensável que devem ter os participantes de apresentarem mútua capacidade de responsabilização pelos atos que praticam, além de todos estarem propensos ao entendimento, rumando para o consenso, por conseguinte chegando a um acordo (HABERMAS apud SPENGLER, 2007, p. 346).

²⁶ Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade. (Redação dada pela Emenda nº 1, de 31.01.13). Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão (Redação dada pela Emenda nº 2, de 08.03.16)

Torna-se vital a transformação do paradigma existente dentro do Direito, no sentido em que quando um “ganha” o outro necessariamente tem que “perder”, para outro onde todos ganham e saem satisfeitos de uma situação inicialmente perturbadora.

Verifica-se também que, através da adoção dos procedimentos consensuais ao sistema processual, os atores do processo preocupam-se, também, com a litigiosidade que pode continuar acontecendo mesmo após o fim do processo heterocompositivo, ampliando-se em vista de interesses que não foram tratados naquela demanda. Alia-se, a tal pensamento, o empoderamento que se lança em favor dos próprios litigantes, que encontra abrigo no modelo preventivo de conflitos que se quer implantar na cultura jurídica, capacitando as pessoas para solucionarem seus problemas da melhor forma possível, educando-as com técnicas de negociação e mediação, proporcionando um olhar mais humanizado para a controvérsia (MAILLART; GAGLIETTI; DIZ, 2015, p. 5-6).

Neste sentido, observa-se que na verdade a ideia é inserir no processo civil brasileiro de que a Justiça deve ser a última alternativa para a resolução de conflitos simples, sendo mais adequada a procura por mecanismos de solução autocompositivos que dispensem a atuação do Poder Judiciário como a única ou melhor solução para a questão (SOUZA, 2015, p. 13).

Outrossim, percebe-se a observância de um princípio de reconhecimento recíproco dos sentimentos, mormente ao passo que esse novo paradigma de ordenamento jurídico se desenvolve, demonstrando a necessidade da adequação da postura profissional dos magistrados para que assumam uma posição de gestores do processo de resolução de disputas, bem como dos demais participantes do processo: advogados, membros do Ministério Público, Defensores Públicos, já que no exercício de suas respectivas funções em tais demandas, que, em geral são menos adversariais e mais voltados à utilização criativa dos instrumentos jurídicos à disposição no ordenamento, poderão atuar de forma cooperativa, com enfoque na solução de controvérsias de maneira mais eficiente (MAILLART; GAGLIETTI; DIZ, 2015, p. 5-6).

Ao contrário da tradicional cultura da sentença, busca-se um modelo onde seja possível avaliar as necessidades dos envolvidos, buscando a melhor administração do conflito, com incentivo de que estes atos possam ser praticados pelas próprias partes, que conservam o poder de decidir seus problemas. Todavia, tal canal não evita a busca do sistema de Justiça convencional através da decisão adjudicada pelo Estado-Juiz (GONÇALVES; RODRIGUES; SANTOS, 2017, p. 130).

Vale repisar que uma solução amistosa do conflito diminui de forma importante a questão relativa à custos de um processo, bem como, e especialmente, o seu tempo de duração, pois até que o último recurso interposto seja julgado, pode ter se passado tanto tempo que o bem da vida objeto da ação já não tem mais tanta importância para as partes. Também, vale ponderar que a formulação de um acordo diminui as incertezas advindas de uma possível decisão judicial. Porém, ao serem as partes submetidas a um procedimento de mediação sério e eficaz, com coordenação feita por um profissional realmente capacitado e vocacionado para esta missão, além de poder contar com a orientação de advogados conhecedores de técnicas de negociação, elas têm oportunidade de avaliar e refletir sobre a relação custo x benefício de se entabular um acordo.

Entende-se que a “justiça consensual não é uma alternativa para um Poder Judiciário ruim, mas é, simplesmente, uma alternativa”. Considerando que a Justiça praticada pelo Estado transmute sua atual situação de crise em uma Justiça com efetividade e eficiência, isso também trará resultados positivos para a justiça consensual, apesar do posicionamento de alguns que pensam que isso seria o fim da justiça consensual. Salientou Petrônio Calmon que sua obra foi escrita com o objetivo de apresentar “bases científicas para que seja formulada uma política de incentivo aos mecanismos para a obtenção da autocomposição”, significando uma evolução e mudança social com a finalidade de superar a crise do Judiciário (CALMON, 2015, p. 4-5).

O principal objetivo a ser alcançado com os serviços de solução de conflitos pelos mecanismos alternativos em relação à solução adjudicada por meio de sentença, especialmente pelos meios consensuais da conciliação e da mediação, é uma adequada resolução de conflitos de interesses, com a atuação efetiva das pessoas envolvidas no problema discutido, que construirão em conjunto uma saída que realmente satisfaça seus desejos, preservando o relacionamento existente entre elas, “propiciando a justiça coexistencial”. A redução do número de processos judiciais é uma consequência desta postura, porém, não o foco central da política pública de tratamento adequado de conflitos (WATANABE, 2016, p. 53).

Outrossim, neste viés, vislumbra-se o fortalecimento de um sistema de efetivas resoluções dos conflitos, com o foco no processo de comunicação entre os participantes, o que poderá propiciar uma mudança no papel do Estado, que passa de intervencionista para incentivador do diálogo, resultando no que se espera efetivamente do Direito, a

pacificação social, permanecendo “o juiz estatal e o árbitro como importantes agentes da heterocomposição” (CALMON, 2015, p. 4-5).

O consenso passa a qualificar a cultura jurídica interna no momento em que prioriza a autocomposição como meio de solucionar conflitos, sendo o sistema estruturado com a atribuição das seguintes características históricas: a) autonomia e responsabilidade, no sentido de incentivar que a solução seja construída pelas próprias partes, sem a transferir a um terceiro o poder de resolver a situação, de dizer o que é o certo para os envolvidos; b) utilização da mediação como meio de resolver um problema, com o apoio e orientação de um profissional (mediador) capacitado para conduzir o processo de restabelecimento do diálogo, de forma imparcial, facilitando a negociação entre os envolvidos, separando as pessoas do problema, com tratamento tanto da lide processual quanto da lide sociológica, ou seja, daquela que está escondida, ainda não visível de modo evidente; c) vetor de acesso à justiça, não necessariamente pela via judicial, mas sim acesso à uma ordem jurídica justa, com orientação, a fim de que a pessoa possa realmente escolher a forma como quer que seu conflito seja tratado; d) regras pelo procedimento técnico, ferramentas e habilidades sociais, visto que mesmo o processo autocompositivo, por mais informal que seja, deve ter metodologia na sua aplicação, regras de conduta ética dos participantes, a fim de que possa ser visto como um procedimento sério e válido perante os usuários. Quanto às ferramentas, salientam as autoras que “ são instrumentos necessários para provocar mudanças no comportamento das partes”, pois sendo estrategicamente utilizadas, podem “desarmar posturas e gerar cooperação entre as partes” No que se refere às habilidades sociais, podem ser exemplificadas como assertivas “para expressar claramente e de forma direta o que a pessoa pensa e sente” e empáticas, “por exemplo ouvir e olhar nos olhos”, conduzindo o processo de comunicação de forma realmente eficaz; e) representantes, no caso, o mediador, sendo o terceiro imparcial que não tem o poder de julgar, mas sim facilitar o processo comunicativo, auxiliando as partes para identificação de seus “interesses, questões e sentimentos” com o objetivo de, criativamente, construir soluções úteis aos seus casos concretos; f) o alcance do resultado útil deste processo, com a “facilitação da comunicação, transformação da relação com o acordo”, identificando para além da lide processual, ou seja, do cotejo dos fatos com o direito, mas sim, percebendo a lide sociológica, ou seja, aquilo que não aparece de forma clara, mas que é crucial para o alcance de uma solução efetiva para a contenda (GONÇALVES; GOULART, 2018, p. 69-73).

Não se pode olvidar também que a transformação da cultura jurídica interna requer uma constante atenção dos órgãos profissionais do Sistema de Justiça, como a OAB (Ordem dos Advogados do Brasil), por exemplo, que necessita criar e fomentar entre os advogados uma cultura diferenciada da tradicional para o tratamento dos conflitos que chegam ao escritório para apresentação de soluções eficientes e inovadoras. Saliente-se que as Escolas Superiores de Advocacia são vetores importantes nessa formação, com a necessidade de oferecimento de cursos com abordagem sobre o tema de resolução adequada de conflitos pelo viés do consenso, posto que a postura adotada pelo advogado, neste caso, deve ser diferenciada, se comparada a dos procedimentos litigiosos, pois ele próprio pode ser considerado como uma barreira para a construção de um acordo pelos métodos consensuais. Importante também para o alcance de uma mudança na postura profissional tradicional dos advogados, é a cobrança, no Exame de Ordem, sobre os principais instrumentos de resolução adequada de conflitos, como arbitragem, mediação, conciliação e negociação (GOULART; RODRIGUES; SANTOS, 2017, p. 150-151).

Neste norte, evidencia-se, mais uma vez, que o momento da virada real e a longo prazo para o Sistema de Justiça no Brasil, vai acontecer a partir da mudança dos currículos dos Cursos de Direito, onde os acadêmicos deverão ter uma formação jurídica também voltada para administração das divergências pelo caminho do consenso e não somente do processo judicial.

Nesta linha de posicionamento, o bacharel em Direito, recém egresso dos bancos acadêmicos, “deve ter plenas condições de analisar os problemas e questões que impedem e dificultam o desiderato proposto pela DCN²⁷, além de ter condições de agregar ao ensino teórico a realidade vivenciada na militância jurídica” (GAIO JUNIOR; RIBEIRO, 2010. p. 17).

“Vários especialistas na matéria de mecanismos alternativos de solução de conflitos sustentam a necessidade premente de alteração dos

²⁷ As Diretrizes Curriculares Nacionais – DCN para os curso de graduação em Direito, instituídas pela Resolução CNE/CES n.º 9, de 29 de setembro de 2004, além de estabelecer critérios para a implementação de eixos de a UNIVILLE formação fundamental, de formação profissional e de formação prática, dispõe, no art. 3º, que o curso de graduação em Direito assegure ao graduando adequadas condições de interpretar e valorizar os fenômenos jurídicos e sociais, por meio de uma atitude reflexiva e visão crítica e que tenha capacidade de contribuir para a prestação da justiça e do desenvolvimento da cidadania (GAIO JUNIOR; RIBEIRO, 2010, p. 17).

cursos de Direito, que devem ser adaptados para o ensino dos mecanismos consensuais, em geral excluídos da estrutura básica curricular” (ZAMBONI, 2016, p. 92).

A título de exemplo prático da afirmação acima, pesquisou-se as matrizes curriculares (2017 em diante) dos cursos de Direito oferecidos pelas principais universidades do interior de Santa Catarina, componentes do Sistema ACADE (Associação Catarinense das Fundações Educacionais), com campus nas regiões do planalto serrano e planalto norte, meio e extremo oeste, Vale do Itajaí, Sul e Norte, a saber, UNIPLAC - Universidade do Planalto Catarinense (Lages), UNC – Universidade do Contestado (Campus em Canoinhas, Concórdia, Curitiba, Mafra, Porto União e Rio Negrinho), UNOESC – Universidade do Oeste de Santa Catarina (Campus em Chapecó, Joaçaba, Pinhalzinho, São Miguel do Oeste, Videira e Xanxerê), FURB – Universidade de Blumenau (Blumenau), UNIVALI - Universidade do Vale do Itajaí, UNISUL - Universidade do Sul da Santa Catarina (Campus em Tubarão, Araranguá, Braço do Norte, Florianópolis, Içara e Palhoça) e UNIVILLE - Universidade da Região de Joinville, a fim de verificar sobre a existência de disciplina obrigatória relativa à métodos consensuais de resolução de conflitos.

Destas, a UNC, oferece, na 7ª Fase, a disciplina **obrigatória** de Conciliação e Mediação (CON31), com carga horária de 30 horas²⁸; a FURB, que disponibiliza a disciplina de Métodos Adequados de Resolução de Conflitos, na 4ª fase, com carga horária de 36 horas²⁹ e a UNIVILLE, que oferta aos alunos a disciplina de Solução Extrajudicial de Conflitos e Juizados Especiais Cíveis, na 5ª Fase, com 36 horas.³⁰

A UNIVALI disponibiliza como disciplina **eletiva**, Métodos Consensuais de Resolução de Conflitos, com carga horária de 30 horas³¹.

²⁸Disponível em: <https://www.unc.br/admin_new/_lib/file/docmatriz_curricular/Matriz%20curricular%20Direito%202017.pdf>. Acesso em: 06 set. 2018.

²⁹Disponível em: <<http://www.furb.br/web/upl/graduacao/matriz/201612191313460.Direito%20Mat-Not%202014.pdf>>. Acesso em: 06 set. 2018.

³⁰Disponível em: <http://www.univille.edu.br/community/novoportal/VirtualDisk.html/download/Direct/1249945/Direito_2018_1.pdf>. Acesso em: 06 set. 2018.

³¹Disponível em: <<https://www.univali.br/graduacao/direito-itajai/disciplinas/Paginas/default.aspx>>. Acesso em: 06 set. 2018.

Ressalte-se que a UNIPLAC não possui disciplina obrigatória sobre o tema³². Porém, no 2º semestre de 2017, ofertou como **optativa**, Procedimentos de Composição Extrajudiciais³³, para a 6ª Fase. A disciplina somente é ofertada quando existe número de alunos interessados suficientes para o fechamento de uma turma.

Nas demais, ainda não foi incluída na respectiva matriz curricular, disciplina obrigatória acerca da temática, sendo o assunto possivelmente tratado dentro de outras cadeiras³⁴.

Considerando tais informações, comunga-se com posicionamento de Gaio Júnior e Ribeiro (2010, p. 22-23), ainda atual, de que o ensino jurídico praticado pelos cursos de graduação em Direito, em sua ampla maioria, encontra-se desassociado do planejamento estratégico do Conselho Nacional de Justiça e, por consequência, dos Tribunais do país, que, há alguns anos, vem concedendo grande relevância e maior espaço aos meios adequados de tratamento de demandas, sendo imperiosa a necessidade de adaptação dos cursos de Direito a esta nova realidade, posto que “precisam despertar os seus alunos para este novo tempo”. Frise-se que caso isso não aconteça na velocidade e maneiras ideais, com a inclusão de disciplinas relacionadas aos meios não contenciosos de resolução de conflitos e estímulo dos alunos para as práticas conciliativas e de mediação, chegarão ao mercado de trabalho profissionais desconectados e despreparados para lidar com a realidade atual.

Assim, entende-se que não se pode mais atribuir exclusivamente ao Poder Judiciário pela demora na resolução dos litígios, sendo “necessário que todos e cada um faça a sua parte para que tenhamos uma realidade jurídica mais justa e um Poder Judiciário mais condizente com as necessidades das pessoas” (GAIO JUNIOR, RIBEIRO, 2010, p. 23).

Diante de tudo o que foi abordado até aqui, verifica-se que, mesmo tardiamente em relação à outros países, as instituições brasileiras vem trabalhando para o incremento interno da mudança de paradigma da

³²Disponível em:
<https://www.uniplacages.edu.br/graduacao/grade_disciplinas/16-direito/452-direito-not-par76817>. Acesso em: 06 set. 2018.

³³Disponível em: <https://uniplacages.edu.br/planodeensino>. Acesso em: 09 out. 2018.

³⁴Disponível em:
<<http://www.unoesc.edu.br/cursos/graduacao/direito/disciplinas/14/600/modalidade/22>>. Acesso em: 06 set. 2018.

Disponível em:
<<http://www.unisul.br/wps/portal/home/ensino/graduacao/direito/#sa-page-curriculo?unidade=21>>.

cultura da sentença para a cultura do consenso. Ainda há muito o que ser feito, desde a formação dos estudantes de Direito até a afeição, pelos profissionais já em atuação, de utilização, de forma mais ampla, do possível e recomendável a sua aplicação, pois os conflitos não vão ser extintos do cotidiano, porém o que pode ser melhorado é a forma como são vivenciados, geridos e solucionados.

2.3 PRINCIPAIS MEIOS CONSENSUAIS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITO

Preliminarmente, enfatiza-se que os conflitos podem ser atacados pelos meios autocompositivos, heretocompositivos e, ainda, de forma muito específica, pela autotutela. No presente tópico serão descritos e analisados apenas os principais meios autocompositivos: negociação, conciliação e mediação.

“Nas formas autocompositivas a característica central é a vontade dos agentes”, posto que são eles próprios que definem a maneira mais viável de resolverem suas questões dissonantes, e, a partir daí, optam por entabular (elegendo as cláusulas), ou não, um acordo (GONÇALVES; RODRIGUES; SANTOS, 2017, p. 133).

Anote-se que é viável a intervenção de terceira pessoa em alguns meios autocompositivos de tratamento de contendas; porém, este terceiro apenas auxilia as partes, não tendo poder para impor a sua decisão, suprimindo a vontade dos efetivamente envolvidos, sendo que “as formas mais comuns de intervenção de terceiros na autocomposição são a mediação, a conciliação, o *ombudsman*, etc” (SANTOS; RODRIGUES, 2013, p. 246).

A heterocomposição pode ser entendida como método adversarial de resolução de demandas, em vista da postura de enfrentamento dos litigantes frente ao desacordo, com a emissão, por um terceiro (árbitro, caso indicado pelas partes em situação submetida à arbitragem ou Juiz, no processo judicial tradicional), de uma ordem que deverá ser cumprida por eles, “onde um ganha e o outro perde” (LAGRASTA, 2016, p. 228-229).

“A autotutela se caracteriza pela resolução do conflito pelos próprios agentes que fazem uso da violência para impor os seus objetivos sobre os seus adversários” (SANTOS; MAGALHÃES, 2013, p. 387).

“A autotutela coincide com a autocomposição no que tange a quem tem o poder de decidir o conflito. Tanto em um quanto em outro o poder decisório de solucionar o conflito se restringe aos próprios atores do conflito” (SANTOS; RODRIGUES, 2013, p. 245).

Dito isso, serão analisados os principais meios autocompositivos, onde a decisão pode ser construídas pelas partes envolvidas.

2.3.1 Negociação

Negociação é uma ferramenta utilizada para resolver conflitos, com a finalidade de chegar-se a uma autocomposição, reconhecida pelo diálogo direto estabelecido entre as partes sem que haja interferência de terceira pessoa na função de auxiliar ou facilitar a comunicação. Ainda, seu fundamento é impedir dispêndio de tempo e custos de forma desnecessária, bem como o rompimento ou desgaste da relação existente entre as partes. Qualifica-se como um meio de manter a discricão em relação a um problema, que fica adstrito somente aos envolvidos na controvérsia, sendo que o “jogo da negociação opera em dois níveis, o primeiro endereçado à matéria do conflito e o segundo focado no modo de tratar a matéria (CALMON, 2015, p. 105-106).

A negociação é a forma mais comum de resolução de controvérsia, já que é a mais informal e faz parte do cotidiano, pois inerente à condição humana, atendendo às suas necessidades básicas. Na negociação, as partes propõem alternativas e soluções, defendendo, sem a intervenção de terceiros (mediador, árbitro ou juiz), seus interesses, possuindo controle geral sobre o resultado da negociação, porquanto não há qualquer tipo de obrigatoriedade em aceitar as propostas feitas (ALMEIDA, 2003, p. 194).

Para os advogados brasileiros, essa forma de resolver conflitos não é usual e isso se deve, conforme também já delineado anteriormente, à formação acadêmica dos bacharéis em Direito, voltada precipuamente para o processo judicial (CALMON, 2015, p. 106).

Frise-se que, inicialmente, o procedimento de negociação não se preocupava em atender às necessidades do outro lado envolvido, preocupando-se somente com os próprios desejos, o que chamava-se de negociação “ganha-perde”, onde quando um ganha, necessariamente o outro tem que perder. Porém, atualmente, é fundamental “satisfazer a ambos os lados e suprir suas necessidades básicas”, onde os envolvidos fazem concessões, pois verificou-se que o modelo inicialmente proposto não se manteria vivo a longo prazo, visto que aquele que foi lesado não faria outra negociação com a aquela pessoa. Ou seja, o procedimento cairia no descrédito e, assim, a possibilidade de um relacionamento futuro deixaria de existir (MARTINELLI; ALMEIDA, 1997, p. 22).

Assim, foi desenvolvido no Projeto de Negociação de Harvard, o Método da Negociação baseada em princípios, que “consiste em decidir as questões a partir de seus méritos, e não através de um processo de

regateio centrado no que cada lado se diz disposto a fazer e a não fazer” (FISCHER; URY; PATTON, 2014, p. 20).

Ainda, sobre as características do método de negociação baseada em princípios, também chamada de integrativa ou colaborativa, desenvolvida pelos especialistas da Universidade de Harvard, Roger Fischer, William Ury e Bruce Patton, que resultou na obra “Como Chegar ao Sim – a negociação de acordos sem concessões”, tem-se que o método desenvolvido pelos autores busca que as partes tenham ganhos mútuos, sempre que houver tal possibilidade. Quando existir um conflito de interesses, o foco deve ser “a busca de padrões justos, independente da vontade de cada lado”. Afirmam também os autores que o referido método de negociação baseada em princípios concentra-se em ser acolhedor em relação aos envolvidos no conflito e rígido no tocante ao método, porquanto não há trapaças, bem como não se assume posicionamentos, porém demonstra a maneira de como alcançar o direito através de uma conduta ética e digna, permitindo ao negociador ser justo, ao passo que também fica protegido dos que pensam em obter proveito injusto de sua postura (FISCHER; URY; PATTON, 2014, p. 20).

Para o sucesso de um processo de negociação, salientam que posições não devem ser barganhadas, fixando quatro pontos principais: pessoas, interesses, opções e critérios. Para a execução a contento do método, aconselham que: a) as pessoas devem ser separadas do problema, concentrando-se efetivamente no objetivo da negociação, pois caso contrário as emoções podem interferir em um efetivo entendimento; b) a concentração deve ser focada nos interesses (objetivos que se pretende alcançar com a negociação) e não nas posições; c) a invenção de opções de ganhos mútuos, buscando o maior número de alternativas que possam atender aos interesses de todos os envolvidos, bem como a d) insistência em critérios objetivos. Apontam também que em algumas situações, quando os envolvidos são mais poderosos, o ideal é que se desenvolva uma MAPAN ou MAANA – melhor alternativa à negociação de um acordo (FISCHER; URY; PATTON, 2014, p. 5).

Em suma, o que importa é a transmutação do conflito em entendimento e, partir daí, a negociação está encaminhada com chances reais de ganhos para ambas as partes, possibilitando um relacionamento duradouro para o futuro, em outras negociações/relações e, para isso, deve-se priorizar a escuta ativa, pois não se pode negociar sem ouvir o que a outra parte tem a dizer, quais são seus desejos, visto que se não se está preparado para ouvir, não se está preparado para negociar (MARTINELLI; ALMEIDA, 1997, p. 29,43).

Por derradeiro, verifica-se que a negociação é uma forma cooperativa de se resolver situações simples e também complexas, desde que utilizados os métodos com bom senso e responsabilidade, pensando no bem comum dos envolvidos.

2.3.2 Conciliação

No relatório do Projeto de Florença, Mauro Cappelletti e Bryant Garth, na década de 70, já expressavam as vantagens da conciliação tanto para as partes quanto para o sistema de justiça, pois a divergência seria solucionada sem a imposição de um julgamento, posto que a sobrecarga de trabalho dos Tribunais bem como os altos custos de um litígio, tendem a fazer com que sejam mais favoráveis para os envolvidos “as soluções rápidas e mediadas, tais como o juízo arbitral”. Os autores também têm a percepção de que as decisões construídas pelas partes são melhores aceitas em relação às decisões proferidas/impostas unilateralmente por um terceiro, visto que as primeiras decorrem de um acordo firmado entre os diretamente interessados. Outrossim, que um método de resolução voltado para a conciliação proporciona o exame das causas mais profundas de um litígio, restaurando um relacionamento complexo e prolongado, ao contrário do que se obtém em um processo judicial, onde uma parte sai como vencedora e a outra, como vencida (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 84).

A conciliação, como meio autocompositivo de resolução de conflitos, é a atividade que incentiva, facilita e auxilia os envolvidos na divergência para a consecução de um acordo e “recebe a dimensão processual quando realizada em juízo ou quando as partes realizam o acordo fora do ambiente processual mas resolvem levar o acordo para o processo, com vistas à homologação judicial” (CALMON, 2015, p. 137).

Acrescente-se ainda que neste método, há o auxílio de um terceiro, de forma não impositiva e não vinculante, para o enfrentamento dos problemas que conduziram as pessoas até ali, com a utilização da negociação como ferramenta. Pode ser visto como um procedimento ágil, pois, em grande parte das situações, é realizada apenas uma reunião entre os envolvidos e o conciliador, sendo indicado o seu manejo especialmente para os casos onde não tenha havido “relacionamento significativo no passado ou contínuo entre as partes para o futuro”. A conciliação possui uma ligação muito estreita com o Poder Judiciário, em vista da obrigatoriedade legal de utilização pelo Magistrado ou seus auxiliares, diante do que dispõe os Códigos Civil e de Processo Civil (BRAGA NETO, 201-, n.p.).

A conciliação “é um instrumento antigo que remonta ao Direito Romano. O termo é proveniente do latim “conciliabulum”, que significava nos tempos da antiga Roma um local para se buscar um acordo” (BRAGA NETO, 201-, n.p.).

Historicamente, no Brasil, desde o Império, havia normativa que autorizava a realização de conciliação entre as partes, visto que um processo não poderia ser iniciado sem que as partes, primeiramente, tivessem tentado meios de reconciliação, com a sua formalização no Decreto 737 de 1850 (primeiro Código Processual Brasileiro). Contudo, no período republicano, houve a extinção dessa fase, que passou a ser entendida como onerosa e inútil, com seu resgate nas Constituições de 1937 e 1946, inspiradas na Justiça de Paz do Império, surgindo o papel de conciliador e de juízes com investidura limitada no tempo (BACELLAR, 2016, n.p.).

Atualmente, a Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015, - Código de Processo Civil, já no seu art. 3º³⁵, salienta que os atores do processo devem estimular a conciliação.

Importante ponderar que no referido diploma legal, a fase inicial do processo cível é marcada pela designação de uma audiência conciliatória ou sessão de mediação, oportunidade em que as partes poderão falar sobre a questão, com a facilitação do diálogo pelo conciliador, na tentativa de resolver a demanda já no seu início, com previsão atual no art. 334³⁶ do CPC/2015. O ato somente não vai acontecer se ambas as partes expressarem esta vontade.

³⁵ Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

§ 1º É permitida a arbitragem, na forma da lei.

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm>. Acesso em: 05 maio 2018.

³⁶Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

§ 1º O conciliador ou mediador, onde houver, atuará necessariamente na audiência de conciliação ou de mediação, observando o disposto neste Código, bem como as disposições da lei de organização judiciária.

[...]

Um dado interessante a ser descrito é o índice de conciliação apurado no Relatório Justiça em Números 2018 – ano-base 2017, que é calculado considerando “o percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas” O índice é calculado para processos judiciais, não sendo contabilizadas as conciliações pré-processuais e, em 2017, alcançou a média de 12,1% de sentenças homologatórias de acordo (Fase de execução – 6%; Fase de conhecimento – 17,0%). Apontou-se que o índice vem crescendo, pois em 2016, chegou-se em 11,9% e em 2015, 11,1%. (BRASIL, 2018, p. 137).

No Tribunal de Justiça de Santa Catarina, o índice de conciliação alcançou 6,6% na fase de execução e 20,4% na fase de conhecimento, no primeiro grau (BRASIL, 2018, p. 141).

A conciliação, sem dúvida, é o meio mais amplamente utilizado como forma de resolução consensual de conflitos, se pensada a sua prática durante do processo judicial, especialmente com as novas regras processuais vigentes no país, bem como considerando a Política Nacional de Resolução Adequada dos conflitos, instituída pelo Conselho Nacional de Justiça - CNJ. Conforme já anteriormente citado, há mais de 10 anos realiza-se, no âmbito do Poder Judiciário, a Semana Nacional da Conciliação, como forma de estimular o diálogo entre as pessoas, na tentativa de resolver a questão, além de reduzir o índice de congestionamento da Justiça.

Nesta linha de entendimento, e observando as Políticas Públicas nacionais para a resolução adequada de conflitos, percebe-se que a conciliação no Poder Judiciário tem como objetivo restabelecer a harmonia social, que vai além de somente buscar um acordo, possibilitando a recomposição das relações entre os envolvidos, na medida do possível, humanizando o processo de resolução de disputas e encontrando uma solução construtiva para o conflito. Ainda, o conciliador deve praticar a escuta ativa, fazendo com que os participantes do processo se sintam, efetivamente, ouvidos, empregando técnicas multidisciplinares no sentido de encontrar saídas razoáveis para o problema apresentado, em curto espaço de tempo (BRASIL, 2016, p. 22).

Durante a conciliação, o conciliador possui uma postura mais ativa, pois é ele quem vai conduzir da conversa e poderá ajudar as partes, opinando também sobre possíveis soluções.

Contudo, requer-se do conciliador “uma condução mais técnica e menos intuitiva”, devendo este auxiliar explicar para as partes a cadência do processo judicial, indicando os riscos e as possíveis consequências de uma decisão adjudicada (ônus sucumbenciais, gerando custo financeiro e

também emocional), que são imprevisíveis (ganhar x perder), inclusive salientando sobre a demora na solução final, em vista dos recursos que podem ser manejados pela parte prejudicada. Além disso, por mais que o indivíduo possua um direito, por vezes a produção da respectiva prova não é fácil, o que impede a demonstração disso ao Juiz, que “não dispõe de bola de cristal e não vai poder ir além da visão de holofote (restrita à lide) trazida pelas partes aos autos de processo” (BACELLAR, 2016, n.p.).

Tartuce (2012, p. 175) alerta para o risco de uma conduta equivocada do conciliador, pois “simplesmente questionar se há acordo não é conciliar; tampouco configuram atividade conciliatória pressionar, intimidar, forçar, prejudicar. Se exitosa tais questionáveis condutas, possivelmente gerarão não acordos genuínos, mas lamentáveis “pseudoautocomposições”.

Outrossim, não se pode esquecer que em um processo conciliativo, as partes podem prever os resultados da demanda, visto que elas próprias vão construir a decisão final. Ou seja, os riscos de uma decisão judicial desfavorável, muitas vezes, para ambas as partes, é extirpado. Todavia, este deve ser um processo efetivamente construído e desejado pelas partes, com uso de práticas, pelo conciliador ou pelo Juiz, que as estimulem a ver o conflito pelo viés construtivo.

2.3.3 Mediação

Preliminarmente, relevante afirmar que a mediação é regida em âmbito nacional pela Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015, a qual "dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública", entre outras providências, já seguindo neste pensamento mais atual de modernizar e adequar a solução das divergências entre os indivíduos.

Registre-se que a Lei n. 13.140/2015, no parágrafo único do art. 1º³⁷, define mediação como sendo uma atividade de cunho técnico exercida por terceiro imparcial, o qual não possui poder de decidir o conflito, que pode ser escolhido ou aceito pelas partes envolvidas,

³⁷ Art. 1º [...].

Parágrafo único. Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

possuindo o papel de auxiliá-las a encontrar a melhor alternativa para a solução do problema, através do estímulo ao diálogo.

Nesta linha traçada pelo ordenamento, que teve fundamento na construção doutrinária, a qual conceitua a mediação como um procedimento que conta com a ajuda de um terceiro imparcial, para o restabelecimento da comunicação (de forma cooperativa) entre os envolvidos, conduzindo para a facilitação de uma conversa ou “incentivando um diálogo inexistente”, a fim de que os próprios envolvidos busquem a forma mais adequada, que albergue os interesses de ambos, possibilitando a resolução para além do conflito aparente, ou seja, permitindo a continuidade, de maneira harmoniosa, da relação até então desgastada (CALMON, 2015, p. 112).

“No que diz respeito à abrangência, a mediação visa resolver o que Cernelutti denomina de “lide sociológica”, ou seja, aquela que se encontra acobertada pela lide aparente (posição das partes) e que revela os interesses e necessidades das partes [...]” (LAGRASTA, 2016, p. 243).

Em relação aos princípios orientadores da mediação, o art. 2º da Lei n. 13.140/2015 elenca os seguintes: imparcialidade do mediador; isonomia entre as partes; oralidade; informalidade; autonomia da vontade das partes; busca do consenso; confidencialidade e boa-fé.

Destaque-se que, conforme dispõe o art. 3º³⁸ da Lei de Mediação, pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação, podendo versar sobre todo o conflito ou parte dele. No caso de se tratar a demanda sobre direitos indisponíveis, mas que admita transação, após a oitiva do Ministério Público, poderá eventual acordo ser homologado judicialmente (art. 3º § 2º, da Lei n. 13.140/2015).

Ainda, a Lei de Mediação prevê que mediação pode ser prevista em cláusula contratual, bem como que ninguém será obrigado a permanecer em procedimento de mediação, bem como define as regras

³⁸ Art. 3º Pode ser objeto de mediação o conflito que verse sobre direitos disponíveis ou sobre direitos indisponíveis que admitam transação.

§ 1º A mediação pode versar sobre todo o conflito ou parte dele.

§ 2º O consenso das partes envolvendo direitos indisponíveis, mas transigíveis, deve ser homologado em juízo, exigida a oitiva do Ministério Público.

procedimentais relacionados à mediação extrajudicial (arts. 21 a 23³⁹) e mediação judicial (arts. 24 a 29⁴⁰).

³⁹ Art. 21. O convite para iniciar o procedimento de mediação extrajudicial poderá ser feito por qualquer meio de comunicação e deverá estipular o escopo proposto para a negociação, a data e o local da primeira reunião.

Parágrafo único. O convite formulado por uma parte à outra considerar-se-á rejeitado se não for respondido em até trinta dias da data de seu recebimento.

Art. 22. A previsão contratual de mediação deverá conter, no mínimo:

I - prazo mínimo e máximo para a realização da primeira reunião de mediação, contado a partir da data de recebimento do convite;

II - local da primeira reunião de mediação;

III - critérios de escolha do mediador ou equipe de mediação;

IV - penalidade em caso de não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação.

§ 1º A previsão contratual pode substituir a especificação dos itens acima enumerados pela indicação de regulamento, publicado por instituição idônea prestadora de serviços de mediação, no qual constem critérios claros para a escolha do mediador e realização da primeira reunião de mediação.

§ 2º Não havendo previsão contratual completa, deverão ser observados os seguintes critérios para a realização da primeira reunião de mediação:

I - prazo mínimo de dez dias úteis e prazo máximo de três meses, contados a partir do recebimento do convite;

II - local adequado a uma reunião que possa envolver informações confidenciais;

III - lista de cinco nomes, informações de contato e referências profissionais de mediadores capacitados; a parte convidada poderá escolher, expressamente, qualquer um dos cinco mediadores e, caso a parte convidada não se manifeste, considerar-se-á aceito o primeiro nome da lista;

IV - o não comparecimento da parte convidada à primeira reunião de mediação acarretará a assunção por parte desta de cinquenta por cento das custas e honorários sucumbenciais caso venha a ser vencedora em procedimento arbitral ou judicial posterior, que envolva o escopo da mediação para a qual foi convidada.

§ 3º Nos litígios decorrentes de contratos comerciais ou societários que não contenham cláusula de mediação, o mediador extrajudicial somente cobrará por seus serviços caso as partes decidam assinar o termo inicial de mediação e permanecer, voluntariamente, no procedimento de mediação.

Art. 23. Se, em previsão contratual de cláusula de mediação, as partes se comprometerem a não iniciar procedimento arbitral ou processo judicial durante certo prazo ou até o implemento de determinada condição, o árbitro ou o juiz suspenderá o curso da arbitragem ou da ação pelo prazo previamente acordado ou até o implemento dessa condição.

No tocante ao procedimento de mediação, já no início da primeira reunião, o mediador alertará as partes quanto às regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento. Ainda, com anuência das partes, poderão ser admitidos outros mediadores para funcionarem no mesmo procedimento, caso a complexidade e natureza da causa exijam. Salienta também o regramento legal que ainda que haja processo arbitral ou judicial em curso, as partes, caso queiram, podem submeterem-se à mediação, oportunidade em que requererão ao juiz a suspensão do prazo, em tempo suficiente para a solução consensual do conflito, sendo irrecorrível a decisão de suspender o processo (arts. 14 a 16⁴¹ da Lei n. 13.140/2015).

Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às medidas de urgência em que o acesso ao Poder Judiciário seja necessário para evitar o perecimento de direito.

⁴⁰ Art. 24. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação, pré-processuais e processuais, e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

Parágrafo único. A composição e a organização do centro serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.

Art. 25. Na mediação judicial, os mediadores não estarão sujeitos à prévia aceitação das partes, observado o disposto no art. 5º desta Lei.

Art. 26. As partes deverão ser assistidas por advogados ou defensores públicos, ressalvadas as hipóteses previstas nas Leis nºs 9.099, de 26 de setembro de 1995, e 10.259, de 12 de julho de 2001.

Parágrafo único. Aos que comprovarem insuficiência de recursos será assegurada assistência pela Defensoria Pública.

Art. 27. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de mediação.

Art. 28. O procedimento de mediação judicial deverá ser concluído em até sessenta dias, contados da primeira sessão, salvo quando as partes, de comum acordo, requererem sua prorrogação.

Parágrafo único. Se houver acordo, os autos serão encaminhados ao juiz, que determinará o arquivamento do processo e, desde que requerido pelas partes, homologará o acordo, por sentença, e o termo final da mediação e determinará o arquivamento do processo.

Art. 29. Solucionado o conflito pela mediação antes da citação do réu, não serão devidas custas judiciais finais.

⁴¹ Art. 14. No início da primeira reunião de mediação, e sempre que julgar necessário, o mediador deverá alertar as partes acerca das regras de confidencialidade aplicáveis ao procedimento.

Art. 15. A requerimento das partes ou do mediador, e com anuência daquelas, poderão ser admitidos outros mediadores para funcionarem no mesmo

Assim, pode-se dizer que “mediação se desenvolve a partir de uma inter-relação momentânea entre mediador e mediados, onde o primeiro, a exemplo do maestro, afina os instrumentos, dá o tom, o ritmo, os movimentos, mas a harmonia e o som são realizados pelos últimos” (BRAGA NETO, 201-, n.p.).

Para alcançar a melodia perfeita, o mediador vai dirigir reuniões conjuntas ou individuais com os envolvidos no conflito, com o objetivo de propiciar o restabelecimento do diálogo, na tentativa de que se encontrem respostas adequadas, com base em seus reais interesses. Para tanto, necessária a observação das etapas indispensáveis para instalação do procedimento da mediação: pré-mediação, abertura, investigação, agenda, criação de opções, avaliação das opções, escolha das opções e a solução (BRAGA NETO, 201-, n.p.).

A título de reforço, de acordo com a Lei de Mediação, este terceiro (mediador) não possui poder decisório, o qual fica exclusivamente nas mãos das partes, sendo que vai utilizar, durante a sessão de mediação, as técnicas desenvolvidas para a aplicação deste método, com a finalidade de conduzir as partes à uma ampliação de suas respectivas visões/posições, sobre a situação adversa, tendo um posicionamento neutro, ou seja, não sugere possíveis soluções.

Como informação adicional, Golann (2015, p. 21), coloca que nos Estados Unidos, país este que tem tradição em resolver seus conflitos cíveis por meios alternativos, o mediador pode ter atuação mais ativa, o que depende da escolha das partes pelo mediador que tenha o perfil e estilo mais desejados, sendo que a maioria dos advogados norte-americanos prefere que os mediadores apresentem suas opiniões, porém tal deve acontecer dentro do contexto de um processo e facilitação de comunicação amplos. No seu entendimento, seria útil a sugestão de possibilidades de resolução, sem que tal conduta comprometesse a neutralidade do mediador, que deve perceber o momento e a forma de assim proceder, bem como a interpretação das partes sobre a posição de

procedimento, quando isso for recomendável em razão da natureza e da complexidade do conflito.

Art. 16. Ainda que haja processo arbitral ou judicial em curso, as partes poderão submeter-se à mediação, hipótese em que requererão ao juiz ou árbitro a suspensão do processo por prazo suficiente para a solução consensual do litígio.

§ 1º É irrecorrível a decisão que suspende o processo nos termos requeridos de comum acordo pelas partes.

§ 2º A suspensão do processo não obsta a concessão de medidas de urgência pelo juiz ou pelo árbitro.

neutralidade. O professor ainda afirma que quando atua como mediador, somente propõe as possíveis alternativas de solução após várias horas de conversa entre as partes, e no momento em que verifica que elas parecem ter alcançado um ponto convergente, oferecendo ideias para quebrar o obstáculo que as impede de ver uma solução, sem dar a entender que a referida ideia seja a melhor ou mais justa para colocar fim ao litígio.

Há que se considerar que devem ser características natas do mediador a vocação para a comunicação e um comportamento que transmita confiança, calma e segurança para aqueles que procurarem este meio para a solução de suas controvérsias. Ainda, a criatividade na condução dos trabalhos não pode ser deixada de lado e, por certo, há que se ter paciência, tanto para ouvir o que as pessoas precisam desabafar, a fim de aliviarem suas angústias, bem como para falar as palavras certas, fazendo com que os envolvidos saiam melhores do que chegaram na sala de mediação e, se possível, com seus problemas solucionados.

O papel deste “terceiro” denominado “mediador”, pode ser comparado ao de um fruticultor, posto que este se preocupa, inicialmente, com as árvores e plantas que vão produzir os frutos, e não exclusivamente com estes. De maneira similar procede o mediador quando “preocupa-se pelos mediados e suas necessidades subjetivas e objetivas”, posto que no momento em que elas forem atendidas, as partes estarão preparadas para a construção de melhores acordos, que atenderão aos anseios que os levaram ao conflito; ou seja, produzirão bons frutos (VEZZULA, 2004, p. 64).

Conforme Santos e Magalhães (2013, p. 9), além dos envolvidos no conflito, há a participação do mediador, que figura na condição de um terceiro atuante, sob sua confiança, com a finalidade de auxiliá-los no resgate da comunicação colaborativa, para que possam colocar um fim na contenda de forma adequada, conciliando todos, ou pelo menos a maior parte, dos interesses em discussão. Outrossim, o mediador, como já mencionado, atua como um auxiliar das partes na resolução do conflito, não possuindo poder decisório.

Diante disso, tem-se que a mediação, que já tinha previsão na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, hoje devidamente regulamentada em lei específica, bem como prevista no Código de Processo Civil de 2015, é uma forma bastante importante de tentativa de resolução de conflitos, cujo principal objetivo é a resolução da animosidade sem que os laços existentes entre as pessoas sejam rompidos; ao contrário, cabe ao mediador ter a sensibilidade de identificar os pontos mais nevrálgicos da situação em debate, cuidando da construção do

diálogo, restabelecendo a comunicação para que, ao final, ao invés de relação rompida, tenha-se relações fortalecidas.

3. ANÁLISE ESTATÍSTICA DOS DADOS LEVANTADOS DURANTE A PESQUISA DE TENDÊNCIA NA SEDE DA COMARCA DE BOM RETIRO/SC

Após a indicação da estrutura do questionário aplicado, feita na primeira seção, neste momento será feita a análise dos dados estatísticos levantados no estudo, indicando a percepção dos residentes em Bom Retiro sobre os temas avaliados.

3.1 PERFIL AMOSTRAL

Conforme detalhadamente descrito na primeira seção, foi realizada uma pesquisa de tendência na sede da Comarca de Bom Retiro/SC, com a aplicação de um questionário composto por 15 perguntas objetivas (fechadas), e dividido em 4 blocos: a) confiança na Justiça (perguntas de n. 1 a 7); b) forma de resolver os conflitos (perguntas de n. 8 a 12), visão das pessoas sobre a força da sentença e do consenso (pergunta de n. 13) e conhecimento das pessoas sobre mediação (perguntas de n. 14 e 15).

O referido questionário foi aplicado para 108 pessoas, sendo que o número da amostra foi calculado com base na população estimada do Município de Bom Retiro/SC, que de acordo com o IBGE é de 9.796 mil habitantes⁴², com uma margem de erro de 10%, nível de confiança de 99% e distribuição mais homogênea da população 80/20.

As variáveis aplicadas foram em relação ao sexo e à idade dos entrevistados, motivo pelo qual o número de 108 pessoas foi dividido igualmente entre 54 homens e 54 mulheres, e ainda, dentro de cada grupo, separou-se por faixa etária, de homens e mulheres entre 18 a 40 anos e com mais de 40 anos, ficando cada grupo com 27 integrantes.

Ainda, no que se refere à variável relativa à idade dos entrevistados, conforme tabela a seguir, a idade média é de aproximadamente 40 anos. A idade mínima observada na amostra é de 18 anos. Já o entrevistado mais idoso possui 78 anos.

Tabela 1 - Estatísticas Descritivas

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio Padrão
Idade	108	18	78	40,49	16,491

⁴² Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sc/bom-retiro/panorama>>. Acesso em: 15 jan. 2018.

Realizados estes apontamentos iniciais quanto aos dados gerais da amostra, passa-se para a análise dos resultados em relação a cada uma das perguntas feitas aos entrevistados.

3.2 ESTATÍSTICAS DESCRITIVAS DAS QUESTÕES DO QUESTIONÁRIO RELATIVO À PESQUISA DE TENDÊNCIA REALIZADA EM BOM RETIRO/SC

Pode-se afirmar que alma da Ciência é a observação, sendo seu foco primordial a dedução. Durante seu trabalho, o pesquisador encontra o problema de verificar e compreender um conjunto de dados importantes ao seu específico objeto de estudos, motivo pelo qual haverá a necessidade de “trabalhar os dados para transformá-los em informações, para compará-los com outros resultados ou, ainda, para julgar sua adequação a alguma teoria” (MORETTIN; BUSSAB, 2017, p. 1).

[...] A inferência estatística é uma das partes da Estatística. Esta, por sua vez, é a parte da metodologia da Ciência que tem por objetivo a coleta, redução, análise e modelagem dos dados, a partir do que, finalmente, faz-se a inferência para uma população da qual os dados (a amostra) foram obtidos. Um aspecto importante da modelagem dos dados é fazer previsões, a partir das quais se pode tomar decisões [...] (MORETTIN; BUSSAB, 2017, p. 1).

O trabalho estatístico para o presente trabalho, realmente tornou-se a sua alma, porquanto somente as repostas dos questionários, sem a análise de seus dados em percentuais, seria pouco esclarecedor quanto aos objetivos da pesquisa e as suas conclusões.

Para tanto, e por ser um trabalho extremamente especializado, que demanda conhecimento profundo dentro da área da Estatística e não possuído pela pesquisadora, contou-se com a colaboração do estatístico Cristiano Lemke⁴³, que elaborou o cruzamento e tabulação dos dados oriundos dos questionários e que serão apresentados e discutidos nesta seção.

⁴³ Bacharel em Estatística pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), 2006. Especialização em Gestão de Políticas Públicas de Trânsito (FGV), 2014. Disponível em: <<http://cristianolemke5.wixsite.com/clestatistica>>. Acesso em: 29 mar. 2018.

3.2.1 Análise do bloco de perguntas relativas à Confiança na Justiça

No bloco relativo à “Confiança na Justiça”, foram feitas 07 (sete) indagações, oportunidade em que o entrevistado responderia “sim” ou “não”:

Com tais perguntas, buscou-se pesquisar sobre a confiabilidade que as pessoas residentes em Bom Retiro/SC possuem em relação ao Poder Judiciário local, bem como o que pensam sobre os custos para ingressar com uma ação judicial, se a instituição é independente em relação aos demais Poderes (Executivo e Legislativo), além de expressarem sua opinião sobre a capacidade dos juízes em solucionar os conflitos que deram ensejo aos processos que se encontram em tramitação.

Tabela 2 - Questões 1 a 7 do Questionário

		N	%
1. Você já participou como parte em um processo judicial?	sim	45	41,7%
	não	63	58,3%
2. Você confia na atuação do Poder Judiciário?	sim	105	97,2%
	não	3	2,8%
3. Você acredita que o Poder Judiciário soluciona os conflitos com rapidez?	sim	13	12,0%
	não	95	88,0%
4. Você acha caro resolver conflitos no Poder Judiciário?	sim	103	95,4%
	não	5	4,6%
5. Você acha fácil resolver conflito no Poder Judiciário?	sim	11	10,3%
	não	96	89,7%
6. Você acha que o Poder Judiciário é independente em relação ao Poder Legislativo e Executivo?	sim	9	8,3%
	não	99	91,7%
7. Você acha que os juízes conseguem solucionar os conflitos que são levados ao Poder Judiciário?	sim	103	95,4%
	não	5	4,6%

Dos entrevistados, a maioria, representada por 58,3%, nunca participou como parte em um processo judicial.

Destaque-se, para o contraponto, que em estudo realizado pela Associação dos Magistrados Brasileiros – AMB (O Uso da Justiça e o Litígio no Brasil), apurou-se que entre os 100 maiores litigantes em Santa Catarina, um dos 11 estados onde a pesquisa foi realizada, o “poder público municipal figurou como o principal litigante na parte ativa do Primeiro Grau de 2010 a 2012 (considerando o total de processos apresentados pelos 100 maiores litigantes)”. Em 2013, a liderança foi alcançada pelo setor financeiro. Ainda, apurou-se que os 100 maiores

litigantes abarcaram 56% dos processos ajuizados no Primeiro Grau e 53% no polo passivo (SADEK, 2015, p. 13). Assim, percebe-se que o Poder Judiciário dedica a maior parte do seu tempo para a análise dos casos propostos pelos grandes litigantes, onde muitas vezes a questão poderia ser resolvida através de conciliação.

Ainda, e considerando que as variáveis do presente estudo são categóricas⁴⁴, foi realizado o teste estatístico Qui-Quadrado de independência, para verificar se as diferentes percepções dos entrevistados na Pesquisa de Tendência objeto do presente trabalho são de fato estatisticamente significativas.

“Em geral, aplica-se o teste qui-quadrado para testar se dois fatores são independentes. [...] Dois eventos são independentes se o conhecimento da ocorrência de um deles nada nos diz sobre a ocorrência do outro” (DOWNING; CLARK, 2010, p. 202).

Ainda, em relação ao teste qui-quadrado:

1. Aplica-se o teste qui-quadrado para verificar se há diferença significativa entre diversos grupos, ou se as diferenças observadas são devidas ao acaso.
2. O teste qui-quadrado se baseia na diferença entre as frequências observadas em uma tabela de contingência e as frequências esperadas que ocorreriam se a hipótese nula fosse verdadeira.
3. A hipótese nula é rejeitada se o valor calculado da estatística qui-quadrado é maior do que o valor crítico (DOWNING; CLARK, 2010, p. 203).

O referido teste estatístico buscou verificar a relação entre a participação em processo judicial, confiança no Poder Judiciário e conhecimento sobre Mediação em relação às variáveis gênero e faixa etária dos entrevistados.

Nesta oportunidade, passa-se à análise da relação entre as variáveis e a participação em processo judicial. A verificação dos dados em relação à confiança no Poder Judiciário e conhecimento sobre mediação, considerando as mesmas variáveis, serão apresentadas no momento oportuno, na sequência.

A seguir, os resultados:

⁴⁴ As variáveis do estudo são referentes ao gênero (masculino/feminino) e faixa etária (entre 18 e 40 anos/mais de 40 anos), conforme apontado na primeira seção.

Tabela 3 – Crosstab⁴⁵ - Participação em Processo Judicial *versus* gênero

			Sexo		Total
			Masculino	Feminino	
1. Você já participou como parte em um processo judicial?	SIM	Contagem	28	17	45
		%	62,2%	37,8%	100,0%
		Resíduos ajustados	2,1	-2,1	
	NÃO	Contagem	26	37	63
		%	41,3%	58,7%	100,0%
		Resíduos ajustados	-2,1	2,1	
Total	Contagem	54	54	108	
	%	50,0%	50,0%	100,0%	

A próxima tabela apresenta a saída do teste Qui-Quadrado de independência. Com valor $p=0,032$, ano nível de significância de 5%, rejeita-se a hipótese de que as variáveis sejam independentes. Desta forma, entende-se que o teste foi estatisticamente significativo, conforme apontado pelo estatístico.

E por isso, em análise aos resíduos ajustados na tabela anterior, pode-se concluir que o gênero masculino está mais associado à participar como parte em um processo judicial do que o gênero feminino.

⁴⁵ Uma crosstab (tabela cruzada) mostra o relacionamento entre dois ou mais conjuntos de dados. Disponível em: <https://www.ibm.com/support/knowledgecenter/ptbr/SSYGQH_5.0.0/admin/admin/t_admin_metrics_rpt_adv_crosstab.html>. Acesso em: 17 set. 2018.

Tabela 4 - Testes qui-quadrado - Participação em Processo Judicial *versus* gênero⁴⁶

	Valor	Gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	4,610 ^a	1	,032		
Correção de continuidade ^b	3,810	1	,051		
Razão de verossimilhança	4,647	1	,031		
Teste Exato de Fisher				,050	,025
Associação Linear por Linear	4,567	1	,033		
Nº de Casos Válidos	108				

Por outro lado, de acordo com as evidências encontradas no cruzamento dos dados, o teste estatístico Qui-Quadrado de independência apontou que, na relação “participação em processo judicial e faixa etária”, conforme a tabela n. 6, o teste foi significativo (valor $p=0,032$) e, por isso, chega-se à conclusão de que a faixa etária acima dos 40 anos está mais associada à participar como parte em um processo judicial do que a faixa abaixo dos 40 anos.

Tabela 5 - Crosstab - Participação de Processo Judicial *versus* Faixa Etária

		Faixa etária		Total	
		Entre 18 e 40 anos	Mais de 40 anos		
1. Você já participou como parte em um processo judicial?	Sim	Contagem	17	28	45
		%	37,8%	62,2%	100,0%
		Resíduos ajustados	-2,1	2,1	
	Não	Contagem	37	26	63
		%	58,7%	41,3%	100,0%
		Resíduos ajustados	2,1	-2,1	
Total	Contagem	54	54	108	
	%	50,0%	50,0%	100,0%	

⁴⁶ a. O células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 22,50; b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Tabela 6 - Testes qui-quadrado – Participação em Processo Judicial *versus* Faixa Etária⁴⁷

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	4,610 ^a	1	,032		
Correção de continuidade ^b	3,810	1	,051		
Razão de verossimilhança	4,647	1	,031		
Teste Exato de Fisher				,050	,025
Associação Linear por Linear	4,567	1	,033		
Nº de Casos Válidos	108				

Assim, tem-se que os homens com mais de 40 anos, estão mais predispostos à resolverem conflitos através do manejo de um processo judicial em Bom Retiro/SC.

No que diz respeito ao item **confiança** no Poder Judiciário, demonstra-se pelos dados apurados que os entrevistados se mostraram inclinados de forma positiva, com ampla maioria (97,2%).

Por outro lado, o Relatório ICJ Brasil – 1º Semestre de 2017, apontou que, em âmbito nacional, 24% dos brasileiros consultados confia no Poder Judiciário, ficando abaixo de outras instituições comparadas como Polícia (26%), Forças Armadas (56%) e Igreja Católica (53%). O Poder Judiciário apenas é mais confiável do que os Sindicatos (17%), o Congresso Nacional (7%), os Partidos Políticos (7%) e o Governo Federal (6%). Porém, o Supremo Tribunal Federal, órgão de cúpula do Poder Judiciário nacional, foi avaliado como confiável ou muito confiável, contando com o apontamento neste sentido de 34% dos entrevistados com nível de escolaridade alto (universitário completo ou mais) (RAMOS, 2017, p. 13, 15).

Em relação ao quesito confiança, também foi realizado nesta pesquisa o teste estatístico qui-quadrado de independência, para verificar se a **confiança no Poder Judiciário seria variável entre homens e mulheres**, pelo que constou-se que a confiança no Poder Judiciário independe do gênero, pois o teste não foi significativo, de acordo com o apurado pelo cruzamento dos dados levantados na tabela 8.

⁴⁷ a. 0 células (0,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 22,50; b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Tabela 7 – Crosstab - Confiança no Poder Judiciário *versus* Gênero

		Sexo		Total	
		Masculino	Feminino		
2. Você confia na atuação do Poder Judiciário?	SIM	Contagem	52	53	105
		%	49,5%	50,5%	100,0%
		Resíduos ajustados	-,6	,6	
	NÃO	Contagem	2	1	3
		%	66,7%	33,3%	100,0%
		Resíduos ajustados	,6	-,6	
Total		Contagem	54	54	108
		%	50,0%	50,0%	100,0%

Tabela 8 – Testes Qui-quadrado - Confiança no Poder Judiciário *versus* Gênero⁴⁸

	Valor	Gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	,343 ^a	1	,558		
Correção de continuidade ^b	,000	1	1,000		
Razão de verossimilhança	,349	1	,554		
Teste Exato de Fisher				1,000	,500
Associação Linear por Linear	,340	1	,560		
Nº de Casos Válidos	108				

De igual forma, realizou-se o teste qui-quadrado de independência em relação ao quesito **confiança e faixa etária** dos entrevistados, para verificar se a idade influencia em tal opinião, pelo que, averiguou-se não ter restado significativo, conforme tabela 10, e, por isso, nota-se que a confiança no Poder Judiciário também independe da faixa etária do entrevistado.

⁴⁸ a. 2 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,50; b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Tabela 9 – Crosstab - Confiança no Poder Judiciário *versus* Faixa Etária

		Faixa etária		Total	
		Entre 18 e 40 anos	Mais de 40 anos		
2. Você confia na atuação do Poder Judiciário?	SIM	Contagem	52	53	105
		%	49,5%	50,5%	100,0%
		Resíduos ajustados	-,6	,6	
	NÃO	Contagem	2	1	3
		%	66,7%	33,3%	100,0%
		Resíduos ajustados	,6	-,6	
Total	Contagem	54	54	108	
	%	50,0%	50,0%	100,0%	

Tabela 10 - Testes qui-quadrado - Confiança no Poder Judiciário *versus* Faixa Etária⁴⁹

	Valor	Gf	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	,343 ^a	1	,558		
Correção de continuidade ^b	,000	1	1,000		
Razão de verossimilhança	,349	1	,554		
Teste Exato de Fisher				1,000	,500
Associação Linear por Linear	,340	1	,560		
Nº de Casos Válidos	108				

Poucas pessoas relataram não confiar na justiça (3 entrevistados – 2,8%), o que dificultou a realização do teste devido a pequena amostra para o grupo que não confia no Poder Judiciário

A presente pesquisa andou na mesma esteira no que se refere aos dados levantados em comparação com o Relatório *ICJBrasil*, que revelou existirem “variações muito pequenas no comportamento e percepção com

⁴⁹ a. 2 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,50; b. Computado apenas para uma tabela 2x2

relação à Justiça entre os diferentes grupos de idade”. O que muda no comparativo entre as duas pesquisas é que aqui a Justiça foi bem avaliada no quesito confiança, enquanto que na pesquisa da nacional, os entrevistados avaliaram negativamente Judiciário, apesar de continuarem tendentes a resolverem seus problemas por meio de uma decisão adjudicada (RAMOS, 2017, p. 8).

Apesar da confiança demonstrada na instituição pela comunidade de Bom Retiro/SC, verificou-se um alto percentual de insatisfação quanto à **demora** na solução dos conflitos, posto que 88% dos entrevistados acredita que o Poder Judiciário **não** soluciona os conflitos com rapidez.

De fato, de acordo com o relatório gerencial da Vara Única da Comarca de Bom Retiro, emitido pelo SAJ5, considerando o mês de agosto de 2018, visto que já encerrado, a taxa de congestionamento da unidade remontou em 0,979⁵⁰, e quanto mais próxima de “1”, mais alto é considerado o congestionamento. Outrossim, o tempo médio de sentenças geral é de 1.237 dias⁵¹.

Ainda, também tomando como referência o Relatório ICJ Brasil - 1º Semestre 2017, foi identificado que “a principal dimensão que afeta a confiança no Judiciário é a morosidade na prestação jurisdicional”, visto que 81% dos entrevistados apontaram que o Poder Judiciário resolve lentamente ou muito lentamente os processos (RAMOS, 2017, p. 16).

Verifica-se, portanto, que houve uma diferença de apenas 7 pontos percentuais em relação ao dado apurado na presente pesquisa – ou seja, uma maioria esmagadora percebe que o Judiciário enfrenta problemas em relação à gestão do tempo para entrega da prestação de seus serviços, apesar da alta produtividade dos juízes em atividade no país, sendo que cada um, em 2017, julgou, 1.819 processos, o que representa, por dia, 7,2 processos sentenciados, conforme publicado pelo Conselho Nacional de Justiça através do relatório Justiça em Números 2018 – ano-base 2017 (BRASIL, 2018, p. 197).

Especificamente, cada um dos Juízes Estaduais, em Santa Catarina, julgou 1.926 processos, figurando como o 3º Tribunal mais produtivo dentro da categoria em que está enquadrado (Tribunal de médio porte), superando a média nacional (BRASIL, 2018, p. 83, 86).

Quanto ao tempo médio da sentença no 1º grau, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina leva, em média, 1 ano e 10 meses para proferir

⁵⁰ Disponível em Sistema de Automação Judicial - SAJ5, Relatório Gerencial da Vara. Acesso em 16 set. 2018.

⁵¹ Informações do relatório Gerencial da Vara Única da Comarca de Bom Retiro – SAJ5.

sentença em um processo de conhecimento, considerando a data do ajuizamento. Já, no processo executivo, este prazo aumenta para 4 anos e 8 meses (BRASIL, 2018, p. 148).

Outro ponto que foi objeto de questionamento aos entrevistados nesta pesquisa, diz respeito aos **custos** para ingressar no Poder Judiciário. Conforme se verifica, também com ampla maioria, 95,4% dos entrevistados julgaram como sendo caro resolver os conflitos na Justiça.

Em âmbito mais ampliado, encontrado e destacado no Relatório ICJ Brasil – 1º Semestre 2017, 81% dos entrevistados também considerou caro acessar o Poder Judiciário (RAMOS, 2017, p. 16).

Os custos para ter acesso ao Poder Judiciário é questão discutida por Mauro Cappelletti e Bryant Garth desde a década de 70, onde o acesso efetivo se daria somente através de uma “igualdade de armas”, tendo eles identificado que as custas judiciais seriam um obstáculo para tal desiderato, posto que a solução formal de conflitos, através dos Tribunais, “é muito dispendiosa na maior parte das Sociedades modernas”, visto que o apesar de ser o Estado quem remunera os Juízes e seus auxiliares, bem como arca com o custeio de despesas de manutenção dos prédios e outros recursos necessários ao seu funcionamento, cabe aos litigantes “suportar a grande proporção dos demais custos necessários à solução de uma lide, incluindo honorários advocatícios e algumas custas judiciais” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 15-16).

Por isso, os mesmos autores apontavam que se o litígio tem a possibilidade de ser resolvido sem a necessidade de julgamento, ou seja, através de formas conciliativas, mediadas ou através da arbitragem, as vantagens são óbvias tanto para as partes quanto para o sistema jurídico, porquanto tanto a sobrecarga de trabalho quanto os custos para o manejo se uma ação podem ser muito reduzidos (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 83).

Desta ainda atual lição, verifica-se que mais uma vez, o consenso simboliza vantagem, neste caso financeira, para as pessoas em conflito.

Quanto ao quesito **facilidade** de resolução de conflitos no Poder Judiciário, quase 90% dos entrevistados (89,7%), respondeu negativamente.

Comparando os dados aqui levantados com os apurados no Relatório ICJ Brasil – 1º Semestre 2017, 73% das pessoas inquiridas também inclinaram-se pela dificuldade na resolução de conflitos através do método formal.

No tocante à **independência** do Poder Judiciário em relação aos Poderes Legislativo e Executivo, mais de 90% dos entrevistados (91,7%) afirma que não há tal independência.

Em âmbito nacional, 66% das pessoas que participaram da pesquisa do ICJ Brasil 2017 também entenderam que o Poder Judiciário não é independente no que diz respeito à influência dos outros Poderes do Estado (RAMOS, 2017, p. 16).

Embora o posicionamento popular em proporção relevante no sentido da não-independência do Judiciário em relação aos demais Poderes da República, vale destacar a lição de Falcão (2006, p. 24), quando promove a seguinte reflexão, ainda atual, diante do cenário brasileiro:

O que ameaça hoje em dia a independência do Judiciário? O Poder Executivo? O Poder Legislativo? Os militares? Acredito que não. Nunca, na história do Brasil, o Poder Judiciário foi tão forte e independente. Mesmo quando o Supremo tomou decisões contrárias aos interesses da Presidência e do Congresso, como aconteceu recentemente, a resposta tem sido uma só: obediência. E, no entanto, nunca o Judiciário foi tão criticado pela Sociedade [...].

Apesar da opinião dos participantes das pesquisas de tendência, o texto legal previsto na Constituição da República, afirma que os Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário são Poderes da União, independentes e harmônicos entre si (art. 2º da Constituição da República) inclusive, tratando a separação dos Poderes como cláusula pétrea, em seu no art. 60, §4º, III.

Também com ampla maioria (95,4%), os entrevistados acham que os juízes conseguem solucionar os conflitos que são levados ao Poder Judiciário, o que vai de encontro ao percentual nacional indicado pelo ICJ Brasil 2017 (RAMOS, 2017, p. 16), porquanto lá apurou-se que 73% das pessoas consideram que o Judiciário é nada ou pouco competente para solucionar os casos.

3.2.2 Análise do bloco de perguntas relativas à forma de resolver um possível conflito

No segundo bloco de perguntas, numeradas de 8 (oito) a 12 (doze), que tratou sobre a “forma de resolver os conflitos”, a intenção principal cingiu-se em analisar o comportamento das pessoas frente a um conflito hipotético, porém com alta probabilidade de ocorrência em suas vidas cotidianas, pois referentes a direito do consumidor, inventário, relações de vizinhança e descumprimento contratual.

Já a pergunta 12 (doze) foi formulada para constatar se, na visão do entrevistado, as pessoas com quem mais convive resolveriam eventuais problemas da mesma natureza dos propostos nas questões anteriores pela via do consenso ou através de uma ação judicial.

Para cada situação hipotética, foram apresentadas ao entrevistado, duas possíveis alternativas de resolução, caso tivesse que agir na situação, oportunidade em que deveria escolher uma das alternativas. A escolha pela alternativa “a” representaria a preponderância da “cultura da sentença”, enquanto que a alternativa “b” representaria a preponderância pela “cultura do consenso”.

Com relação à **questão 8**, verifica-se que em se tratando de um defeito em equipamento eletrônico, ocorrido ainda dentro da garantia, 88% dos entrevistados preferem resolver amigavelmente ao invés de ajuizar um processo judicial contra o estabelecimento:

Tabela 11 – Questão 8. Se você comprasse um aparelho eletrônico que apresentasse defeito antes de vencer a garantia, como você procuraria resolver esse conflito com a loja?

	N	%
(a) Ajuizaria um processo judicial contra a loja, exigindo que o aparelho fosse trocado ou consertado	13	12,0
(b) Procuraria a loja para relatar o ocorrido com o aparelho buscando um acordo para resolver amigavelmente a situação.	95	88,0
Total	108	100,0

Assim, percebe-se a predisposição dos residentes no município de Bom Retiro/SC para a resolução de impasses desta natureza pela via do consenso.

Para fomentar ainda mais esta cultura, as empresas e outras organizações devem incentivar os consumidores e clientes a fornecer vários tipos de *feedback*, apesar de ser difícil lidar com reclamações. Frequentemente, tanto o funcionário da empresa quanto o consumidor, tem um envolvimento emocional com a situação, o que acaba induzindo a uma batalha para “ganhar” travada entre o consumidor x funcionário.

Contudo, devem as empresas primarem pela escuta ativa das reclamações quando existirem problemas com os produtos/serviços oferecidos, na tentativa de corrigirem as falhas, visto que quando um consumidor reclama e tem seu pleito atendido de maneira ágil e apropriada, a chance de que ele se torne fiel à empresa é de 95%, segundo alguns estudos. Por isso, as empresas devem proporcionar vários canais de acesso para o consumidor, de forma escrita, falada, por meio eletrônico, a fim de que as mensagens sejam recebidas e analisadas

(FORDE, 2012, n.p.).

Ou seja, a resolução consensual de um conflito oriundo de uma relação de consumo é a forma mais vantajosa tanto para o consumidor quanto para o fornecedor, posto que sob a ótica da Administração de Empresas, conforme visto acima, a conduta aberta e disponível tem o condão de fidelizar aquele cliente e, pelo que se percebe da conduta dos residentes em Bom Retiro/SC, esta é a escolha que lhes é mais usual, pois praticada pela maioria ampla dos entrevistados em casos desta natureza.

Interessante o contraponto a ser feito com os dados levantados pelo Relatório ICJ Brasil - 1º Semestre 2017, onde, contrariamente com os dados levantados em Bom Retiro/SC, 87% dos entrevistados buscariam o Poder Judiciário para resolver conflitos de consumo, como efetuar a troca de um celular com defeito, por exemplo (RAMOS, 2017, p. 11).

Outrossim, em âmbito nacional, pelo relatório Justiça em Números 2018 – ano-base 2017, na Justiça estadual, que abarca o maior número de casos novos, representando 69% do total, o segundo assunto mais demandado foi “Direito do Consumidor – Responsabilidade do Fornecedor/Indenização por dano moral”, com a existência de 1.760.905 ações. Importante também destacar que nas Turmas Recursais, que analisam os recursos oriundos de sentenças proferidas nos Juizados Especiais, que é um canal de acesso muito utilizado para o manejo deste tipo de ação, o referido assunto ficou em primeiro lugar, com 144.754 ações (BRASIL, 2018, p. 180, 181, 184).

Assim, apesar da cultura local demonstrar que a resolução extrajudicial seria a mais utilizada, os dados levantados em âmbito nacional demonstram que a procura pelo Poder Judiciário para a resolução de problemas de consumo ainda é enorme.

Frise-se que atualmente, além dos Serviços de Atendimento ao Consumidor – SAC, disponibilizados pelas empresas e dos PROCON's (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), tem-se um canal interessante, desenvolvido pela SENACON (Secretaria Nacional do Consumidor), órgão do Ministério da Justiça, que é o “Consumidor.gov”, que é um serviço público que tem por objetivo ampliar o atendimento aos consumidores, incentivar a melhora da qualidade de produtos e serviços, com o aprimoramento das políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor, além de fortalecer a transparência das relações de consumo. Outrossim, se apresenta como um meio de solução alternativa de conflitos de consumo pela internet, pois permite a

interlocução direta entre consumidores e empresas.⁵²

Assim, com a ampliação dos canais de acesso e a disponibilidade das empresas em resolver tais questões com bom senso e de forma consensual, o panorama nacional pode começar a mudar, posto que pelo que se levantou no município de Bom Retiro/SC, as pessoas tem uma tendência natural a buscar a solução de seus impasses, em um primeiro momento, de maneira amigável.

Na **questão 9**, que tratava sobre a resolução amigável ou não em situação relativa à **partilha de bens pelo falecimento de um familiar**, os entrevistados mostraram, mais uma vez, um comportamento amistoso, pois 75,9% dos entrevistados chamaria os demais herdeiros para uma conversa inicial, a fim de que fosse decidido entre todos a melhor forma de partilhar os bens. Saliente-se que tal postura influencia diretamente no número de processos de inventário em andamento, pois, caso não existam herdeiros menores ou incapazes, o procedimento poderá ser feito diretamente no Tabelionato de Notas e Protestos do local competente, conforme previsão do art. 610, § 1º, do CPC⁵³.

Tabela 12 – Questão 9. Se você estivesse numa disputa familiar para partilhar bens recebidos numa herança, como você procuraria resolver esse conflito com seus familiares?

	N	%
(a) Ajuizaria o processo judicial, deixando nas mãos do Juiz a decisão relativa à partilha dos bens (inventário)	26	24,1
(b) Chamaria os demais herdeiros para uma conversa inicial, a fim que fosse decidido entre todos a melhor forma de partilhar os bens	82	75,9
Total	108	100,0

Por outro lado, para conquistar estas 26 pessoas que ajuizariam um processo de inventário (24,1% do total), a mediação seria um caminho benéfico, porquanto o grande problema das famílias em conflito é a dificuldade de dialogar e este método de abordagem teria o condão de

⁵² Disponível em: < <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/4>>. Acesso em: 12 set. 2018.

⁵³ Art. 610. Havendo testamento ou interessado incapaz, proceder-se-á ao inventário judicial.

§ 1º Se todos forem capazes e concordes, o inventário e a partilha poderão ser feitos por escritura pública, a qual constituirá documento hábil para qualquer ato de registro, bem como para levantamento de importância depositada em instituições financeiras.

restabelecer o processo comunicativo, bem como fortalecer os laços afetivos.

Com natureza interdisciplinar, a mediação familiar pode valorar positivamente o conflito familiar, em vista da possibilidade de se conhecer seu efetivo início e causa, oportunizando o fortalecimento dos vínculos de carinho e respeito. Como resultado desta atividade de conscientização e diálogo, encontra-se a manutenção do sistema familiar originário, ou o rompimento daquela situação rejeitada pelos partícipes, o que possibilita a retomada de projetos a partir daquele momento. “A mediação familiar está voltada para o futuro e a culpa está voltada ao passado, eis a diferença fundamental no tempo de cada sentimento/pensamento” (BARBOSA, 2015, p. 115).

Porém, na **questão 10**, relacionada com **conflitos de vizinhança** em decorrência de barulho excessivo após às 22h00min, 67,6% dos entrevistados demonstraram que buscariam a solução pela via judicial:

Tabela 13 - Questão 10. Se você estivesse em um conflito com seus vizinhos em relação ao barulho que acontece após às 22h00min (noite), como você procuraria resolver esse conflito?

	N	%
(a) Registraria um Boletim de Ocorrência na Polícia, a fim de que houvesse o encaminhamento do problema ao juiz para a penalização dos vizinhos	73	67,6
(b) Procuraria conversar com os vizinhos no dia seguinte, explicando os problemas que são causados pelo barulho excessivo, tentando resolver amigavelmente o problema.	35	32,4
Total	108	100,0

Saliente-se que o mesmo ponto de vista é evidenciado nos participantes da pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas – FGV, porquanto no Relatório ICJ Brasil 2017, 83% deles indicou que as relações de vizinhança seriam um dos motivos que os levariam a procurar o Poder Judiciário (RAMOS, 2017, p. 11).

Mais uma vez, percebe-se que a mediação seria uma alternativa adequada para a transformação e prevenção destes litígios, porquanto a relação e os vínculos entre vizinhos, assim como os familiares, se prolongam para o futuro. Com o auxílio de um mediador, e o uso das técnicas adequadas, cada um dos envolvidos vai poder falar sobre seus descontentamentos, até que tenham condições de construir uma solução que trará satisfação a todos.

Na **questão 11**, predominou a postura do entendimento consensual, quando 94,4% dos entrevistados optou pela conversa com o

construtor, para saber quais foram os motivos que o levaram ao descumprimento do contrato, com a tentativa inicial de resolver a questão pela via conciliatória.

Considerando que os 88% dos participantes da pesquisa apontam, na questão 3, que a Justiça não resolve os processos com rapidez, e ainda pela natureza da demanda, visto que a casa própria é um sonho buscado pela maioria das pessoas e por isso, o interesse na retomada da construção no menor espaço de tempo, pode ter influenciado de forma preponderante para a escolha do consenso para a solução do impasse.

Tabela 14 – Questão 11. Se você tivesse um problema com um construtor que deixou de cumprir o contrato que havia feito com você para construir sua casa, como você procuraria resolver este conflito?

	N	%
(a) Ajuizaria um processo judicial contra o construtor para que o Juiz determinasse o cumprimento do contrato	6	5,6
(b) Procuraria o construtor para conversar e saber quais os motivos que o levaram ao descumprimento do contrato, tentando resolver o problema amigavelmente	102	94,4
Total	108	100,0

Outrossim, o posicionamento pode ser explicado através da Teoria dos Jogos, cujo objeto de estudo é o comportamento das pessoas em suas interações sociais, oportunidade em que tomam decisões estratégicas, com o objetivo de “maximizar seus interesses e diminuir suas perdas” e a sua aplicação dentro do Direito pode resultar em condutas mais cooperativas (GONÇALVES; GOULART, 2018, p. 31).

A **questão 12** visava extrair como o participante entende que a maioria das pessoas que conhece tentaria resolver os conflitos apresentados nas questões 8 a 11. Neste ponto, o resultado ficou um pouco mais dividido, com 42,6% dos entrevistados achando que as pessoas optariam pelo ajuizamento de um processo judicial para a resolução dos problemas apresentados, enquanto 57,4% das pessoas entenderam que seus amigos/familiares procurariam conversar com a outra parte envolvida.

Tabela 15 – Questão 12. Como que você acredita que a maioria das pessoas que você conhece buscaria resolver os tipos de conflitos apontados nas perguntas 8 a 11?

	N	%
(a) Por meio do processo judicial, deixando os problemas serem decididos pelo juiz	46	42,6
(b) Por meio de uma conversa entre as pessoas envolvidas no problema com a finalidade de buscar um acordo que atenda aos interesses de todos, sem a necessidade de ir ao Fórum	62	57,4
Total	108	100,0

Apesar da maioria dos entrevistados ter se posicionado pela resolução extrajudicial de um conflito, ainda é alto o contingente daqueles que pensam pelo viés do conflito (42,6%).

Do que se vislumbra no cotidiano forense, o sistema que conduz qualquer tipo de litígio através da via judicial, até à última possibilidade recursal já não se sustenta mais, tanto que o Novo Código de Processo Civil apresentou-se com mudanças relevantes.

Por isso, a construção de uma comunicação produtiva entre as partes, com incentivo ao diálogo e à compreensão como estilo de vida, deve ser fomentado através dos meios de comunicação de massa, tentando converter os discursos de ódio para práticas de paz e empatia.

3.2.3 Análise da pergunta relativa à visão das pessoas sobre a força da sentença judicial e a força do consenso

As alternativas contidas na questão 13 (treze) representam a fundamentação da pergunta contida na questão 13. A escolha das alternativas a, b, c, d, representa que o entrevistado acredita que a decisão proferida pelo Juiz terá maior eficácia no presente e no futuro.

Já, a escolha das alternativas a.1, b.1, c.1 e d.1 representa que o entrevistado acredita que o acordo formulado entre as partes terá eficácia no presente e no futuro e tem a mesma validade que a decisão judicial.

Tabela 16 – Questão 13. Você acredita que a maioria das pessoas que conhece, preferiria resolver seus conflitos por meio da decisão do juiz ou através de acordo com a outra parte?

	N	%
a. Decisão do Juiz	55	50,9
b. Acordo com a outra parte	53	49,1
Total	108	100,0

Quando se perguntou aos respondentes a percepção de como eles acreditam que as outras pessoas agiriam, o resultado ficou dividido: 49% acreditam que as pessoas buscariam um acordo e 51% recorreriam à decisão do Juiz.

Dos resultados apurados, percebe-se que, apesar do apontamento de uma diferença mínima, ainda a cultura da sentença possui grande força nos habitantes locais, consubstanciada na preferência entre os indivíduos da Sociedade e os operadores do direito pelo manejo de uma ação judicial junto ao Poder Judiciário, ou seja, pela decisão adjudicada por um terceiro, neste caso, o Juiz.

Conforme já dito na segunda seção, a cultura jurídica brasileira herdou o traço histórico dos meios heterocompositivos de resolução de conflitos, que se perpetuou através dos tempos, além do que a própria formação dos profissionais do Direito também é voltada precipuamente para o conflito.

No caso da tentativa de solução consensual quando já foi ajuizada a ação, com o advento do Novo Código de Processo Civil – Lei n. 13.105/2015, o estabelecimento da comunicação produtiva entre as partes passou a ser uma diretriz processual, e não mais uma simples faculdade, tendo em vista que as partes devem cooperar entre si, para que cheguem a uma resolução mais justa e adequada para a demanda colocada para julgamento pelo Juiz. Esta postura vem sido amplamente incentivada pelos órgãos de cúpula do Poder Judiciário, como forma de reduzir o acervo de processos, bem como para implantar a cultura do consenso.

De qualquer forma, há que se dizer que a cultura do consenso é caracterizada pelo caminho da autocomposição, trabalha com o conceito que as partes tem capacidade de elaborar, conjuntamente, as melhores decisões, aquelas que realmente vão resolver tanto o conflito aparente quanto aquele sociológico, ou seja, aquela mágoa que não aparece no papel, mas somente é transmitida quando se consegue conversar abertamente sobre todos os problemas e assuntos à ela relativos, sem as barreiras da comunicação, que podem ser transpostas por elas,

diretamente ou então, com o auxílio de um terceiro, que facilita este processo.

Por isso, há muito ainda a que ser feito, para que as pessoas entendam que possuem o poder em suas mãos de transformarem suas vidas após atravessarem o conflito com um olhar construtivo, e isso, ao que parece, somente pode ser alcançado pela informação, divulgação e estímulo dos métodos adequados de resolução, a fim de que os indivíduos sintam-se, realmente, empoderados para tanto.

Ainda sobre a questão 13, importante destacar que foi solicitado aos entrevistados o apontamento de até duas respostas que fundamentassem a opção pela decisão judicial ou acordo com a outra parte. Como os entrevistados poderiam marcar duas opções, o somatório dos votos é maior que o tamanho da amostra.

Desta forma, deve ser observado que os resultados são calculados em termos de percentual de votos, e não de percentual de entrevistados que possuem tal posição.

Ao todo foram computados 214 votos, dos quais se destacam as alternativas abaixo, para os que consideram que as pessoas preferem a decisão do juiz ao invés da decisão consensual, por total e percentual de votos:

13-a) A decisão do juiz tem mais possibilidades de ser cumprida do que o acordo, com 40 votos, o que representou 18,7%;

13-b) O juiz conhece o Direito de cada um e assim sua decisão é mais justa, com 35 votos, representando 16,4%;

13-e) É melhor que o juiz decida porque ele conhece o conflito e as leis, enquanto as partes não têm esse conhecimento, com 31 votos, constituindo 14,5% dos votos.

Por outro lado, os entrevistados que pensam que as pessoas preferem a decisão construída pelas próprias partes através do consenso, as justificativas mais selecionadas são as seguintes, em ordem de preferência:

13-b.1) O acordo leva em conta o interesse dos envolvidos, visto que é por eles construído e discutido, com 31 votos, retratando 14,5%;

13-c.1) O acordo tem a mesma força e validade que a decisão dada pelo juiz, com 25 votos, representando 11,7%; e

13-a.1) O acordo, por ter sido construído pelas pessoas envolvidas, tem mais possibilidade de ser cumprido do que a decisão proferida pelo juiz, com 23 votos, o que constitui 10,7% dos votos.

Vale informar que os itens 13.c (a decisão do juiz tem mais força e validade do que um acordo que as partes eventualmente estabeleçam) e 13.d (a decisão do juiz obriga a outra parte a cumprir o que foi decidido,

enquanto o acordo não obriga o cumprimento) ganharam apenas 3 votos cada um, o que representou 1,4% dos votos, e ainda o item 13-d.1 (o acordo obriga a outra parte a cumprir o que foi decidido, como a decisão do juiz) foi escolhido 17 vezes, figurando percentualmente com 7,9%. Outrossim, o item 13-e.1 recebeu 6 votos, o que remontou em 2,8% das escolhas.

Em uma análise comparativa das escolhas dos entrevistados, percebe-se, novamente, a cultura da sentença habitando em seus pensamentos e escolhas, posto que as alternativas mais votadas pelos entrevistados foram a “13.a” e “13.b”, as quais denotam a presença do Juiz com poderes e conhecimento para decidir o conflito.

Tais circunstâncias se coadunam com a ideia que “a Sociedade brasileira busca na maior parte das vezes o Judiciário para solucionar os conflitos, apesar da crise de morosidade da prestação jurisdicional”, dependendo do Estado para “dizer o Direito” em relação aos problemas do cotidiano (SANTANNA, 2013, n.p.).

Saliente-se que esta questão apresenta-se em frontal colisão entre o que a pesquisa apontou nas questões n. 8, 9, 11, oportunidade em que a maioria dos entrevistados respondeu que resolveria os conflitos hipotéticos indicados de forma consensual.

3.2.4 Análise do bloco de perguntas relativas ao conhecimento das pessoas sobre mediação

A **pergunta 14** é objetiva, pretendendo verificar o conhecimento dos entrevistados sobre a mediação como meio de resolução de conflitos, oportunidade que responderiam “SIM” ou “NÃO”.

Tabela 17 – Questão 14. Você sabe o que é mediação?

		N	%	% válida
Válido	Sim	41	38,0	38,3
	Não	66	61,1	61,7
	Total	107	99,1	100,0
Omisso	Sistema	1	,9	
Total		108	100,0	

A maioria dos entrevistados (61,7%) relatou não conhecer o que é mediação.

Como já esperado, a mediação como meio de composição de conflitos, ainda é pouco conhecida da população em geral.

Registre-se que a mediação quando bem utilizada, tem condições

de oferecer muitas vantagens como meio facilitador de resolução de disputas, como diminuição do número de processos, qualidade dos acordos entabulados e restabelecimento de uma comunicação produtiva entre as partes.

Todavia, deve-se atentar que o simples fato de oferecer este meio de resolução de conflitos não fará com que ele seja amplamente utilizado, porquanto existem grandes desafios a serem vencidos, “a começar pela divulgação adequada da mediação, levando ao conhecimento de todos, especialmente da população de baixa renda, a sua existência e eficiência”. Também, requer a formação responsável de mediadores e conciliadores, a fim de que técnicas tão eficientes não caiam no descrédito, bem como para que se tornem atrativas e seguras, tanto para as pessoas em conflito, quanto para os advogados, que também não estão acostumados com tal método como meio de resolver litígios (além do temor de que a mediação acarrete em perda de clientela), posto que a mediação ainda é novidade, sendo poucos os profissionais que participaram de um processo autêntico de mediação (MONTENEGRO, 2015, p. 50-52).

A recente Lei n. 13.140/2015, que regulamentou a mediação no território nacional, é de 2015, apesar deste meio de solução de litígios já ter sido previsto pela Resolução 125/2010, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.

Em países onde o uso dos meios consensuais de resolução de conflito é mais corriqueiro indica que a sua aceitação acontece quando todos (Sociedade em geral e profissionais do Direito) percebem que “tais métodos, em especial a mediação, propiciam às partes a melhora na qualidade do relacionamento mantido entre elas”, o que se torna de fundamental importância quando estão em questão vínculos que se prolongam no tempo, como os familiares, as relações de vizinhança, entre outros (MONTENEGRO, 2015, p. 50-52).

Conforme já afirmado em outras oportunidades, a adoção de meios consensuais de resolução de conflitos requer a mudança do pensamento tanto das pessoas quanto dos profissionais do Direito, ou seja, demanda uma transformação de paradigma, uma abertura para uma nova experiência, posto que as pessoas, de modo geral, estão inseridas em uma Sociedade altamente litigiosa, cuja formação dos bacharéis da área jurídica, de igual forma, é voltada para o conflito.

Na **pergunta 15**, o entrevistado poderia escolher até 3 itens sobre o que ele acredita ser a mediação. É necessário a avaliação do percentual de escolha de cada alternativa.

Para isso, os entrevistados teriam que escolher até três alternativas sobre o que eles acham que é a medição. Desta forma, aqui também deve-

se observar os resultados em termos de percentual de votos.

Considerando o percentual da questão anterior acerca do desconhecimento da mediação (61,7%), presume-se que as respostas aqui encontradas seriam no sentido mais intuitivo do que de real conhecimento sobre o tema.

Tabela 18 – Questão 15. Assinale até três alternativas relativas ao que você acha sobre o que seja a mediação e como ela funciona

Itens da questão 15	N	% de votos
15a. A mediação é uma etapa do processo judicial.	48	14,8%
15b. A mediação só pode ser feita pelo Juiz ou por servidor da Justiça.	27	8,3%
15c. A mediação pode ser feita antes do processo judicial.	64	19,7%
15d. O mediador não pode decidir o conflito, ele ajuda as partes a buscarem um acordo.	47	14,5%
15e. O mediador decide o conflito, caso as partes não cheguem a um acordo.	18	5,5%
15f. A mediação é mais demorada que o processo judicial.	3	0,9%
15g. A mediação é mais rápida que o processo judicial.	85	26,2%
15h. A mediação é mais cara que o processo judicial	0	0,0%
15i. A mediação é mais barata que o processo judicial	33	10,2%
TOTAL	325	100,0%

A alternativa mais votada é a “15.g”, com 85 indicações, representando 26,2% dos votos, onde afirma-se que a mediação é uma alternativa mais rápida que o processo judicial.

Em segundo lugar, encontra-se a alternativa “15.c”, que declarava: “A mediação pode ser feita antes do processo judicial”, com 64 apontamentos, o que representou 19,7% dos votos.

Perto dos 15% ficaram as alternativas “15.a”: “A mediação é uma etapa do processo judicial”, com 48 votos e “15.d”: “O mediador não pode decidir o conflito, ele ajuda as partes a buscarem um acordo”, que contou com 47 votos.

Registre-se que as alternativas “15.f” e “15.h” tiveram pouca incidência de indicação, posto que a primeira foi escolhida por 3 vezes e a segunda não foi escolhida por nenhum entrevistado, não obtendo votos.

Também no que se refere ao tema conhecimento sobre mediação, entendeu-se interessante a realização do teste estatístico em relação ao gênero, bem como a faixa etária, duas variáveis da pesquisa desenvolvida,

pele que se constatou, conforme descrito nas tabelas seguintes, que o conhecimento sobre o referido meio de solução adequada de conflitos independe tanto do gênero, quanto da idade dos entrevistados.

Tabela 19 – Crosstab - Conhecimento sobre Mediação *versus* Gênero

		Sexo		Total	
		Masculino	Feminino		
14. Você sabe o que é mediação?	SIM	Contagem	22	19	41
		%	53,7%	46,3%	100,0%
	NÃO	Resíduos ajustados	,7	-,7	
		Contagem	31	35	66
		%	47,0%	53,0%	100,0%
		Resíduos ajustados	-,7	,7	
Total	Contagem	53	54	107	
	%	49,5%	50,5%	100,0%	

Tabela 20 - Testes qui-quadrado – Conhecimento sobre Mediação *versus* Gênero⁵⁴

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	,453 ^a	1	,501		
Correção de continuidade ^b	,225	1	,636		
Razão de verossimilhança	,453	1	,501		
Teste Exato de Fisher				,554	,318
Associação Linear por Linear	,448	1	,503		
Nº de Casos Válidos	107				

⁵⁴ a. 2 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,50; b. Computado apenas para uma tabela 2x2

Tabela 21 – Crosstab - Conhecimento sobre mediação *versus* Faixa Etária

		Faixa etária		Total	
		Entre 18 e 40 anos	Mais de 40 anos		
14. Você sabe o que é mediação?	SIM	Contagem	23	18	41
		%	56,1%	43,9%	100,0%
		Resíduos ajustados	,9	-,9	
	NÃO	Contagem	31	35	66
		%	47,0%	53,0%	100,0%
		Resíduos ajustados	-,9	,9	
Total	Contagem	54	53	107	
	%	50,5%	49,5%	100,0%	

Tabela 22 - Testes qui-quadrado – Conhecimento sobre Mediação *versus* Faixa Etária⁵⁵

	Valor	gl	Significância Assintótica (Bilateral)	Sig exata (2 lados)	Sig exata (1 lado)
Qui-quadrado de Pearson	,843 ^a	1	,359		
Correção de continuidade ^b	,517	1	,472		
Razão de verossimilhança	,845	1	,358		
Teste Exato de Fisher				,428	,236
Associação Linear por Linear	,835	1	,361		
Nº de Casos Válidos	107				

Em conformidade com os dados acima descritos, tem-se que a maioria dos entrevistados residentes no município de Bom Retiro/SC não tem conhecimento acerca da Mediação, como forma adequada de resolução de conflitos, independentemente de gênero e faixa etária.

Tal dado pode ter ligação com o fato de que a mediação não é oferecida como forma de resolver conflitos, pois não existem mediadores

⁵⁵ a. 2 células (50,0%) esperavam uma contagem menor que 5. A contagem mínima esperada é 1,50; b. Computado apenas para uma tabela 2x2.

com curso de formação totalmente concluído na Comarca, pelo menos no que se refere aos servidores do Poder Judiciário lotados na Comarca.

A Resolução 125/2010 do CNJ, no art. 8º, com redação dada pela Emenda n. 2, de 08 de março de 2016, prevê a existência dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos – CEJUSCs, que são “unidades do Poder Judiciário, preferencialmente, responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação que estejam a cargo de conciliadores e mediadores, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão”.

Ainda, estabelece que as sessões de conciliação e mediação pré-processuais deverão ser realizadas pelos Centros, podendo também sua realização se dar nos próprios Juízos, Juizados ou Varas designadas, desde que presididas por conciliadores ou mediadores cadastrados pelo respectivo Tribunal, com supervisão de um Juiz Coordenador do CEJUSC (§ 1º, art. 8º, da Resolução 125/2010 do CNJ).

No âmbito da Justiça Estadual, o Tribunal de Justiça de Santa Catarina editou a Resolução n. 22/2012-TJ, que “dispõe sobre a instalação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania nas comarcas do Estado de Santa Catarina, e dá outras providências”⁵⁶, sendo que serão integrados por um setor pré-processual, um setor processual e um setor de cidadania, que será responsável por atender e orientar o cidadão, de acordo com o estabelecido pelo seu art. 5º, incisos I, II, e III.

Pelo Relatório Justiça em Números 2018 – ano-base 2017, foram contabilizados no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, 29 CEJUSCs em funcionamento, em um total de 111 Comarcas instaladas no Estado (BRASIL, 2018, p. 138).

Não há Centro Judiciário de Solução de Conflitos – CEJUSC, implantado na Comarca de Bom Retiro. Saliente-se que de acordo com o § 2º do art. 8º da Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, com redação dada pela Emenda n. 2, de 08 de março de 2016, a obrigatoriedade para instalação de CEJUSC é para os locais onde existam 2 (dois) Juízos, Juizados ou Varas com competência para realizar

⁵⁶SANTA CATARINA. Tribunal de Justiça de Santa Catarina. **Resolução n. 22**, de 19 de dezembro de 2012. Dispõe sobre a instalação e o funcionamento dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania nas comarcas do Estado de Santa Catarina, e dá outras providências. Disponível em: <<http://busca.tjsc.jus.br/buscatextual/integra.do?cdSistema=1&cdDocumento=1750&cdCategoria=1&q=&frase=&excluir=&qualquer=&prox1=&prox2=&prox3=&prox4=>>. Acesso em: 08 out. 2018.

audiência, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil, o que explica a ausência do referido Centro na Comarca sob estudo, visto que é composta por uma única Vara. Todavia, tal condição não impede a instalação de um CEJUSC, tendo em vista que, por exemplo, a Comarca de Ascurra/SC também é composta por uma única Vara⁵⁷, porém, existe o Centro implantando desde 2015⁵⁸.

Também se verifica que em cidades como Bom Retiro, onde as pessoas convivem e se conhecem, existe uma percepção da importância de administrar os conflitos por meio do acordo já que são pessoas que continuarão mantendo relações continuadas de vizinhança, consumo, laborais, amizade, etc, no dia a dia, conforme os dados analisados das questões de n. 8 a 12.

A existência de um CEJUSC, com pessoal local formado nas técnicas de conciliação e mediação, em muito poderia auxiliar a população não só conhecer os institutos, como materializar os meios de administração dos conflitos que são mais propícios para restaurar uma convivência harmônica entre os integrantes da Sociedade. Num local onde a população se preocupa com o outro e dá destaque para a alteridade, mediação e conciliação possuem campo propício para a utilização, quando comparadas à via judicial, que não se preocupa com a restauração da relação social das partes.

Dessa forma é possível pensar numa política pública de priorização da instalação dos CEJUSCs nas pequenas Comarcas onde os laços sociais são mais próximos e a preocupação com o outro já faz parte da cultura local de se relacionar. Os CEJUSCs auxiliariam a educar as pessoas a buscar o consenso anteriormente a decisão adjudicada e a participar mais ativamente da administração dos conflitos locais, desenvolvendo uma cultura do consenso.

Desta forma, verifica-se que o ponto de partida para o fomento de outras formas de resolução de conflitos é a informação, ou seja, o cidadão, primeiramente, deve ter conhecimento a respeito dos métodos autocompositivos de resolução de conflitos para poder escolher resolver

⁵⁷Disponível

em:
<<http://webcache.tjsc.jus.br/csp/wl/weblink.csp?MGWLPN=TJADM&SISTEMA=CGJ&VARIABEL=COMARCA&CCO=95&xgYb=58623>>. Acesso em: 08 out. 2018.

⁵⁸Disponível

em:
<<https://www.tjsc.jus.br/documents/936811/1471640/Portaria+Juiz+Coordenador+do+Cejusc+de+Ascurra/f5078804-39a6-4a84-8993-daff23c4acfe>>. Acesso em: 08 out. 2018.

seus problemas através desta via, inclusive, e conforme pregava Frank Sander, tendo ciência sobre as vantagens e desvantagens que cada método oferece, a fim de que “possa tomar uma decisão absolutamente consciente” O parágrafo 2º do art. 3º do Novo Código de Processo Civil dispõe, em suma, que o Estado deverá promover, sempre que possível a resolução consensual de conflitos, porém, não foi implementado no referido diploma legal um sistema multiportas precedente à ação judicial, demonstrando que o legislador ainda prede-se de forma muito significativa na concepção de um acesso à justiça formal. Porém, com o ajuizamento da ação é obrigação dos atores processuais o estímulo das partes para a resolução por elas construída, como forma mais adequada de administração de conflitos (NOGUEIRA; NOGUEIRA, 2018, p. 510).

Verifica-se, portanto que o oferecimento de outras portas de acesso à resolução de conflitos, com a possibilidade de difusão de informações e esclarecimentos a respeito de formas adequadas de solução de disputas é indispensável para que, paulatinamente, as pessoas possam desenvolver a capacidade de resolverem seus conflitos, quando possível, pela via consensual, o que implicará na redução de custos financeiros, tanto para as partes quanto para o Estado, bem como de custos emocionais para os envolvidos.

CONCLUSÃO

Na primeira seção, foi apresentada a forma como a pesquisa de tendência na Comarca de Bom Retiro/SC foi realizada. A referida pesquisa tinha como objeto observar a percepção do jurisdicionado sobre os meios de administração dos conflitos jurídicos, visto que o alto número de processos em tramitação no Poder Judiciário brasileiro (em 2017, alcançou-se a marca de 80,1 milhões de processos em tramitação, de acordo com o Relatório Justiça em Números 2018 – ano-base 2017), impõe necessariamente uma profunda reflexão sobre cultura da sentença historicamente instalada no cenário nacional.

Outrossim, como forma de traçar um comparativo entre a visão do jurisdicionado local, em relação aos números nacionais e, por consequência, mais abrangentes, foram apresentados dados gerais sobre o Relatório *ICJBrasil* – Índice de Confiança na Justiça no Brasil, que serviu de inspiração para o desenvolvimento do presente estudo de caso. O *ICJBrasil* é uma pesquisa elaborada pela Fundação Getúlio Vargas (Escola de Direito de São Paulo), que visa retratar sistematicamente a confiança da população no Poder Judiciário nacional, com a coleta de informações, entrevistando ao total 1.650 pessoas, distribuídas em sete Estados e no Distrito Federal, considerando quesitos relativos à percepções, hábitos e atitudes, bem como caracterizando o entrevistado no que diz respeito à idade, renda, gênero, escolaridade, profissão e número de pessoas residentes no domicílio. Também, avaliou-se o comportamento do entrevistado sobre a procura do Poder Judiciário e sua finalidade.

Estudou-se, na sequência, a importância do estudo de caso como meio de pesquisa acadêmica no Direito, em vista da possibilidade de contribuição para traçar novos rumos a partir da observação do caso concreto.

Apresentou-se também, na oportunidade, a metodologia para a realização da pesquisa na sede da Comarca de Bom Retiro/SC, com a descrição sobre a relevância do objeto de estudo do presente trabalho, no sentido de avaliar a opinião dos residentes no município sede da Comarca acerca de sua confiança na Justiça, bem como sua percepção a respeito da implementação da decisão adjudicada (sentença) *versus* a decisão consensual (acordo) decorrente da conciliação e da mediação. E ainda, buscou-se verificar a noção dos entrevistados acerca da mediação.

Para tanto, o questionário, composto por 15 perguntas objetivas, foi aplicado para 108 pessoas, tendo a amostra sido calculada sobre o quantitativo da população estimada pelo IBGE – Instituto Brasileiro de

Geografia e Estatística, através de uma calculadora amostral, com margem de erro de 10% para mais ou para menos, nível da confiança da pesquisa de 99% e distribuição mais homogênea da população 80/20. A amostra foi dividida entre homens e mulheres (54 pessoas em cada grupo), subdivididos por faixa etária, com idades entre 18 e 40 anos e mais de 40 anos, ficando cada subgrupo com 27 integrantes

Ainda, foi feita a exposição de cada uma das 15 perguntas, separadas nos seguintes blocos: “confiança na justiça”, que abrangeu as questões de 1 a 7; “forma de resolver os conflitos”, com as perguntas de 8 a 12, compostas por situações hipotéticas onde a opção do entrevistado pelo item “a” demonstraria a sua inclinação para a resolução através do ajuizamento de um processo. Se a escolha fosse pelo item “b”, ficaria demonstrada a preferência pela resolução através do consenso. A pergunta 12 foi formulada para constatar se, na visão do entrevistado, as pessoas com quem mais convive resolveriam eventuais problemas da mesma natureza dos propostos nas questões anteriores pela via do consenso ou através de uma ação judicial. Por sua vez, a pergunta 13 pretendia investigar a visão das pessoas sobre a força da sentença judicial e do consenso como meio de resolução de um problema real e, para isso, o entrevistado deveria refletir sobre a postura da maioria das pessoas que conhece frente a um conflito, indicando se entendia que elas escolheriam dirimir suas controvérsias por meio da decisão de um juiz ou através de um acordo com a outra parte. Na sequência, foram oferecidas dez possíveis justificativas para o referido apontamento, instante em que poderia escolher até duas justificativas que lhe parecessem mais fortes. As questões 14 e 15 tiveram como objetivo avaliar o conhecimento das pessoas residentes em Bom Retiro/SC e participantes da pesquisa, sobre a mediação, como forma de resolução de conflitos.

Na sequência, explicou-se sobre como aconteceu a pesquisa de campo, cuja aplicação realizada por colaborador, com início dos trabalhos de coleta de dados em 19/01/2018, e conclusão em 09/03/2018. Respondidos os 108 questionários, houve encaminhamento para análise estatística, cujos dados serão apresentados na terceira seção.

Através da segunda seção, que recebeu o título “Preponderância no Brasil da administração dos conflitos por meio da decisão adjudicada: cultura da sentença *versus* cultura do consenso”, foi possível apresentar o embasamento teórico sobre o tema.

Para tanto, abordou-se o acesso à justiça e sua evolução histórica, a ser concebido não somente sob o aspecto de acesso formal ao Poder Judiciário na condição de detentor do monopólio da resolução de conflitos, mas sim também pelo viés do acesso a uma ordem jurídica justa,

onde aquele que precisa de orientação para exercer seus direitos mais básicos de cidadania possa ser atendido e, principalmente, ouvido. Outrossim, notou-se que o acesso à justiça deve ser compreendido como meio de proporcionar o enfrentamento da controvérsia, buscando o restabelecimento da paz social e, por isso, cumpre observar que também deve ser encarado através da perspectiva de um sistema multiportas, onde cada conflito possa ser encaminhado ao meio mais adequado para a sua solução, onde as partes saiam efetivamente satisfeitas, no final.

Seguindo, estudou-se sobre a teoria do conflito e suas particularidades, constatando-se que seria impossível a convivência em Sociedade sem a existência de conflitos. Porém, eles podem ser vistos por um enfoque positivo, de crescimento, reflexão e mudança de postura, alcançando não exclusivamente a sua resolução, mas sim, a sua transformação.

A cultura da sentença também foi objeto de averiguação de seus fundamentos e traços históricos, posto que o Brasil herdou a cultura jurídica europeia e, por isso, a decisão adjudicada possui maior acatamento no cenário brasileiro. Outrossim, que além da estrutura necessária para manter o Poder Judiciário ter um alto custo financeiro, não vem conseguindo proporcionar ao jurisdicionado a entrega da decisão em tempo satisfatório, apesar da alta produtividade dos magistrados brasileiros. Diante deste contexto, torna-se indispensável a reflexão sobre o caminho que a cultura da sentença proporcionou até aqui, a fim de ser possível traçar outros rumos, para atender às novas demandas, cada vez mais complexas, que surgem na vida em Sociedade, de forma mais razoável e em menos tempo. Para alcançar tal objetivo, a transformação da cultura da sentença para uma cultura de pacificação é indispensável.

Neste viés, abordou-se sobre a cultura do consenso, apurando-se ser premente a mudança da mentalidade dos atores jurídicos – juízes, promotores de justiça, advogados, defensores públicos, partes – que devem estimular os interessados para a construção de uma decisão consensual, cujo cumprimento poderá ser alcançado de forma espontânea, visto que possivelmente nenhuma das partes sairá com sentimentos negativos a respeito da situação discutida, porquanto o grande empecilho existente para o entendimento é a ausência de diálogo e, por isso, os conciliadores e mediadores devem ser treinados para o restabelecimento da comunicação entre as partes. Frise-se, inclusive, que o estímulo ao uso dos meios adequados de resolução de conflitos tornou-se uma diretriz processual dentro no Novo Código de Processo Civil, bem como Política Pública do Poder Judiciário nacional, através da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ. Com essa finalidade, o referido

órgão de cúpula iniciou o Movimento pela Conciliação, com iniciativas para o fomento de tais práticas. Verificou-se também, pelos apontamentos doutrinários, que a resolução consensual possibilita a redução dos custos financeiros e emocionais que um processo traz aos envolvidos e, por isso, devem ser oferecidos e esclarecidos à população sobre a sua existência e vantagens. Porém, apesar desta nova ordem processual, foi possível observar que a formação dos estudantes de Direito continua voltada precipuamente para o conflito, para o processo judicial, na visão de que, quando um ganha, o outro necessariamente tem que perder, dificultando a implantação da cultura do consenso na mentalidade dos profissionais que saem dos bancos acadêmicos. A minoria das Universidades catarinenses que compõe o sistema ACAFE, por exemplo, não são oferecem disciplina obrigatória que verse sobre meios adequados/alternativos de resolução de conflitos. E, por fim, tratou-se sobre os principais meios autocompositivos de solução de disputas, com apontamentos para a negociação, a conciliação e a mediação.

Na terceira e última seção, procedeu-se à análise estatística dos dados levantados durante a pesquisa de tendência na sede da Comarca de Bom Retiro/SC, com o detalhamento do perfil amostral já aqui mencionado. Por ser o trabalho estatístico extremamente especializado, que demanda conhecimento profundo dentro da área da Estatística e não possuído pela pesquisadora, contou-se com a colaboração do estatístico Cristiano Lemke, que elaborou o cruzamento e tabulação dos dados oriundos dos questionários.

Verificou-se que em relação à participação em processo judicial, 58,3% dos entrevistados afirmou nunca ter ingressado na Justiça. Também constatou-se, com a aplicação do teste estatístico Qui-quadrado de independência, no que se refere às variáveis gênero e idade, que os homens na faixa dos 40 anos ou mais estão mais associados com a participação em processo judicial.

Quanto à confiança no Poder Judiciário, encontrou-se um dado significativo, apontando que 97,2% dos entrevistados confia na atuação do Poder Judiciário, independentemente do gênero ou faixa etária, conforme dados levantados após a aplicação do mesmo teste estatístico acima mencionado, bem como acreditam que os juízes conseguem solucionar os conflitos que lhe são submetidos (95,4%). Estes dados vão de encontro com os dados levantados pelo Relatório *ICJBrasil 2017*, onde apenas 24% dos brasileiros consultados confia no poder Judiciário, bem como 73% das pessoas consultadas consideram que o Judiciário é nada ou pouco competente para solucionar os casos.

Apesar da demonstração maciça de confiança, a maioria dos entrevistados (88%) acredita que os conflitos não são resolvidos com rapidez, bem como que custa caro ingressar no Poder Judiciário (95,4%), além de não ser fácil (89,7%). Frise-se que com relação aos custos, a opinião dos brasileiros entrevistados pela pesquisa da Fundação Getúlio Vargas - FGV também apontou neste sentido.

Com relação ao bloco de perguntas sobre a forma como o entrevistado resolveria seus conflitos, em uma situação hipotética de possível ocorrência na vida de qualquer um, com relação ao direito do consumidor, inventário, relações de vizinhança e descumprimento contratual, das quatro situações hipotéticas apresentadas, apenas em uma (relação de vizinhança), os entrevistados foram maioria pela escolha da resolução judicial do problema. Nas demais, imperou a escolha pela alternativa referente à resolução consensual. Ainda, quando questionado sobre a sua opinião no tocante ao possível comportamento das pessoas com quem mais convive, também a maioria entendeu que a resolução se daria de maneira amistosa.

Embora tenham manifestado o posicionamento amistoso em situações hipotéticas, na questão n. 13, que abordou a escolha pela decisão judicial ou pelo acordo, oportunidade em que o entrevistado deveria fundamentar a sua escolha, optando por até duas alternativas, ficou evidente que a cultura da sentença é preponderante no posicionamento dos entrevistados, pois 51% deles entende que as pessoas com quem mais convive buscariam a Justiça para resolver um problema e, além disso, as alternativas embasadoras para tal escolha, com maior número de votos, relacionavam-se com a decisão judicial.

No tocante as perguntas 14 e 15, o objetivo era verificar se os entrevistados tinham conhecimento sobre a mediação como forma de resolução de conflitos, onde também poderiam escolher até três alternativas sobre o que entendiam ser a mediação. Constatou-se que 61,7% dos entrevistados desconhece tal meio de resolução de conflitos e, por isso, presume-se que as respostas encontradas na questão 15, seriam no sentido mais intuitivo do que de real saber sobre o tema. Todavia, as questões que obtiveram mais votos são as que efetivamente retratam a mediação, no sentido de ser mais rápida que o processo judicial, podendo sua realização acontecer antes dele, também entendendo que a mediação seria uma etapa do processo judicial, bem como que o mediador atua como auxiliar das partes na busca da resolução, não tendo poder decisório. Outrossim, o conhecimento sobre mediação independe de gênero ou faixa etária, conforme dado levantado após a aplicação do teste estatístico Qui-quadrado de independência.

Ponderou-se que o declarado desconhecimento pode estar relacionado com o fato de não existir serviço de mediação na Comarca de Bom Retiro, porquanto não há CEJUSC instalado, bem como os servidores lotados na Comarca não possuem capacitação em mediação totalmente concluída, e, por isso, na verdade, falta informação/esclarecimento ao jurisdicionado, pois as pessoas necessariamente vão buscar por aquilo que já conhecem quando precisam resolver um problema, ou seja, buscam o Poder Judiciário.

Assim, confirmam-se as hipóteses levantadas no projeto de pesquisa, no sentido de que a cultura da sentença ainda possui grande força sobre o jurisdicionado local, seguindo a tendência nacional, porém a percepção do Poder Judiciário local é positiva. Ainda, no tocante à percepção e o conhecimento da população de Bom Retiro sobre a cultura do consenso na administração dos conflitos jurídicos, especialmente sobre a mediação e a conciliação mostrou-se positiva, porém, verifica-se que, de fato, a falta de informação sobre as vantagens da decisão construída pelas próprias partes, que poderia ser divulgada de forma mais ampla através do CEJUSC, oportunidade em que os colaboradores receberiam o treinamento adequado e voltado para o atendimento/acolhimento das pessoas. No Centro, poderiam ser fornecidos os esclarecimentos e encaminhamentos adequados, a fim de proporcionar a melhor forma de abordagem da situação, buscando restabelecer o diálogo entre os litigantes, e assim, tentar solucionar tanto a lide sociológica quanto a jurídica. Outrossim, verificou-se que a formação dos estudantes de Direito formados pelas Universidades do Sistema ACAFE, que são as mais procuradas pelos residentes no interior do Estado de Santa Catarina, é predominantemente voltada para o litígio, pois a minoria oferece disciplinas obrigatórias na área de resolução adequada de disputas, com carga horária condizente com a importância do tema.

Além disso, também se verifica que em cidades como Bom Retiro, onde as pessoas convivem e se conhecem, existe uma percepção da importância de administrar os conflitos por meio do acordo já que são pessoas que manterão relações continuadas de vizinhança, consumo, laborais, amizade, etc, no dia a dia, conforme os dados analisados das questões de 8 a 12 e, por isso, é possível pensar numa política pública de priorização da instalação dos CEJUSCs nas pequenas Comarcas onde os laços sociais são mais próximos e a preocupação com o outro já faz parte da cultura local de se relacionar. Os CEJUSCs auxiliariam a educar as pessoas a buscarem o consenso anteriormente a decisão adjudicada e a participar mais ativamente da administração dos conflitos locais,

desenvolvendo uma cultura do consenso.

Desta forma, percebe-se que a transformação da cultura da sentença para a cultura do consenso, com estímulo ao uso dos meios adequados de solução de disputas, deve ser uma bandeira de todos os envolvidos com a Justiça, a fim de que a Sociedade possa alcançar o real acesso à uma ordem jurídica justa, igualitária e eficiente.

REFERÊNCIAS

ABBAGNANO, Nicola. **Dicionário de Filosofia**. Traduzido por Ivone Castilho Benedetti. 5. ed. rev. ampl. São Paulo: Martins Fontes, 2007, 1014 p. Disponível em:

<<https://marcosfabionuva.files.wordpress.com/2012/04/nicola-abbagnano-dicionario-de-filosofia.pdf>>. Acesso em: 03 out. 2018.

ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à justiça e juizados especiais: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil**. Florianópolis: Fundação José Boiteux, 2014.

ALMEIDA, Fábio Portela Lopes de. **A Teoria dos Jogos: uma fundamentação teórica dos métodos de resolução de disputa**. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. 2 v. p. 175-200. Disponível em:

<<https://direitoachadonasarjeta.files.wordpress.com/2008/11/estudos-em-arb-med-e-neg.pdf>>. Acesso em: 28 maio 2018.

ÁLVAREZ, Gladys Stella. **La mediación y el acceso a justicia**. Buenos Aires: Rubinzal-Culzoni Editores, 2003.

AZEVEDO, André Gomma. **Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas: uma análise sob a perspectiva construtivista**. In: SOUZA, Luciana Moessa de. (Coord). Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. De acordo com o novo CPC (Lei 13.105/2015 e a nova Lei de Mediação e Conflitos. 2. ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015. p. 17-30. Disponível em:

<https://www.researchgate.net/publication/41441319_Mediacao_de_conflitos_novo_paradigma_de_acesso_a_justica>. Acesso em: 28 nov. 2017.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Integração de Competências e mudança de cultura para o desempenho de atividades de conciliador e mediador**. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). Mediação e Conciliação: ensino em construção. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 3-16.

_____. **Saberes do Direito**. Mediação e Arbitragem. São Paulo: Saraiva, 2016. 53 v. Disponível em:

<<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547208554/cfi/25!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 03 abr. 2018.

BARBOSA, Águida Arruda. **Mediação Familiar Interdisciplinar**. São Paulo: Atlas, 2015. 193 p. ISBN 978-85-224-9936-6. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522499366/cfi/3!4/4@0.00:28.7>>. Acesso em: 15 set. 2018.

BARBOSA, Ivan Machado. **Fórum de Múltiplas Portas**: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, André Gomma de. (Org.). Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2003. 2 v. p. 243-262. Disponível em: <<https://direitoachadonasarjeta.files.wordpress.com/2008/11/estudos-em-arb-med-e-neg.pdf>>. Acesso em: 10 out. 2018.

BRAGA NETO, Adolfo. **A mediação de conflitos e suas diferenças com a conciliação**. [201-]. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/ARTIGO%20Adolfo_MEDIACAO_CONCILIACAO_FEV_20111.pdf>. Acesso em: 02 maio 2018.

BRASIL. Lei n. 5.869, de 11 de janeiro de 1973. Institui o Código de Processo Civil. (Revogada pela Lei n. 13.105/2015) Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L5869impressao.htm>. Acesso em: 05 maio 2018.

_____. Lei n. 7.244, de 7 de novembro de 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas (Revogada pela Lei n. 9.099/95). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

_____. Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985. Disciplina a ação civil pública de responsabilidade por danos causados ao meio-ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico (VETADO) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L7347orig.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

_____. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm>. Acesso em: 20 ago. 2018.

_____. Lei n. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm>. Acesso em: 01 out. 2018.

_____. Lei n. 9.099, 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/L9099.htm>. Acesso em: 20 set. 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça. Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 15 nov. 2017.

_____. Lei n. 13.105, 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: 05 maio 2018.

_____. Lei n. 13.140, de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto no 70.235, e 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei no 9.469, de 10 de julho de 1997. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20152018/2015/Lei/L13140.htm>. Acesso em: 05 maio 2018.

_____. Conselho Nacional de Justiça. Azevedo, André Gomma de (Org.). **Manual de Mediação Judicial**, 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. 377 p.

_____. **Justiça em números 2018**: ano-base 2017. Brasília: CNJ, 2018. Acesso em 30 ago. 2018. 214 p. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/pesquisasjudiciarias/justicaemnumeros/2016-10-21-13-13-04/pj-justica-em-numeros>>. Acesso em: 04 set. 2018.

CAHALI, Francisco José. **Curso de Arbitragem**. Mediação, Conciliação, Resolução CNJ 125/2010. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011. 395 p. ISBN: 9788520340783.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 3. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2015. 246 p. ISBN 9788567426266.

CAMB, Eduardo Augusto Salomão; SOUZA, Fernando Machado de. **A conciliação nas demandas estatais como alternativa para a economia no processo no Novo Código de Processo Civil**. *Conpedi Law Review*. Instituciones y desarrollo em la hora actual de América Latina. Montevideo, 2 v, n. 4, p. 412-430, 2016. Disponível em: <<http://www.indexla.org/index.php/conpedireview/article/view/3672>>. Acesso em 24 jun. 2018.

CAPPELLETTI, Mauro. GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editora, 1988. 168 p.

CARNEIRO, Maria Francisca. **Mediação como renovação do conceito de Justiça**: uma abordagem transdisciplinar fundamentada na Filosofia. *Revista do Instituto do Direito Brasileiro*, Lisboa, n. 14, p. 16363-16372, 2013. ISSN: 2182-7567. Disponível em: <https://www.cidp.pt/publicacoes/revistas/ridb/2013/14/2013_14_16363_16372.pdf>. Acesso em 25 ago. 2018.

DEUTSCH, Morton. **A Resolução do Conflito**: processos construtivos e destrutivos. Traduzido por Arthur Coimbra de Oliveira. In: AZEVEDO, André Gomma de. (Org.). *Estudos em Arbitragem, Mediação e Negociação*. Brasília: Grupos de Pesquisa, 2004, 2 v, p. 29-?. ISBN 85-89929-02-7. Disponível em: <<http://www.arcos.org.br/livros/estudos-de-arbitragem-mediacao-e-negociacao-vol3/parte-ii-doutrina-parte-especial/a-resolucao-do-conflito>>. Acesso em 28 maio 2018.

DOWNING, Douglas; CLARK, Jeffrey. **Estatística Aplicada**. Tradução de Alfredo Alves de Farias. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2010. 351 p. ISBN 978-85-02-12681-7.

FALCÃO, Joaquim. Judiciário: independência e gestão. **Revista Conjuntura Econômica**, Rio de Janeiro, v. 60, n. 8, p. 24, ago. 2006. ISSN 0010-5945. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rce/article/view/27472/26348>>. Acesso em: 15 Set. 2018.

FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Arbitragem**: legislação nacional de estrangeira e o monopólio jurisdicional. São Paulo, LTr, 1999. 262 p. ISBN 85-7322-620-X.

FISCHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao Sim: A negociação de acordos sem concessões**. 3. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Solomon, 2014. 197 p.

FORDE, John E. **Relações com o consumidor**. Série Profissional. Tradução de Martha Malvezzi Leal. Rio de Janeiro: Senac, 2012. Disponível em: <[https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522114603/cfi/6/6\[;vnd.vst.idref=RELA_COES_COM_O_CONSUMIDOR-2\]](https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522114603/cfi/6/6[;vnd.vst.idref=RELA_COES_COM_O_CONSUMIDOR-2])>. Acesso em: 12 set. 2018.

FREITAS JUNIOR, Antônio Rodrigues. **Teoria Geral do Conflito – visão do direito**. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). **Mediação e Conciliação: ensino em construção**. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 326-336.

FUX, Luiz. O novo ensino jurídico. **Revista da EMERJ**. Escola da Magistratura do Estado do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, v. 3, n. 9, p. 174-179, 2000. Disponível em: <http://www.emerj.tjrj.jus.br/revistaemerj_online/edicoes/revista09/Revista09_174.pdf>. Acesso em: 06 set. 2018.

GAIO JÚNIOR, Antônio Pereira; RIBEIRO, Weslley Carlos. O ensino jurídico e os meios não contenciosos de solução de conflitos. **Revista Jurídica**, Centro Universitário Curitiba, Curitiba, v. 24, n. 8, p. 13-25, 2010. Disponível em: <<http://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/74/49>>. Acesso em: 01 set. 2018.

GOLANN, Dwight. Entrevista. **Mediação: Cadernos FGV Projetos**, São Paulo, n. 26, p. 19-23, dezembro 2015. ISSN 19844883. Disponível em: <https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/cadernos_26_web_0.pdf>. Acesso em: 05 jul. 2018.

GONÇALVES, Jéssica; RODRIGUES, Horácio Wanderlei; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **Transformação da cultura da sentença para uma cultura ampla e multiportas de administração dos conflitos jurídicos**. In: BARBOSA, Claudia Maria; PAMPLONA, Danielle Anne (Org..) **Limites e possibilidades da legitimidade e eficácia da prestação jurisdicional no Brasil**. Curitiba: Letra da Lei, 2017. 264 p. p. 129-141.

GONÇALVES, Jessica; GOULART, Juliana. **Mediação de Conflitos**. Teoria e Prática. Florianópolis: EModara, 2018. 199 p. ISBN 978-85-94142-08.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os Fundamentos da Justiça Conciliativa**. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). *Mediação e Conciliação: ensino em construção*. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 43-49.

JARES, Xesús R. **Sobre a convivência e os conteúdos de uma “Pedagogia da Convivência”**. *Cultura de paz: da reflexão à ação: balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo*. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010, p. 50-56. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001899/189919por.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Conflito, autocomposição e heterocomposição**. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). *Mediação e Conciliação: ensino em construção*. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 227-232.

_____. **Conciliação e Mediação: Por que diferenciar? Conceituação brasileira**. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). *Mediação e Conciliação: ensino em construção*. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 233-245.

LEDERACH, John Paul. **Construyendo la paz: Reconciliación sostenible en sociedades divididas**. Tradução do inglês por Marta González Moína e Lourdes Paños. 2. ed. Bogotá: Justapaz, 2007, 200 p. Título original: *Building Peace: Sustainable Reconciliation in Divided Societies*. ISBN 84-88949-21-9. Disponível em: http://www.academia.edu/10033463/Lederach__Construyendo_la_paz_Reconciliaci%C3%B3n_sostenible_en_sociedades_divididas>. Acesso em: 03 out. 2018.

_____. **Transformação de Conflitos**. Tradução de Tônia Van Acker. São Paulo: Palas Atenas, 2012. 93 p. Título original: *The Little Book of Conflict Transformation*. Disponível em: < <https://edoc.site/queue/livro-lederach-john-paul-transformacao-de-conflitos-pdf-free.html>>. Acesso em: 03 out. 2018.

LIMA, Lizana Leal; SPENGLER, Fabiana Marion. Meios alternativos à jurisdição: uma resposta à crise do judiciário? **Revista Eletrônica Direito e Política**, Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, v. 4, n. 3, p. 238-257. 2009. ISSN 1980-77. Disponível em: <<https://siaiap32.univali.br/seer/index.php/rdp/article/view/6153>>. ISSN 1980-7791>. Acesso em: 28 ago. 2018.

MACDONALD, John. **Conflitos bem resolvidos**: em uma semana. Tradução de Beatriz Sidou. São Paulo: Planeta do Brasil, 2005. 98 p. ISBN: 8576650576.

MAILLART, Adriana Silva; GAGLIETTI, Mauro José; DIZ, Jamile Bergamaschine Mata (Coord). Apresentação. In: XXIV Encontro Nacional do CONPEDI, 2015, Aracajú. **Justiça mediática e preventiva**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 2-7. ISBN: 978-85-5505-060-2. Disponível em: <<http://www.conpedi.org.br/publicacoes/c178h0tg/0j0ub037/6N3NEIBT5Vxsl0fq.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.

MARCELINO JUNIOR, Júlio Cesar. **Análise Econômica do Acesso à Justiça**: a tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016. 250 p. ISBN 978-85-8440-469-8.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Curso de Processo Civil**. Teoria Geral do Processo. 8. ed. rev. atual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2014. 1 v. 524 p. ISBN 9788520351437.

MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula de. **Negociação**: Como transformar confronto em cooperação. São Paulo: Atlas, 1997. 219 p. ISBN: 8522417431.

_____. **Negociação e Solução de Conflitos**: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo. São Paulo: Atlas, 2017. 160 p. ISBN 9788522419579.

MARTINS, Nadia Bevilaqua; KEPPEM, Luiz Fernando Tomasi. **Causas Filosóficas da crise do processo de resolução de conflitos civis**. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). **Mediação e Conciliação: ensino em construção**. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 217-226.

MEZZARROBA, Orides; MONTEIRO, Claudia Servilha. **Manual de Metodologia da Pesquisa no Direito**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. 368 p.

MICHAELIS. **Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa**. São Paulo: Melhoramentos, 2015. ISBN 978-85-06-04024-9. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?id=oLM7>>. Acesso em 01 maio 2018.

MONTENEGRO, Jacqueline. **Mediação no Poder Judiciário: Instrumento de Democratização do Acesso à Justiça e de Política de**

Administração Judicial. **Mediação**: Cadernos FGV Projetos, São Paulo, n. 26, p. 46-53, dezembro 2015. ISSN 19844883. Disponível em: <https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/cadernos_26_web_0.pdf>. Acesso em: 05 jul. maio 2018.

MORETTIN, Pedro Alberto; BUSSAB, Wilton O. **Estatística básica**. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2017. 552 p. ISBN 978-85-472-2022-8. Disponível em: <<https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788547220228/cfi/4!/4/4@0.00:0.00>>. Acesso em: 10 set. 2018.

MULLER, Jean-Marie. **A atualidade de Gandhi**: filosofia em ação
Celebração do 1o Dia Internacional da Não Violência - 2 de outubro de 2007. Cultura de paz: da reflexão à ação: balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010, p. 79-83. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001899/189919por.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. **O sistema de múltiplas portas e o acesso à Justiça no Brasil**: Perspectivas a partir do Novo Código de Processo Civil. Revista de Processo. São Paulo, n. 276, p. 505-522, 2018. Disponível em: <<http://www.revistadoatribunais.com.br/maf/app/delivery/document>>. Acesso em: 30 set. 2018.

NOLETO, Marlova Jovchelovitch. **A construção da cultura da paz**: dez anos de história. Cultura de paz: da reflexão à ação: balanço da Década Internacional da Promoção da Cultura de Paz e Não Violência em Benefício das Crianças do Mundo. Brasília: UNESCO; São Paulo: Associação Palas Athena, 2010, p. 11-22. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001899/189919por.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

RAMOS, Luciana de Oliveira; SCHORSCHER, Vivian Cristina. **Método do Caso**. GHIRARD, José Garcez (Org.). Métodos de Ensino no Direito – Conceitos para um debate. São Paulo: Saraiva, 2009.

RAMOS, Luciana de Oliveira et al. **Relatório ICJ Brasil**: 1º Semestre/2017. São Paulo: Escola de Direito de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, 2017. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/19034/Re>

latorio-ICJBrasil_1_sem_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 01 maio. 2018.

RICHA, Morgana de Almeida; LAGRASTA, Valeria Ferioli. Evolução da Semana Nacional de Conciliação como consolidação de um movimento nacional permanente da Justiça brasileira e estruturação da Política Judiciária Nacional de Tratamento adequado de conflitos. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). *Mediação e Conciliação: ensino em construção*. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 73-94.

RODRIGUES, Horácio Wanderlei; LAMY, Eduardo de Avelar. Teoria Geral do Processo. 4. ed. rev. ampl. atual. São Paulo: Atlas, 2016. 452 p.

SADEK, Maria Tereza Aina (Coord.) O Uso da Justiça e o Litígio no Brasil. Brasília: Associação dos Magistrados Brasileiros, 2015. Disponível em: <<http://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2018/05/Pesquisa-AMB-10.pdf>>. Acesso em: 01 set. 2018.

SAID FILHO, Fernando Fortes. O Novo Código de Processo Civil e o modelo multiportas: uma análise crítica acerca da contribuição da mediação para o futuro da justiça. In: XXV Encontro Nacional do CONPEDI, 2016, Brasília. *Formas consensuais de solução de conflitos*. MAILLART, Adriana Silva; OLIVEIRA, José Sebastião de; BEÇAK, Rubens (Coord.). Florianópolis: CONPEDI, 2016. p. 392-409. ISBN: 978-85-5505-191-3. Disponível em: <<https://www.conpedi.org.br/publicacoes/y0ii48h0/50far1k0>>. Acesso em: 30 set. 2018.

SALES, Lilia Maia de Moraes. A Cultura da Paz Internacional – A Transformação de Conflitos, a Construção de Consenso e a Mediação de Conflitos – Interface. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valeria Ferioli (Coord). *Mediação e Conciliação: ensino em construção*. São Paulo: Instituto Paulista de Magistrados, 2016. p. 371-393.

SALOMÃO, Luis Felipe. Entrevista. Solução de Conflitos: Cadernos FGV Projetos, São Paulo, n. 30, p. 12-20, abril/maio. 2017. Entrevista concedida a FGV Projetos. Disponível em: <<https://fgvprojetos.fgv.br/publicacao/cadernos-fgv-projetos-no-30-solucao-de-conflitos>>. Acesso em: 21 maio 2018.

SANTANNA, Ana Carolina Squadri. **Cultura da Sentença**. SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Marli Marlene Moraes da (Coord.). I Seminário Internacional de Mediação de Conflitos e Justiça Restaurativa. Santa Cruz do Sul: UNISC, 2013. ISSN 2318-4094. Disponível em: <http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/mediacao_e_jr/article/view/10862>. Acesso em: 25 nov. 2017.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos; MAGALHÃES, Juliana Neuenschwander. Considerações sobre o ensino dos meios alternativos de resolução de conflitos em Santa Catarina. In: XXII Encontro Nacional do CONPEDI, 2013, São Paulo. **Justiça e o Paradigma da Eficiência na Contemporaneidade**. Recurso eletrônico on-line. Florianópolis: FUNJAB, 2013, p. 382-407. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/publicacao/uninove/livro.php?gt=188>>. Acesso em: 01 maio 2018.

SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos; RODRIGUES, Horácio Wanderlei. Conflito e Cooperação: As vantagens da arbitragem. In: XXII Encontro Nacional do CONPEDI, Curitiba. **Acesso à Justiça II**. Recurso eletrônico on-line. Florianópolis: FUNJAB, 2013, p. 241-256. Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=eef6f4457ee96f8b>>. Acesso em: 10 nov. 2017.

SERBENA, Cesar Antônio. **Considerações sobre o Juiz, a sentença e a tutela preventiva na história do processo civil**. Revista da Faculdade de Direito da UFPR. Curitiba, v. 40, n. 0, p. 107-122, 2004. Disponível em: <<https://revistas.ufpr.br/direito/article/view/1736/1436>>. Acesso em: 22 nov. 2017.

SHIRLEY, Robert Weaver. **Antropologia Jurídica**. São Paulo: Saraiva, 1987. 100 p.

SILVA, José Afonso da. **Acesso à justiça e cidadania**. Revista de Direito Administrativo, Rio de Janeiro, v. 216, p. 9-23, 1999. ISSN 2238-5177. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rda/article/view/47351/45365>>. Acesso em: 29 Jul. 2018.

SOUZA, Victor Roberto Corrêa de. **O Novo Código de Processo Civil Brasileiro e a audiência de conciliação ou mediação como fase inicial do procedimento**. In: XXIV Encontro Nacional do CONPEDI, 2015, Aracajú. Justiça Mediática e Preventiva. MAILLART, Adriana

Silva; GAGLIETTI, Mauro José; DIZ, Jamile Bergamaschine Mata (Coord). Florianópolis: CONPEDI, 2015. p. 262-282. ISBN: 978-85-5505-060-2. Disponível em:
<<http://www.conpedi.org.br/publicacoes/c178h0tg/0j0ub037/6N3NEIB T5VxsI0fq.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion. **O Estado-Jurisdição em crise e a instituição do consenso:** por uma outra cultura no tratamento dos conflitos. 2007. 453 p. Tese (Doutorado em Direito) – Curso de Pós-Graduação em Direito, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2007. Disponível em:
<http://pct.capes.gov.br/teses/2007/969080_5.PDF>. Acesso em: 04 out. 2018.

SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo Spengler. **A crise das jurisdições brasileiras e italianas e a mediação como alternativa democrática da resolução de conflitos.** In: SPENGLER, Fabiana Marion; SPENGLER NETO, Theobaldo Spengler (org). Mediação enquanto política pública: o conflito, a crise da jurisdição e as práticas mediativas. Santa Cruz do Sul: EDUNISC, 2012. Disponível em:
<<https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/1814/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20enquanto%20pol%C3%ADtica%20p%C3%BAblica.pdf>>. Acesso em: 25 nov. 2017.

_____. **Conciliação em juízo:** o que (não) é conciliar? In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco; ALVES DA SILVA, Paulo Eduardo. (Org.). Negociação, Mediação e Arbitragem - Curso para Programas de Graduação em Direito. São Paulo, Rio de Janeiro: Método, Forense, 2012, v. 1, p. 145-177. Disponível em:
<https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3926717/mod_resource/content/1/TARTUCEN%C3%A3o%20%C3%A9%20conciliar.pdf>. Acesso em: 03 set. 2018.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis.** 4. ed. rev. atual. ampl. São Paulo: Método: 2018. 451 p. Disponível em: <<https://forumdeconcursos.com/wpcontent/uploads/wpforo/attachments/2/1672-Medio-nos-Conflitos-Civis-Fernanda-Tartuce-2018.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2018.

TORRES, Aline Cordeiro dos Santos; COUTO, Mônica Bonetti. **A crise da jurisdição estatal e a reengenharia da jurisdição:** uma abordagem dos dilemas do Judiciário e a conflituosidade social. Index Law

em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22072016-003302/>>. Acesso em: 29 jul. 2018.

APÊNDICE

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ENTREVISTADOS



Programa de Pós-Graduação em Direito
Mestrado Profissional em Direito

Pesquisa de tendência na sede da Comarca de Bom Retiro

Nome:

Sexo: Masculino () Feminino ()	Idade: ____ anos – Faixa entre 18-40 anos () Faixa com mais de 40 anos ()
---	---

Observação: A presente pesquisa serve para fundamentar trabalho de Estudo de Caso, para obtenção do título de Mestre em Direito pela UFSC. Somente serão utilizados na pesquisa os dados referentes às respostas, quantidade de homens e mulheres entrevistados e faixa etária, sem divulgação de nomes. Ainda, a presente pesquisa é de cunho **exclusivamente científico**, e visa a avaliação sobre o comportamento dos cidadãos locais frente a um conflito, bem como sobre o conhecimento acerca dos meios consensuais de resolução de conflitos e sua possível utilização em situações futuras. Ao responder o questionário, o participante autoriza a divulgação dos resultados para utilização na pesquisa científica.

A sua participação é fundamental para que, juntos, possamos fazer uma Justiça mais célere e eficaz.

Confiança na Justiça

- | | |
|----|---|
| 1. | Você já participou como parte em um processo judicial? Sim () Não () |
| 2. | Você confia na atuação do Poder Judiciário? Sim () Não () |
| 3. | Você acredita que o Poder Judiciário soluciona os conflitos com rapidez? Sim () Não () |
| 4. | Você acha caro resolver conflitos no Poder Judiciário? Sim () Não () |
| 5. | Você acha fácil resolver conflito no Poder Judiciário? Sim () Não () |

6.	Você acha que o Poder Judiciário é independente em relação ao Poder Legislativo e Executivo? Sim () Não ()
7.	Você acha que os juízes conseguem solucionar os conflitos que são levados ao Poder Judiciário? Sim () Não ()
Forma de resolver os conflitos - Escolher uma das alternativas	
8.	<p>Se você comprasse um aparelho eletrônico que apresentasse defeito antes de vencer a garantia, como você procuraria resolver esse conflito com a loja?</p> <p>a.() Ajuizaria um processo judicial contra a loja, exigindo que o aparelho fosse trocado ou consertado;</p> <p>b.() Procuraria a loja para relatar o ocorrido com o aparelho buscando um acordo para resolver amigavelmente a situação.</p>
9.	<p>Se você estivesse numa disputa familiar para partilhar bens recebidos numa herança, como você procuraria resolver esse conflito com seus familiares?</p> <p>a.() - Ajuizaria o processo judicial, deixando nas mãos do Juiz a decisão relativa à partilha dos bens (inventário);</p> <p>b.() - Chamaria os demais herdeiros para uma conversa inicial, a fim que fosse decidido entre todos a melhor forma de partilhar os bens;</p>
10.	<p>Se você estivesse em um conflito com seus vizinhos em relação ao barulho que acontece após às 22h00min (noite), como você procuraria resolver esse conflito?</p> <p>a.() - Registraria um Boletim de Ocorrência na Polícia, a fim de que houvesse o encaminhamento do problema ao juiz para a penalização dos vizinhos.</p> <p>b.() - Procuraria conversar com os vizinhos no dia seguinte, explicando os problemas que são causados pelo barulho excessivo, tentando resolver amigavelmente o problema.</p>
11.	<p>Se você tivesse um problema com um construtor que deixou de cumprir o contrato que havia feito com você para construir sua casa, como você procuraria resolver este conflito?</p> <p>a.() - Ajuizaria um processo judicial contra o construtor para que o Juiz determinasse o cumprimento do contrato;</p> <p>b.() - Procuraria o construtor para conversar e saber quais os motivos que o levaram ao descumprimento do contrato, tentando resolver o problema amigavelmente.</p>
12.	<p>Como que você acredita que a maioria das pessoas que você conhece buscaria resolver os tipos de conflitos apontados nas perguntas 8 a 11?</p> <p>a.() 11?</p>

b.()	<p>Por meio do processo judicial, deixando os problemas serem decididos pelo juiz;</p> <p>- Por meio de uma conversa entre as pessoas envolvidas no problema com a finalidade de buscar um acordo que atenda aos interesses de todos, sem a necessidade de ir ao Fórum.</p>
--------------	---

Visão das pessoas sobre a força da sentença e do consenso

13. Você acredita que a maioria das pessoas que conhece, preferiria resolver seus conflitos por meio da decisão do juiz ou através de acordo com a outra parte? Por quê? Apontar até duas respostas que você considere as justificativas mais fortes.

() **Decisão do Juiz** () **Acordo com a outra parte**

a. A decisão do Juiz tem mais possibilidades de ser cumprida que o acordo; ()

a.1. O acordo, por ter sido construído pelas pessoas envolvidas, tem mais possibilidade de ser cumprido do que a decisão proferida pelo Juiz ().

b. O Juiz conhece o Direito de cada um e assim sua decisão é mais justa; ()

b.1. O acordo leva em conta o interesse dos envolvidos, visto que é por eles construído e discutido ()

c. A decisão do Juiz tem mais força e validade do que um acordo que as partes eventualmente estabeleçam; ()

c.1. O acordo tem a mesma força e validade que a decisão dada pelo Juiz; ()

d. A decisão do Juiz obriga a outra parte a cumprir o que foi decidido, enquanto o acordo não obriga o cumprimento ()

d.1. O acordo obriga a outra parte a cumprir o que foi decidido, como a decisão do Juiz
()

e. É melhor que o Juiz decida porque ele conhece o conflito e a leis, enquanto as partes não tem esse conhecimento () ;

e.1. É melhor que as partes decidam através do acordo, do que colocar nas mãos de um Juiz que pouco ou nada conhece do problema ().

Conhecimento das pessoas sobre a mediação	
14.	Você sabe o que é mediação? () Sim () Não
15.	Assinale até três alternativas relativas ao que você acha sobre o que seja a mediação e como ela funciona: a. () - A mediação é uma etapa do processo judicial; b. () - A mediação só pode ser feita pelo Juiz ou por servidor da Justiça; c. () - A mediação pode ser feita antes do processo judicial; d. () - O mediador não pode decidir o conflito, ele ajuda as partes a buscarem e. () um acordo; f. () - O mediador decide o conflito, caso as partes não cheguem a um acordo; g. () - A mediação é mais demorada que o processo judicial; h. () - A mediação é mais rápida que o processo judicial; i. () - A mediação é mais cara que o processo judicial; - A mediação é mais barata que o processo judicial;