



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

Ana Carolina Treis

**Conciliações judiciais com planos estratégicos como forma de ação política institucional para resolução de demandas repetitivas:** Estudo de Caso sobre projetos executados pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina abrangendo grandes empresas entre os anos de 2020 e 2022

Florianópolis  
2023

Ana Carolina Treis

**Conciliações judiciais com planos estratégicos como forma de ação política institucional para resolução de demandas repetitivas: Estudo de Caso sobre projetos executados pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina abrangendo grandes empresas entre os anos de 2020 e 2022**

Dissertação submetida ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador(a): Prof.(a) Dra. Grazielly Alessandra Baggenstoss

Florianópolis

2023

Treis, Ana Carolina

Conciliações judiciais com planos estratégicos como forma de ação política institucional para resolução de demandas repetitivas : : Estudo de Caso sobre projetos executados pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina abrangendo grandes empresas entre os anos de 2020 e 2022 / Ana Carolina Treis ; orientadora, Grazielly Alessandra Baggenstoss, 2023.

92 p.

Dissertação (mestrado profissional) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em Direito, Florianópolis, 2023.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Conciliação. 3. Demandas repetitivas. 4. Acordos. 5. formas consensuais de solução de conflitos. I. Baggenstoss, Grazielly Alessandra. II. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Direito. III. Título.

Ana Carolina Treis

**Conciliações judiciais com planos estratégicos como forma de ação política institucional para resolução de demandas repetitivas:** Estudo de Caso sobre projetos executados pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina abrangendo grandes empresas entre os anos de 2020 e 2022

O presente trabalho em nível de Mestrado foi avaliado e aprovado, em 12 de setembro de 2023, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros:

Profa. Grazielly Alessandra Baggenstoss, Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Profa. Adriana Silva Maillart, Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Profa. Gabriela Mattei de Souza, Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC

Certificamos que esta é a versão original e final do trabalho de conclusão que foi julgado adequado para obtenção do título de Mestra em Direito.



Coordenação do Programa de Pós-Graduação



Prof.(a) Dra. Grazielly Alessandra Baggenstoss  
Orientador(a)

Florianópolis, 2023.

Dedico este trabalho aos meus guias e mentores do céu e da terra, sem eles nada disso seria possível.

## **AGRADECIMENTOS**

Aos meus pais, Saúl Treis e Rosana Rúbia Treis, pelo amor incondicional, pelo suporte e por nunca medirem esforços para concretizar as minhas realizações.

À minha irmã Ana Gabriela Treis e meu cunhado Ramon Moskorz pelo suporte e incentivo.

À minha filha Ana Liz pela compreensão, auxílio nos momentos de angústia e ajuda no cuidado com a irmã mais nova para que eu pudesse assistir as aulas e concretizar esse sonho.

À minha filha Ana Flor por manter em mim a vontade de evoluir pessoal e profissionalmente.

À minha orientadora Dra. Grazielly Alessandra Baggenstoss, exemplo de vida, força, profissionalismo, dedicação e garra, por todo apoio e disponibilidade, pela sabedoria compartilhada, pelo carinho e cuidado em todos os momentos.

À Desembargadora Janice Goulart Garcia Ubiali pelo acolhimento, por ter me proporcionado iniciar uma nova etapa de vida dedicada à conciliação e à mediação e por ter encampado o projeto que deu origem a este estudo.

Aos queridos Reginaldo Luís Souza Knevitz, Ilex Rosália Gonçalves, André Ricardo Sada Graff, Rafaela Rech e Nathália Leão de Matos da Silva pela parceria e dedicação para que o projeto fosse executado.

Aos professores Dr. Ricardo Soares Stersi dos Santos e Dra. Adriana Silva Maillart pela experiência e sabedoria trocadas no curso deste Mestrado.

Ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina por me proporcionar esta formação.

*Words are, in my not so humble opinion, our most inexhaustible source of magic, capable of both inflicting injury and remedying it.*

Palavras são, na minha não tão humilde opinião, nossa inesgotável fonte de magia, capaz de infligir sofrimentos e também de remediá-los. (Alvo Dumbledore) (J. K. Rowling, 2007)

## RESUMO

A conciliação judicial, através de um tratamento adequado, estratégico e dirigido, pode ser utilizada como política de ação institucional para célere e eficaz solução de litígios repetitivos no Tribunal de Justiça de Santa Catarina. Contrariando a cultura do litígio, a utilização de mecanismos alternativos de solução de conflitos contribui para a construção de uma justiça participativa, democrática e emancipatória, em ambiente compartilhado, de diálogo aberto, conduzido pelos princípios da oralidade, informalidade, autonomia, imparcialidade, respeito e igualdade. No entanto, a obrigatoriedade da designação da audiência (art. 334 do CPC), a ausência de capacitação e experiência dos conciliadores, bem como a falta de preparação de advogados e partes podem comprometer o êxito da prática conciliatória e a formalização de acordo. Num enfoque abrangente, a sessão conciliatória pode caracterizar um ato meramente burocrático e contribuir na morosidade da prestação jurisdicional. O Estudo de Caso traz o Projeto de Pautas Concentradas de Grandes Empresas Credoras/Devedoras, em processos de 1º e 2º grau de jurisdição, que foi desenvolvido pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina. A partir de requerimentos recebidos de empresas litigantes, com volume expressivo de ações judiciais em tramitação, foram elaborados projetos dirigidos, com amplitude Estadual, para realização de audiências concentradas de conciliação que atendessem a necessidade de todos os envolvidos e culminassem em acordos, com extinção de processos, impactando na redução do acervo judicial. A teoria do Sistema Multiportas, de Frank Sander, embasou o trabalho, que se concretizou através da coleta de dados relativos a projetos de pautas concentradas de audiências conciliatórias realizadas pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau nos anos de 2020 e 2022. Procurou-se investigar a forma de tratamento dos requerimentos encaminhados pelas empresas, desde a elaboração dos planos dirigidos até a execução das audiências de conciliação, identificando as peculiaridades dos projetos: eleição dos processos, capacitação dos conciliadores, técnicas aplicadas, forma de atuação dos profissionais da empresa - poderes e autonomia para transigir -, modo de convidar as partes para participar do ato, acompanhamento das audiências, viabilidade da supressão de movimentações processuais, dentre outras. Através do método dedutivo articulou-se a discussão de resultados. A implementação do projeto comprovou que é possível o aumento dos índices de acordo no Poder Judiciário de Santa Catarina, comparados aos trazidos pelo relatório anual Justiça em Números 2023 do Conselho Nacional de Justiça, inclusive alcançando números expressivos de êxito, com impacto na economia local, através da injeção e circulação de recursos financeiros.

**Palavras-chave:** conciliação; pauta concentrada; acordos; formas consensuais de solução de controvérsias.

## ABSTRACT

Judicial conciliation, through an adequate, strategic and directed treatment, can be used as an institutional action policy for a quick and effective solution of repetitive disputes in the Court of Justice of Santa Catarina. Contrary to the culture of litigation, the use of alternative conflict resolution mechanisms contributes to the construction of participatory, democratic and emancipatory justice, in a shared environment, with open dialogue, guided by the principles of orality, informality, autonomy, impartiality, respect and equality. However, the mandatory appointment of the hearing (art. 334 of the CPC), the lack of training and experience of the conciliators, as well as the lack of preparation of lawyers and litigants can compromise the success of the conciliation practice and the formalization of an agreement. In a comprehensive approach, the conciliatory session can characterize a merely bureaucratic act and contribute to the slowness of the jurisdictional provision. The Case Study brings the Project of Concentrated Guidelines of Large Creditor/Debtor Companies, in 1st and 2nd degrees of jurisdiction, which was developed by the 2nd Degree Conciliation and Mediation Program of the Court of Justice of Santa Catarina. Based on requests received from litigating companies, with a significant volume of lawsuits in progress, targeted projects were prepared, with State scope, to carry out concentrated conciliation hearings that met the needs of all those involved and culminated in agreements, with the extinction of lawsuits, impacting the reduction of the judicial collection. Frank Sander's theory of the Multiport System was the basis of the work, which was carried out through the collection of data related to projects of concentrated agendas of conciliatory hearings carried out by the 2nd Degree Conciliation and Mediation Program in the years 2020 and 2022. An attempt was made to investigate the way in which requests submitted by companies were handled, from the preparation of targeted plans to the execution of conciliation hearings, identifying the peculiarities of the projects: selection of lawsuits, training of conciliators, applied techniques, way of working of professionals of the company - powers and autonomy to compromise -, how to invite the litigants to participate in the act, follow-up of hearings, feasibility of suppressing procedural movements, among others. Through the deductive method, the discussion of results was articulated. The implementation of the project proved that it is possible to increase the rates of agreement in the Judiciary of Santa Catarina, compared to those brought by the annual report Justice in Numbers 2022 of the National Council of Justice, including reaching expressive numbers of success, with impact on the local economy, through the injection and circulation of financial resources.

**Keywords:** conciliation; concentrated agenda; agreements; consensual forms of dispute resolution.

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEJUSC	Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania
CIJESC	Centro de Inteligência Judiciária do Estado de Santa Catarina
CIPJ	Centro de Inteligência do Poder Judiciário
COJEPMEC	Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
CPC	Código de Processo Civil
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua
PCMSG	Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau
PJSC	Pode Judiciário de Santa Catarina
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
TJSC	Tribunal de Justiça de Santa Catarina
TJSP	Tribunal de Justiça de São Paulo

## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>13</b>
<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
<b>2 O ACESSO À JUSTIÇA ALÉM DA VERTENTE FORMAL .....</b>	<b>19</b>
2.1 MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS E OS IMPACTOS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS.....	24
2.2 FUNDAMENTAÇÃO LEGISLATIVA DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES .....	29
<b>2.2.1 Resolução CNJ n. 125/2010 .....</b>	<b>30</b>
<b>2.2.2 Legislação Estadual do TJSC .....</b>	<b>32</b>
<b>3 PROGRAMA DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE 2º GRAU.....</b>	<b>35</b>
3.1 PROJETO PAUTAS CONCENTRADAS DE AUDIÊNCIAS – GRANDES EMPRESAS CREDORAS/DEVEDORAS – EM PROCESSOS DE 1º E 2º GRAUS: CONTEXTUALIZAÇÃO .....	37
<b>3.1.1 Plano de Trabalho – etapas, recursos, cronograma.....</b>	<b>41</b>
<b>3.1.2 Execução do Plano Dirigido e peculiaridades .....</b>	<b>46</b>
<b>4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS .....</b>	<b>57</b>
4.1 PROJETOS ANO 2020 .....	60
<b>4.1.1 Projeto VIACREDI 2020 .....</b>	<b>61</b>
<b>4.1.2 Projeto Oi 2020.....</b>	<b>61</b>
<b>4.1.3 Projeto Itaú-Unibanco.....</b>	<b>62</b>
<b>4.1.4 Projeto Associação Congregação de Santa Catarina – ACSC 2020 .....</b>	<b>62</b>
<b>4.1.5 Projeto Decolar .....</b>	<b>63</b>
4.2 PROJETOS ANO 2021 .....	64
<b>4.2.1 Projeto Oi 2021.....</b>	<b>64</b>
<b>4.2.2 Projeto Vivo.....</b>	<b>67</b>
<b>4.2.3 Projeto Latam.....</b>	<b>67</b>
<b>4.2.4 Projeto Tokio Marine .....</b>	<b>68</b>
<b>4.2.5 Projeto VIACREDI 2021 .....</b>	<b>68</b>
4.3 PROJETOS ANO 2022 .....	69
<b>4.3.1 Projeto Associação Congregação de Santa Catarina – ACSC 2022 .....</b>	<b>70</b>
<b>4.3.2 Projeto Grupo Santander .....</b>	<b>70</b>
4.4 ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO .....	71

<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>82</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>85</b>
	<b>APÊNDICE A.....</b>	<b>91</b>

## **APRESENTAÇÃO**

O presente Estudo de Caso tem como objeto projeto elaborado pela autora, Ana Carolina Treis, e executado juntamente com a equipe de servidores, estagiários e conciliadores do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC). Referido projeto foi encampado pela Desembargadora Janice Goulart Garcia Ubialli que, durante os anos de 2018 a 2020, coordenou a Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados Especiais e Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec).

Após período de experiência, no ano de 2019, o projeto foi efetivamente implantado no ano de 2020, através de procedimento administrativo interno, com aprovação da Corregedoria-Geral da Justiça e da Presidência do TJSC, e perdurou até o ano de 2022.

A autora participou de todas as etapas do planejamento e da execução, atuando, inclusive, como conciliadora.

O resultado de todo o processo será explanado neste trabalho.

## 1 INTRODUÇÃO

O sistema público de resolução de conflitos – que envolve o Poder Judiciário e outros órgãos de prevenção ou resolução de disputas (e.g. Defensoria Pública, Ministério Público, Secretarias de Justiça, entre outros) – é composto, atualmente, por vários métodos ou processos distintos. Essa gama ou espectro de processos (e.g. processo judicial, arbitragem, conciliação, mediação, entre outros) forma um sistema pluriprocessual. Com esse sistema, busca-se um ordenamento jurídico processual no qual as características intrínsecas de cada processo são observadas para proporcionar a melhor solução possível para uma disputa – de acordo com as particularidades – analisada como um caso concreto.

Nesse contexto, a escolha do método de resolução mais indicado para determinada disputa precisa levar em consideração características e aspectos de cada processo, tais como: custo financeiro, celeridade, sigilo, manutenção de relacionamentos, flexibilidade procedimental, exequibilidade da solução, custos emocionais na composição da disputa, adimplemento espontâneo do resultado e recorribilidade (Manual de Mediação Judicial do CNJ, 2016, p. 17-18).

Em grande parte, os procedimentos de Resolução Adequada de Disputas (RADs) já estão sendo aplicados por tribunais como forma de emprestar efetividade ao sistema. A institucionalização desses instrumentos – ou seja, a inserção desses métodos na administração pública, em especial, no Poder Judiciário – iniciou-se, no final da década de 1970, nos Estados Unidos, em razão de uma proposta do professor Frank Sander denominada *Multidoor Courthouse* (Fórum de Múltiplas Portas).

Dentre os métodos mais conhecidos estão a negociação, a conciliação e a mediação. Todavia, importante alertar que nenhum desses métodos deve ser percebido ou conceituado de forma rígida. Ao contrário, tratando-se de mecanismos adequados de resolução de disputas, deve-se ter em mente uma abordagem pluralista. Desta forma, a conceituação deve ser flexível (para que os processos também o sejam), podendo ser ampliada, reduzida e reformulada, de forma a se adequar à disputa e às partes em um caso concreto (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 18).

Isso posto, considerando que a abordagem do presente estudo terá como foco a conciliação, parte-se para a conceituação do método como um processo autocompositivo breve no qual as partes ou os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, ou por um painel de pessoas sem interesse na causa, para assisti-las, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo (Conselho Nacional de Justiça, 2016, p. 21).

A conciliação já está integrada na esfera jurídica, com previsão legislativa (Código de Processo Civil e Resolução CNJ n. 125/2010) e prática consolidada nas unidades judiciárias, até por imposição normativa.

No entanto, a obrigatoriedade da designação da audiência (art. 334 do CPC), a ausência de capacitação e experiência dos conciliadores, bem como a falta de preparação de advogados e partes podem comprometer o êxito da prática conciliatória e a formalização de acordo. Em larga escala, num enfoque abrangente, pode caracterizar um ato meramente burocrático e refletir na morosidade da prestação jurisdicional.

Neste contexto, mirando no tratamento adequado dos conflitos judiciais, na humanização do procedimento e na segurança jurídica, adequada seria uma política pública voltada para o planejamento de sessões autocompositivas, com planejamento estratégico, em demandas de massa e ações repetitivas.

Essa experiência permeia este Estudo de Caso, trazendo Projeto de Pautas Concentradas de Grandes Empresas Credoras/Devedoras, em processos de 1º e 2º grau de jurisdição, que foi desenvolvido pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau (PCMSG) é regulamentado pela Resolução TJ n. 16/2018 e está vinculado à Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPMEC) no TJSC. Recebe, ordinariamente, em seu acervo próprio quaisquer recursos, a critério dos desembargadores relatores ou a pedido da parte, que serão submetidos ao procedimento de conciliação ou mediação no 2º grau de jurisdição.

Porém, no ano de 2019, aproveitando a estrutura de servidores, estagiários e quadro de conciliadores e mediadores, com base em requerimentos recebidos de empresas litigantes, com volume expressivo de ações judiciais em tramitação, buscou-se a elaboração de Projeto Dirigido, com amplitude Estadual, para

realização de audiências concentradas de conciliação – presenciais e por meio virtual – que atendessem a necessidade de todos os envolvidos e proporcionassem acordos que reduzissem o acervo judicial.

A pesquisa ora apresentada, portanto, concentra-se em verificar: o tratamento customizado adotado pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau é meio célere e eficiente para solucionar consensualmente demandas repetitivas de grandes empresas litigantes em tramitação no Tribunal de Justiça de Santa Catarina? Trabalha-se nesta pesquisa com a hipótese de que o tratamento customizado, através de planos dirigidos e estratégicos, envolvendo grandes empresas litigantes, pode ser meio célere e eficiente para solucionar consensualmente demandas repetitivas, viabilizando ação institucional voltada à redução do acervo de processos judiciais em tramitação no Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Neste sentido, o objetivo concentra-se em demonstrar como a conciliação judicial pode ser utilizada, através de um plano específico, estratégico e com aplicação abrangente (Estadual), como política de ação institucional voltada à solução célere e eficaz das demandas repetitivas e impactar rápida e positivamente na redução do acervo judicial do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Com este objetivo, utilizando-se a teoria do Sistema Multiportas, de Frank Sander, como forma de embasamento do trabalho, realizou-se a coleta de dados relativos a projetos de pautas concentradas de audiências conciliatórias envolvendo grandes empresas litigantes, nos anos de 2020 e 2022, junto ao Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, além de pesquisas quantitativa, qualitativa, bibliográfica e documental. Através do método dedutivo busca-se articular a discussão de resultados a fim de demonstrar que a conciliação judicial pode ser utilizada como política de ação institucional para célere e eficaz solução de litígios repetitivos no Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Este relatório de Estudo de Caso traz as pesquisas realizadas e os resultados construídos.

No 1º Capítulo, através da pesquisa bibliográfica, aborda-se o acesso à justiça por meio dos métodos consensuais de solução de conflitos, analisando a legislação atinente a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (Resolução CNJ n. 125/2010),

com enfoque na Resolução CNJ n. 349/2020, que criou o Centro de Inteligência do Poder Judiciário, além da legislação interna do Tribunal de Justiça de Santa Catarina: Resolução TJ n. 16/2018, que reestrutura a Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPEMEC), Resolução TJ n. 18/2018, que estabelece normas e procedimentos para o cadastramento de conciliadores e de mediadores, o credenciamento de câmaras privadas de conciliação e mediação, sua atuação, supervisão e desligamento no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina, e Resolução GP n. 23/2021, que criou o Centro de Inteligência Judiciária do Estado de Santa Catarina.

Em seguida, no 2º Capítulo, há a descrição e observação dos projetos executados pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau nos anos de 2020 e 2022, que compreendeu a identificação de solicitações encaminhadas por empresas litigantes, objetivando a realização de pautas concentradas de audiências conciliatórias. Neste aspecto, buscou-se investigar a forma de tratamento dos referidos requerimentos, desde a elaboração dos planos dirigidos até a execução das audiências de conciliação, identificando as peculiaridades dos projetos: eleição dos processos, capacitação dos conciliadores, técnicas aplicadas, forma de atuação dos profissionais da empresa - poderes e autonomia para transigir -, modo de convidar as partes para participar do ato, acompanhamento das audiências, viabilidade da supressão de movimentações processuais, impacto nas unidades judiciárias, dentre outras.

Por fim, no 3º Capítulo foi realizado o levantamento de dados estatísticos do período em que o projeto teve o seu início de execução (2020 e 2022) objetivando verificar a viabilidade da conciliação como política de ação institucional para célere e eficaz solução de litígios repetitivos no Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Na mesma etapa, buscou-se, por meio de dedução, a análise do caso, relacionando-se a teoria da pesquisa bibliográfica com os resultados obtidos através dos dados da pesquisa estatística, de modo a obter respostas aos problemas do presente estudo.

Por derradeiro, registra-se que este estudo visa contribuir para uma mudança de cenário de insegurança jurídica causado pela morosidade na tramitação judicial, viabilizando o tratamento da questão por método consensual de

resolução de conflitos, enaltecendo a administração da Justiça sob o enfoque do diálogo, possibilitando a análise da problemática de forma mais padronizada e abrangente, buscando uma solução estratégica, humanizada e benéfica para todos os envolvidos.

Numa visão macro, o estudo se justifica pelo estímulo à pacificação dos conflitos através de meios consensuais.

## 2 O ACESSO À JUSTIÇA ALÉM DA VERTENTE FORMAL

Jéssica Gonçalves e Juliana Goulart (2018, p. 25) mencionam que segundo a teoria do conflito, as controvérsias pode ser percebidas como algo destrutivo (teoria clássica) ou construtivo (teoria moderna). E, em que pese a palavra “conflito” contenha diversos conceitos terminológicos, etimologicamente, deriva do latim *conflictu*, e engloba a ideia de choque ou contraposição. A negação da cooperação e o desejo de resistir à opinião alheia são os elementos tradicionais da palavra conflito. Na esfera jurídica o conceito de conflito é dado a partir dos termos “lide” e “litígio”, que geralmente são empregadas como sinônimo.

Portanto, num sentido restrito, embasado na legislação, o conflito poderia ser solucionado através de uma ação judicial ajuizada perante o Poder Judiciário e resolvida através da atuação judicial, por meio coercitivo. No entanto, a ideia de conflito abordada neste estudo vai além, numa ideia ampla, incluindo a solução das questões subjetivas e emocionais.

A Constituição Federal Brasileira traz como garantia da cidadania, basilar do Estado democrático (artigo 1º, inciso II, da Constituição Federal), o acesso ao Poder Judiciário, direito fundamental previsto no inciso XXXV do artigo 5º. Neste ponto, reconhece-se o acesso à justiça como princípio essencial ao funcionamento do Estado de direito, estruturado para garantir isonomia substancial aos cidadãos através da função jurisdicional.

Conforme ressaltam Antonio Carlos Araújo Cintra, Ada Pellegrini Grinover e Cândido Rangel Dinamarco a jurisdição como poder, é a manifestação do poder estatal, conceituado como capacidade de decidir imperativamente e impor decisões. Como função, expressa o encargo que têm os órgãos estatais de promover a pacificação de conflitos interindividuais, mediante a realização do direito justo e através do processo. E como atividade ela é o complexo de atos do juiz no processo, exercendo o poder e cumprindo a função que a lei lhe comete (2011, p. 155).

Portanto, em substituição à justiça privada, o Estado centraliza o monopólio da solução dos conflitos sociais através do poder/dever de dizer o direito por meio da jurisdição.

Neste ideal, concentra-se o exclusivo protagonismo das decisões na figura do magistrado, caracterizando um monismo estatal, situação que se agravou no transcorrer das últimas décadas pelo formalismo, excesso de instrumentalismo e aumento da demanda frente às novas necessidades sociais.

A estrutura do Poder Judiciário brasileiro não conseguiu acompanhar e suportar a crescente utilização do sistema, sedimentando a cultura da judicialização, facilitando o ajuizamento de quaisquer conflitos e criando assim uma litigiosidade de massa, com chamamento excessivo do poder estatal para a resolução de divergências. O colapso nos Tribunais brasileiros foi inevitável.

Conforme observado por Kazuo Watanabe (2012, p. 87):

Todos têm, hoje, plena consciência da grave crise que afeta a nossa Justiça, em termos principalmente de morosidade, efetividade e adequação de suas soluções. Estamos, mais do que nunca, convencidos de que, entre as várias causas dessa crise, que são inúmeras, uma delas é a adoção pelo nosso Judiciário, com quase exclusividade em todo o país, do método adjudicatório para a resolução dos conflitos a ele encaminhados, vale dizer, solução dada autoritativamente, por meio de sentença, pela autoridade estatal, que é o juiz. A mentalidade predominante, não somente entre os profissionais do direito, como também entre os próprios jurisdicionados, é a que vê na sentença a forma mais sublime e correta de se fazer a justiça, considerando os chamados meios alternativos de solução de conflitos — como mediação, conciliação, arbitragem e outros —, formas atrasadas e próprias de povos pouco civilizados (Grinover, 1985:159).

Jéssica Gonçalves e Juliana Goulart (2018, p. 23), complementam:

O modelo de heterocomposição, em que um terceiro decide o caso concreto, foi responsável pela construção, ou melhor, pela impregnação, no imaginário da sociedade brasileira, da chamada “cultura da sentença”, em que se projeta, na figura do magistrado, ser ele o único guardião das promessas sonegadas e omitidas pelos demais poderes.

A via da heterocomposição também proporcionou a formação de uma geração de profissionais, bacharéis em Direito, encarregada de peticionar na forma combativa e contenciosa, judicializando toda e qualquer demanda, num verdadeiro “fetichismo crônico” pela figura do Poder Judiciário”.

Maillart e Santos (2018, p. 675) demonstram que, no Brasil, a ‘cultura da sentença’ se formou em razão de uma tradição experimentada por longo período de tempo em buscar-se, por meio da decisão (sentença) do juiz (terceiro), a gestão dos conflitos jurídicos para, entre outras finalidades, promover a pacificação social. Diante disso, formou-se a convicção de que “a decisão adjudicada por um ‘expert’ em leis (juiz) era a melhor forma patrocinada pelo Estado para dirimir os conflitos de interesses e pacificar a sociedade”, não obstante o tempo de duração das demandas, os custos e o formalismo do Judiciário.

Já o Ministro João Otávio de Noronha, na apresentação do Manual de Conciliação e Mediação na Justiça Federal (TAKAHASHI, 2019, p.7) chega a comparar o trabalho da Justiça semelhante ao de Sísifo - que segundo a mitologia grega foi conhecido por executar um trabalho rotineiro e cansativo:

Nas últimas três décadas – de sensível valorização dos princípios democráticos e de fortalecimento da cidadania, motivados pela Constituição de 1988 –, a razoável duração do processo tem sido um dos principais desafios enfrentados pelo Judiciário brasileiro diante da incontrolável reivindicação de direitos pelo povo. Costuma-se dizer que o trabalho da Justiça tornou-se semelhante ao de Sísifo, inacabado, infindável – e, com certa razão, essa tem sido a rotina da magistratura. É evidente o desequilíbrio entre a demanda por decisões judiciais e a capacidade de proferi-las. Que fazer? Para a solução de volume tão grande de processos, vem-se institucionalizando o sacrifício de aspectos fundamentais da prestação jurisdicional: hoje, ou se prioriza a celeridade ou se prioriza a qualidade. Não há milagre! Vivendo esse dilema e recebendo mais processos do que solucionando – uma crise que não é de hoje –, o Judiciário passou a investigar respostas eficazes para os efeitos dessa lógica de resolução de litígios tão só pela disputa judicial, verdadeira batalha de ganhadores e perdedores, sem espaço para adequação da solução à especificidade de cada caso por meio do encontro da vontade das partes envolvidas. Nesse cenário, o Direito viu-se impelido a avançar no movimento da pacificação social por caminhos alternativos como a mediação e a conciliação: um trabalho mais preventivo do que curativo. Nada melhor que o consenso das partes para evitar ou atalhar o processo. Mediante o diálogo, elas podem formular as regras que regerão o procedimento e encontrar a solução do problema antes de chegar à Justiça.

A crise do Poder Judiciário alcançou números expressivos, com sobrecarga de trabalho, aumento nos índices de litigância e morosidade na tramitação das ações.

Sobre a crise do acesso à Justiça, Mancuso (2009, p. 703) ressalta que o fenômeno decorre da monopolização, pelo Estado, da distribuição da Justiça. O Estado “[...] não mais consegue atender à demanda, aquecida pela contenciosidade crescente ao interno de uma sociedade massificada e competitiva, num mundo globalizado”.

Para Mancuso (2009, p. 13), “[...] o número absurdo de processos judiciais pendentes representaria por parte do Estado, abundância da oferta de justiça e, da parte do jurisdicionado, exercício de cidadania na expressiva demanda pelo serviço judiciário estatal”, resultando na oferta de uma justiça destituída de qualidade.

A preocupação com a morosidade da Justiça é antiga. No ano de 2011 o Conselho Nacional de Justiça, por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias,

compilou estudo sobre “Demandas Repetitivas e a Morosidade da Justiça Cível Brasileira” que concluiu:

[...] se os atuais níveis de litigiosidade já causam elevada taxa de congestionamento no Poder Judiciário, esses dados demonstram que pode haver uma demanda latente bastante expressiva por serviços do Poder Judiciário, com perspectivas de aumento no futuro. Por conseguinte, é necessário que o Judiciário se prepare para enfrentar a situação, sob o risco de se deparar com um quadro de congestionamento do sistema judicial ainda mais grave do que o presente. [...] Diante desse cenário, o efetivo combate às causas da morosidade da justiça pressupõe um conjunto de ações para eliminar as razões por detrás da excessiva litigância, concentrada em alguns atores, que, na maioria das vezes, utilizam o sistema desnecessariamente (p. 20-21)

[...] Os relatórios, de forma sintética, identificaram os seguintes desafios que se colocam para o Judiciário: 1) uma trajetória de judicialização em que vários atores (governo, mídia e advocacia) fomentam o crescimento da litigiosidade; 2) uma conjuntura socioeconômica que colaborou para um crescimento vertiginoso de demandas ligadas ao sistema de crédito no Brasil e 3) um quadro de variados incentivos para a litigação e para a interposição de recursos, o que só reforça a morosidade e o congestionamento do sistema judicial, em um ciclo vicioso e em um contexto em que a cultura de conciliação ainda encontra pouco espaço. (p. 32).

O cenário continua quase inalterável mais de uma década depois.

Extrai-se do Relatório Justiça em Números do CNJ 2023 (ano base 2021):

O tempo do processo baixado no Poder Judiciário é de 1 ano e 1 mês no segundo grau, de 2 anos na fase de conhecimento em primeiro grau e de 3 anos e 7 meses na fase de execução do primeiro grau. Mais uma vez é demonstrado que a fase de execução é a mais demorada, acarretando grande acúmulo de processos pendentes. No que se refere ao tempo de duração dos processos que ainda estão pendentes de baixa, o termo final de cálculo foi 31 de dezembro de 2022. Observa-se que o Poder Judiciário apresentou tempo do estoque superior ao da baixa tanto no segundo grau quando no primeiro grau, nas fases de conhecimento e execução. O tempo médio de duração dos processos em tramitação no segundo grau é de 2 anos e 6 meses (2,3 vezes superior ao tempo de baixa); o tempo médio de duração dos processos em tramitação na fase de conhecimento de primeiro grau é de 3 anos e 3 meses (1,6 vez superior ao tempo de baixa); e o tempo médio de duração dos processos em tramitação na fase de execução do primeiro grau é de 5 anos e 8 meses (1,6 vez superior ao tempo de baixa). (p. 219).

Conforme aduzem Moraes e Spengler (2012, p. 37), pensar no problema do acesso à justiça “implica o reconhecimento das deficiências infraestruturais do Estado – em particular de sua função jurisdicional –, além do inafastável comprometimento da formação dos operadores do direito, bem como dos problemas impostos pela incorporação de novos interesses protegido pelo direito”.

A morosidade judiciária é diagnosticada pela alta taxa de congestionamento, que ocorre quando a quantidade de julgamentos é inferior ao número de processos ajuizados, causando um aumento sistêmico no acervo. Em

razão de um sistema processual ineficiente, a busca por alternativas equivalentes, porém mais eficazes, vem se destacando no sistema jurídico brasileiro. Até porque a garantia constitucional de acesso à justiça ultrapassa a ideia de acesso formal aos órgãos judiciários, abrangendo também a noção de reconhecimento das necessidades humanas, segurança jurídica, justa satisfação e soluções efetivas.

Bacellar (2009, p. 85-86) acentua que se abriram as portas da justiça ao cidadão comum (a partir dos juizados de pequenas causas, depois com os juizados especiais estaduais, seguidos pelos juizados especiais federais...). Porém além do acesso, há necessidade de saída da justiça. Para o autor, abrir as portas da justiça é uma 'prioridade', entretanto, incentivar a saída da justiça com soluções pacíficas gerais é uma 'necessidade'.

Assim, em contrapartida ao modelo concentrado de condução e julgamento de demandas, tomou força um modelo de atuação plural, numa dimensão sociológica, partindo de uma análise sistêmica entre Sociedade, Estado e Direito, como fenômenos sociais e jurídicos, com intercorrelações e codependência.

Os caminhos convergiram para a utilização de mecanismos alternativos de solução de conflitos, tendo como base a construção de uma justiça participativa, democrática e emancipatória, por meio de práticas judiciais e extrajudiciais, em ambiente compartilhado, de diálogo aberto, conduzido pelos princípios da oralidade, informalidade, autonomia, imparcialidade, respeito e igualdade.

Segundo Eriberto Marin e Nivaldo dos Santos:

A garantia de acesso ao direito e aos tribunais requer mecanismos de proteção judiciária individual ou transindividual por meio de exigência de procedimentos adequados de acesso e realização do direito. Desse modo, o acesso ao direito pode resultar em manifestação simultânea de uma proteção jurídica imediata e efetiva, assegurada pelo exercício de certas prerrogativas, consubstanciadas em garantias processuais e procedimentais por meio de proteção judiciária ou o acesso à via judiciária, erigido em direito fundamental de todo o cidadão (MARIN; SANTOS, 2010, p. 19).

O Poder Judiciário brasileiro diante do novo cenário de mudanças sociais, e com base em teorias internacionais que apresentaram resultados positivos, concentrou esforços na busca de equivalentes para resolução de demandas, capaz de promover o direito e a pacificação social, tendo o acesso à justiça como forma de administrar e resolver os conflitos.

Estabeleceu-se uma transição de paradigmas, afastando-se a cultura da judicialização e do processo combativo.

Rodolfo de Camargo Mancuso na apresentação da obra de Fernanda Tartuce (2018, p.11) cita:

De resto, o próprio sentido tradicional do acesso à justiça, sediado no art. 5.º, XXXV, da Constituição Federal (novo CPC, art. 3.º, caput), vai hoje sendo revisitado e trazido à luz da realidade contemporânea, reconhecendo-se que a leitura ufanista e irrealista daquela garantia acabou por convertê-la numa sorte de convite à litigância, em detrimento das soluções negociadas, que deveriam antes ser experimentadas. A leitura clássica daquela garantia não guarda mais aderência com o contemporâneo mundo globalizado, no qual se comprimem as sociedades massificadas, carentes de respostas rápidas para suas novas necessidades, deflagrando a chamada explosão de litigiosidade. E o Estado-juiz, tentando “acompanhar” essa demanda exacerbada, arrisca-se a fornecer resposta judiciária que deixa a desejar: massificada, funcionarizada, lenta, onerosa, imprevisível.

O novo paradigma deixa de ser o ‘ganhar-perder’ próprio da cultura da sentença, e passa a ter destaque o ‘ganhar-ganhar’ que se coaduna com os ideais da cultura do consenso. Na conjuntura da sociedade contemporânea, em que nas sociedades se diverge sobre credos religiosos, raças e gêneros, ou ainda de situações econômicas e sociais contrastantes, o meio tradicional de resolução de conflitos muitas vezes não serve a contento (SCHNITMAN, 1999, p. 26). Os métodos consensuais oferecem opções mais adequadas e eficientes diante da observância da lide sociológica, como também para o “universo social, pois a pacificação de um só conflito não é um fenômeno isolado, mas carrega consigo força e energia capaz de proporcionar sua universalização” (CALMON, 2008, p. 154).

## 2.1 MEIOS AUTOCOMPOSITIVOS E OS IMPACTOS NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS

De um contexto histórico, Fernanda Tartuce e Diego Faleck (2016) destacam que é possível identificar a utilização da conciliação e da mediação, de forma constante e variável, desde os tempos mais remotos em várias culturas (judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas). Embora diversos autores identifiquem a Bíblia como um dos primeiros registros do uso de métodos consensuais na resolução de disputas – que atualmente denominamos de conciliação ou mediação - é viável cogitar que as práticas já existiam mesmo antes da história escrita, sobretudo em um contexto mais amplo em que um terceiro imparcial servia a diversas funções (curandeiro, conselheiro, pajé).

Os autores destacam que há centenas de anos a autocomposição já era usada na China e no Japão como forma primária de resolução de conflitos; por ser considerada a primeira escolha (e não um meio alternativo à luta ou a intervenções contenciosas), a abordagem ganha-perde não era aceitável. Na China, as práticas consensuais decorriam diretamente da visão de Confúcio sobre a harmonia natural e a solução de problemas pela moral em vez da coerção; a sociedade chinesa focava então a abordagem conciliatória do conflito, o que persistiu ao longo dos séculos e se enraizou na cultura.

Nos Estados Unidos a conciliação e a mediação foram historicamente usadas na seara trabalhista: no começo da industrialização norte-americana, quando as disputas ocorriam internamente nos negócios, uma solução rápida era imperativa – sobretudo quando verificadas entre trabalhador e gerente e com perfil tal que, se não resolvidas, poderiam levar a golpes e até ao fechamento do negócio (TARTUCE e FALECK, 2016).

Em certo momento histórico, porém, a distribuição da justiça acabou centralizada no Poder Judiciário; nos estados liberais burgueses dos séculos XVIII e XIX, o direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo de propor ou contestar uma demanda.

Baseado nos ensinamentos da professora Fernanda Tartuce (2016, p.184), pode-se verificar um período de declínio do uso das formas consensuais de solução de disputas, por razões variadas: a) aumento da população e conseqüente dissipação do sentimento de comunidade; b) desenvolvimento da indústria e do comércio com o natural incremento na complexidade das disputas e dos documentos, resultando na necessidade de contratação de advogados focados em questões comerciais; c) aumento da aceitabilidade de muitas leis escritas; d) substituição da cooperação pela competitividade; e) as cortes se tornaram o principal *locus* da solução de disputas, substituindo a comunidade e a igreja.

O resgate dos meios alternativos de resolução de conflitos veio na década de 70.

Frank Sander, professor de Harvard, iniciou uma grande revolução no campo de resolução de disputas. Cunhou a expressão “Justiça Multiportas” e opôs-se ao sistema clássico, que antevia a atividade jurisdicional estatal como a única capaz de resolver conflitos. Referido sistema possibilitou uma estruturação que conta com diferentes mecanismos de tutela de direitos, sendo cada método

adequado para determinado tipo de disputa, considerando as suas particularidades (COELHO, 2020).

Assim, a jurisdição estatal passou a ser apenas mais uma dentre as diversas técnicas disponíveis à população como meio de acesso à Justiça. Traz-se uma nova perspectiva de alcançar a justiça, propondo auxiliar as partes a encontrar a melhor forma para a resolução de seus problemas, visando o consenso, a celeridade e o baixo custo, e relegando o processo judicial tradicional à última opção possível, em virtude de suas desvantagens e de sua natureza adversarial.

Sobre a eficácia do Sistema Multiportas, Lília Maia de Moraes Sales e Mariana Almeida de Sousa destacam que nele há o reconhecimento do fato de que as partes, bem como determinados conflitos, são melhor assistidos por métodos específicos de resolução de conflitos. No sistema multiportas, o litigante é canalizado para a porta correta à solução do conflito especificamente considerado. Afirmam as autoras que “as multiportas têm o poder de fazer com que todos os serviços de resolução de conflitos estejam disponíveis em um único local, incluindo aí a seleção de entrada, passo inicial” (SALES; SOUSA, 2011, p. 209).

Com efeito, segundo observa Antonio do Passo Cabral e Leonardo Carneiro da Cunha a expressão multiportas surge de uma metáfora, na perspectiva em que, é “como se houvesse, no átrio do fórum, várias portas; a depender do problema apresentado, as partes seriam encaminhadas para a porta da mediação; ou da conciliação; ou da arbitragem; ou da própria justiça estatal” (2006, p. 710).

Desta forma, quando os litigantes optam por possibilitar a abertura da via do diálogo, evita-se, na maioria dos casos, a evolução da contenda, bem como a mobilização do aparato judicial, que deixa de ser o protagonista da resolução de disputas para ser o último recurso.

A respeito, destacou Watanabe:

A incorporação dos meios alternativos de resolução de conflitos, em especial dos consensuais, ao instrumental à disposição do Judiciário para o desempenho de sua função de dar tratamento adequado aos conflitos que ocorrem na sociedade, não somente reduziria a quantidade de sentenças, de recursos e de execuções, como também, o que é de fundamental importância para a transformação social com mudança de mentalidade, propiciaria uma solução mais adequada aos conflitos, com a consideração das peculiaridades e especificidades dos conflitos e das particularidades das pessoas neles envolvidas (WATANABE, 2012, p. 3).

No mesmo sentido, Dalla (2014, p. 56) considera que “numa sociedade desejavelmente evoluída, a jurisdição deveria ser o último degrau a ser galgado, bem depois das soluções consensuais, e apenas em caso de insucesso destas”.

Adriana Silva Maillart e Ricardo Soares Stersi dos Santos (2018, p. 676) registram que, na lógica da ‘Cultura do Consenso’, é importante que os próprios interessados decidam como podem satisfazer os seus interesses/necessidade, observando que a pacificação social é “construída a partir da acomodação dos interesses e da participação direta dos interessados na formulação da decisão”. Dessa forma, a resolução do conflito deixa de ser uma solução imposta pelo Estado e as partes envolvidas atuam como protagonistas das decisões, permitindo o estabelecimento de uma relação de confiança para que a pretensão seja satisfeita voluntariamente.

A substituição da cultura da sentença não é tarefa fácil diante dos vários obstáculos encontrados. Conforme Jéssica Gonçalves, Horácio Wanderlei Rodrigues e Ricardo Stersi dos Santos (2018, p. 123-127), é necessário uma série de ações educacionais em diversos níveis visando à transformação cultural, tais como: (i) a educação dos agentes do Poder Judiciário sobre as características do modelo que se deseja implementar; (ii) introdução de um modelo qualitativo na seleção do pessoal que atuará como mediadores e conciliadores judiciais e extrajudiciais; (iii) profissionalização dos mediadores e conciliadores; oferecimento de cursos de formação nas Escolas do Ministério Público, Magistratura e Advocacia; (iv) mudança na formação jurídica oferecida pelos cursos de Direito no Brasil, de maneira a incorporar a ideologia do novo modelo de administração da justiça, desenvolvida com disciplinas obrigatórias e optativas conectadas com o conteúdo da gestão consensual dos conflitos e a sua diferenciação do modelo da decisão adjudicada.

Oportuno ponderar que a resolução de conflitos através de meios consensuais não exclui a atuação dos órgãos judiciais. Pelo contrário, esses sempre poderão ser acionados se as tentativas conciliatórias forem esgotadas ou frustradas. Portanto, viabilizar mecanismos diferenciados para solução de controvérsias ou satisfação da justiça não deprecia a atuação jurisdicional ou desmerece a capacidade jurídica do magistrado, mas, sim, reserva e seleciona a estes os casos que realmente necessitam de intervenção de terceiros, de forma impositiva ou coercitiva.

Rodolfo de Camargo Mancuso na obra de Fernanda Tartuce (2018, p.10)

cita:

Ao contrário do que a princípio se possa supor, os meios alternativos não visam competir com o Judiciário nem lhe ocupar os espaços, tampouco estabelecer reservas de mercado; diversamente, na medida em que os ADRs previnem a judicialização dos conflitos ou facilitam a resolução célere e justa da lides judiciais, projetam relevante externalidade positiva: os juízes passam a manejar um estoque menor de processos, podendo aplicar o tempo assim poupado no exame e na decisão dos conflitos efetivamente carentes de passagem judiciária, a saber, os singulares, os complexos e os impossíveis de outro modo.

Luciano Campos de Albuquerque (2016, p. 264) ressalta que:

Os momentos de grave crise sistêmica são fértil terreno para descoberta das panaceias, o que pode e deve ser evitado a partir de um pensamento crítico que observe a crise do Poder Judiciário em um contexto mais amplo, histórico, cultural, de superação dos paradigmas da modernidade. É necessário não ceder às tentações das soluções únicas, rápidas, imaginando- -se que reformas processuais ou até na estrutura do Poder Judiciário serão, isoladas, suficientes a solucionar o problema da morosidade dos processos. Há que se preservar as boas práticas de gestão, como instrumento essencial na prestação de um eficiente serviço judiciário. Os métodos de Resolução Alternativa de Conflitos, em especial a conciliação e a mediação, devem ser preservadas, fortalecendo a ideia de serem métodos adequados a tratar determinadas espécies de conflitos. A mediação e a conciliação, métodos justos, eficazes e céleres, devem ser incentivados nas situações que sejam congruentes com o conflito apresentado, em que sejam adequados à pacificação social. Ao tempo que se busca adequar a mediação e a conciliação para suas finalidades precípuas, devem ser enaltecidos os estudos que buscam estudar as causas das demandas de massa, de forma inteligente e crítica, bem como as diversas boas práticas de enfrentamento desses enormes desafios. Há que se priorizar projetos que buscam enfrentar as verdadeiras raízes das demandas de massa, afastando-se de soluções midiáticas únicas para uma crise de paradigmas. É tempo de parar para pensar.

Portanto, conforme ensinamentos de Calmon (2008, p.152), os meios adequados de solução de conflitos (arbitragem, mediação, conciliação, negociação, ombudsman etc.) possuem como vantagens, entre outras, a facilitação do acesso à Justiça e a contribuição para a efetiva paz social. Além disso, possibilitam que a solução dos conflitos seja obtida pelos próprios envolvidos ou por meio de árbitro em menor tempo e com maior qualidade, com custos menores ou sem nenhum custo e, em consequência, contribuem com a redução da inflação processual. No entanto, os meios adequados de solução de conflitos não substituem ou excluem a atuação Estatal, mas conferem a opção entre o sistema jurídico formal e o consensual.

## 2.2 FUNDAMENTAÇÃO LEGISLATIVA DA POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES

Conforme destacam Gonçalves e Goulart (2018, p. 23), em razão dos desafios de morosidade, litigiosidade, litigâncias abusivas e frívolas que assolam o Poder Judiciário, o paradigma tradicional da heterocomposição passou a ser repensado. Elaboraram-se, desde o 2010, diversas alterações legislativas a fim de instalar uma ordem jurídica paradigmática, cuja tônica é dar empoderamento para as pessoas e alcançar um resultado mais útil no plano fático.

Assim, embora os meios consensuais de solução de conflitos já estivessem presentes nos órgãos judiciários, a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que dispõe sobre a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses foi inegavelmente o marco legal para a institucionalização da mediação e da conciliação como métodos de acesso à justiça tão relevantes quanto a decisão judicial.

A referida resolução do CNJ estabeleceu parâmetros para a implantação dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) e normas para criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), trouxe diretrizes para a capacitação dos conciliadores e mediadores, e instituiu o Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais.

Conforme destaca Marcelo Nalesso Salmaso (2020):

[...] o reconhecimento normativo por parte do CNJ nada mais foi do que o coroamento do grande movimento da Mediação e da Conciliação, que parte da ideia de que os sistemas tradicionais de resolução de conflitos, inclusive o clássico processo operacionalizado pelo Poder Judiciário, focado no litígio e na transgressão da lei, que afasta da responsabilidade e da participação as pessoas diretamente envolvidas no conflito, impondo a solução ditada por um terceiro que representa o Estado, nem sempre põe fim ao litígio na vida real e muitas vezes o fomenta, sem satisfazer por completo o “sentimento de justiça” da população.

A Lei da Mediação (Lei n. 13.140/2015) e o Código de Processo Civil (CPC) de 2015 também foram marcos legais relevantes na institucionalização da mediação e da conciliação. Destaca-se na Lei da Mediação a abordagem dos princípios e garantias básicas a serem resguardadas pelos facilitadores: imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

O Código de Processo Civil, por sua vez, valoriza o papel da mediação e da conciliação dentro da atividade jurisdicional, prevendo-as como instrumentos de pacificação do litígio. Normatiza, no artigo 165, a criação dos CEJUSC, delimita o papel do conciliador e do mediador (artigo 165, §§ 2º e 3º), elenca os princípios que regem a conciliação e a mediação (artigo 166), trata da necessidade de inscrição dos facilitadores em um cadastro nacional e em cadastro de cada Tribunal de Justiça (artigo 167), estabelece a possibilidade de remuneração dos conciliadores e mediadores (artigo 169), garante a imparcialidade (artigo 170) e regulamenta os casos de exclusão do cadastro (artigo 173). Além disso, o CPC prevê a realização de sessão de conciliação ou mediação antes da contestação, na fase inicial do processo (artigo 334).

A tríade legislativa citada, forma aquilo que se chama de microsistema legislativo responsável pela mudança cultural da justiça contenciosa, para um novo modelo de justiça: a dita coexistencial ou conciliatória, mais humanizada, preocupada com o outro, vinculada ao diálogo, autonomia, cooperação, cujo sistema de ganha-ganha coletivo conduz, em último grau, o estágio do consenso (GONÇALVES e GOULART, 2018, p. 24).

No âmbito estadual, a normatização atual vigente acerca da conciliação e da mediação está disposta na Resolução TJ n. 16/2018, que reestrutura a Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPMEC) e dá outras providências. Já a Resolução TJ n. 18/2018 estabelece normas e procedimentos para o cadastramento de conciliadores e de mediadores, e para o credenciamento de câmaras privadas de conciliação e mediação, sua atuação, supervisão e desligamento no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.

### **2.2.1 Resolução CNJ n. 125/2010**

A Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), de 29 de novembro de 2010, instituiu a política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

Considera, para tanto, o direito de acesso à justiça como uma ordem jurídica justa e com soluções efetivas, estimulando a conciliação e a mediação como instrumentos de pacificação social, aptos a reduzir a excessiva judicialização dos conflitos de interesses.

A política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses tende a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados a sua natureza e peculiaridades.

Assim, incumbe aos órgãos judiciários, 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 orientações ao cidadão. A implementação da política, com vistas à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social, observa a centralização das estruturas judiciárias, a adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores, e o acompanhamento estatístico correlato.

Para tanto, compete aos tribunais criarem Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC) com atribuições de: a) desenvolver a política judiciária proposta na Resolução CNJ n. 125/2010; b) instalar os Centros Judiciários de Soluções de Conflito e Cidadania (CEJUSC), que concentrarão as sessões de conciliação e mediação; c) incentivar e promover capacitação, treinamento e atualização permanente de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores nos métodos consensuais de solução de conflitos; d) criar e manter cadastro de mediadores e conciliadores, de forma a regulamentar o processo de inscrição e de desligamento; e e) regulamentar a remuneração de conciliadores e mediadores.

Os CEJUSC, criados pelos tribunais, são responsáveis pela realização ou gestão das sessões e audiências de conciliação e mediação, bem como pelo atendimento e orientação ao cidadão. Cada unidade dos CEJUSC deve obrigatoriamente abranger setor de solução de conflitos pré-processual, de solução de conflitos processual e de cidadania. Nos CEJUSC podem atuar membros do Ministério Público, defensores públicos, procuradores e advogados.

Em todos os órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados, cabendo aos tribunais, antes da instalação, realizar o curso de

capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias, além de disponibilizar cursos de treinamento e aperfeiçoamento, na forma da Resolução CNJ n. 125/2010.

Em resumo, a Resolução aponta a relevância e a necessidade de organizar e uniformizar os métodos consensuais de solução de conflitos, para evitar disparidades de orientações práticas e para assegurar a boa execução da política pública.

### **2.2.2 Legislação Estadual do TJSC**

No âmbito do Poder Judiciário de Santa Catarina, o NUPEMEC está estruturalmente situado na Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (COJEPEMEC), e disciplinado pela Resolução TJ n. 16 de 18 de julho de 2018, que tem como objetivo dinamizar o processo de tomada de decisão e de otimizar a utilização dos recursos disponíveis para a realização das metas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Justiça e pela Corregedoria Nacional de Justiça; e o disposto no CPC, na Lei de Mediação, na Resolução CNJ n. 125/2010, no Provimento n. 22/2012 da Corregedoria Nacional de Justiça e na Resolução TJ n. 22/2012.

E, dentre as competências da COJEPEMEC, no âmbito do NUPEMEC, está a coordenação, implementação e supervisionamento do funcionamento do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau, instituído como instrumento de apoio à realização da exigência constitucional de celeridade na prestação jurisdicional (inciso LXXVIII do art. 5º da Constituição Federal).

O Programa, além de receber processos em grau recursal para realização de audiências de conciliação e mediação, em 2019, sob a coordenação da Desembargadora Janice G. G. Ubialli, iniciou o planejamento e a execução do Projetos Pautas Concentradas com grandes empresas credoras/devedoras, englobando processos em 1º e 2º graus e Turmas de Recursos.

Desta forma, visando fomentar a cultura da conciliação, diante da crescente demanda de processos, buscou-se a aplicação de uma política pública voltada à solução de litígios, também com o objetivo de redução do acervo judicial, através de pautas concentradas de audiências presenciais ou virtuais, focando na máxima efetividade com o mínimo de despesa ao erário.

Referido Projeto é o foco do presente Estudo de Caso e será abordado com maiores detalhes nos próximos Capítulos.

O Projeto já almejava a “gestão de demandas repetitivas e grandes litigantes”, o que foi oficializado na Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, instituída pela Resolução CNJ n. 325, de 30 de junho de 2020, após construção democrática e participativa no âmbito da Rede de Governança Colaborativa. Tem por finalidade definir as diretrizes nacionais da atuação institucional dos órgãos do Poder Judiciário. São componentes da Estratégia Nacional do Poder Judiciário: Missão – “Realizar Justiça”; Visão – “Poder Judiciário efetivo e ágil na garantia dos direitos e que contribua para a pacificação social e o desenvolvimento do país”.

Nesse caminho, a fim de dar efetividade ao item 4 dos Macrodesafios da Estratégia, visando reduzir o acúmulo de processos nas Justiças, com especial atenção para os relativos a litígios multitudinários que, após identificados, comportam solução semelhante, com reversão e prevenção de cultura excessiva da judicialização, foi Instituído, pela Resolução CNJ n. 349, de 23 de outubro de 2020, o Centro de Inteligência do Poder Judiciário (CIPJ) e a rede de Centros de Inteligência do Poder Judiciário “com o objetivo de identificar e propor tratamento adequado de demandas estratégicas ou repetitivas e de massa no Poder Judiciário brasileiro”.

Dentre as diversas competências do CIPJ está “prevenir o ajuizamento de demandas repetitivas ou de massa a partir da identificação das causas geradoras do litígio em âmbito nacional, com a possível autocomposição ou encaminhamento de solução na seara administrativa” (Art. 2º, inciso I). A missão é prevenir e solucionar conflitos, identificando demandas repetitivas ou com potencial multitudinário. Para tanto, utiliza-se do monitoramento de ações judiciais em andamento, procurando identificar suas origens e motivação.

E para a execução das políticas propostas na Resolução CNJ n. 349, foi determinada a criação de Centros de Inteligência locais, nos Tribunais de Justiça. No âmbito estadual, foi criado o Centro de Inteligência Judiciária do Estado de Santa Catarina, através da Resolução GP n. 23, de 12 de maio de 2021.

Dentre as competências do CIJESC trazidas pelo Art. 3º, incisos I, II e VI, destaca-se: I - propor ações voltadas à prevenção do ajuizamento de demandas repetitivas ou de massa com base na identificação das causas geradoras do litígio,

com a possível autocomposição ou encaminhamento de solução na esfera administrativa”, “II - acompanhar e monitorar o ajuizamento de demandas judiciais repetitivas ou de massa no Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina e apresentar estratégias para o tratamento adequado dos conflitos” e “IV - atuar na articulação de políticas e ações de mediação e conciliação institucional ou interinstitucional, inclusive envolvendo segmentos distintos do Poder Judiciário quando se tratar dos mesmos litigantes ou dos mesmos fatos, de acordo com as ações definidas pelo Centro de Inteligência do Poder Judiciário”.

Os Centros locais de Inteligência estarão ligados numa rede de comunicação contínua, oportunizando um sistema integrado de acompanhamento das ações judiciais e facilitando a utilização do “sistema multiportas” e do “sistema de precedentes”, adotados pelo Código de Processo Civil de 2015.

O objetivo é criar uma política pública para evitar a judicialização ou solucionar os casos já judicializados que acabam por abarrotar os tribunais, identificando os maiores litigantes da Justiça.

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau possibilitou a testagem da proposta, antes mesmo da criação dos Centros de Inteligência, através da realização de audiências conciliatórias requisitadas por empresas que já possuíam o escopo da conciliação como meio para resolução de demandas judicializadas.

No próximo capítulo serão apresentados os dados e análises dos projetos realizados.

### **3 PROGRAMA DE CONCILIAÇÃO E MEDIAÇÃO DE 2º GRAU**

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau (PCMSG) é regulamentado pela Resolução TJ n. 16/2018, está vinculado à COJEPMEC no TJSC, e é instrumento de apoio à realização da exigência constitucional de celeridade na prestação jurisdicional (inciso LXXVIII do art. 5º da Constituição Federal).

Segundo consta da Resolução, o Programa será coordenado pelo coordenador da COJEPMEC e integrado por magistrados aposentados e por outros profissionais idôneos com formação em curso superior e capacitados em métodos adequados de solução de conflitos. Os integrantes do programa não farão jus a nenhum tipo de remuneração.

Os trabalhos administrativos do Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau (PCMSG) ficam sob a responsabilidade dos servidores lotados na Secretaria da COJEPMEC, aos quais compete, entre outras atividades (art. 10): I - prestar orientações e esclarecimentos de dúvidas às partes e aos advogados sobre o funcionamento da conciliação e da mediação em segundo grau; II - auxiliar os integrantes do Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau em reuniões, solenidades e sessões, inclusive itinerantes; III - ter sob sua guarda e responsabilidade os autos encaminhados ao Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau, sem permitir que saiam da Secretaria, ressalvadas as disposições normativas contrárias; IV - emitir, independentemente de despacho, certidão de qualquer ato ou termo relativo ao Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau, observado o disposto no art. 189 da Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015; V - cumprir as ordens judiciais e promover os atos processuais concernentes aos procedimentos de conciliação e mediação; e VI - exercer atividades congêneres em cumprimento às determinações da COJEPMEC.

Poderão ser submetidos ao procedimento de conciliação e de mediação no segundo grau de jurisdição quaisquer recursos, a critério dos desembargadores relatores ou a pedido da parte.

Tocante ao procedimento, importante destacar a logística interna específica do Programa. Recebidos os autos, a Secretaria da COJEPMEC designará sessão

de conciliação ou de mediação no prazo máximo de 30 (trinta) dias e informará por qualquer meio de comunicação a data da sessão às partes e aos advogados. Caso uma das partes manifestar desinteresse na sessão de conciliação ou de mediação, os autos serão encaminhados ao desembargador relator, após certificada a ocorrência na hipótese de manifestação verbal. Se necessário à composição das partes, poderá haver mais de uma sessão destinada à conciliação ou à mediação, em intervalo que não exceda 2 (dois) meses da data da primeira sessão. A autocomposição será reduzida a termo, e os autos remetidos ao relator.

As sessões de conciliação ou de mediação poderão realizar-se de modo presencial, no Tribunal de Justiça, em local designado pela Secretaria da COJEPMEC, ou por meio eletrônico. As sessões de conciliação ou de mediação em processos originários do interior do Estado poderão ser realizadas nas respectivas comarcas ou em comarcas contíguas.

O conciliador ou mediador e as partes e seus advogados serão submetidos a cláusula de confidencialidade, a qual subscreverão no início dos trabalhos, e devem guardar sigilo a respeito do que foi dito, exibido ou debatido na sessão.

Aproveitando a estrutura logística de servidores, estagiários e quadro de conciliadores e mediadores, no ano de 2019, os servidores Ana Carolina Treis e Reginaldo Luís Souza Knevez, sob supervisão da Desembargadora Janice Goulart Garcia Ubialli, coordenadora da COJEPMEC na gestão 2018-2019, elaboraram o Projeto Pautas Concentradas – Grandes Empresas Credoras/Devedoras – em processos de 1º e 2º Graus e Turmas de Recursos.

O Projeto se resume na atuação efetiva e dirigida da COJEPMEC, junto ao 1º e 2º graus de jurisdição e Turmas de Recursos, para coordenação de audiências conciliatórias – presenciais e por meio virtual – com base em Plano Dirigido solicitado por grandes empresas credoras/devedoras, que atenda às necessidades de todos os envolvidos, como meio de reduzir o acervo judicial e propiciar a efetiva entrega da prestação jurisdicional.

Aproveitar a estrutura operacional do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau para, através de uma política institucional, colaborar com magistrados e desembargadores na resolução de litígios judicializados utilizando métodos autocompositivos.

### 3.1 PROJETO PAUTAS CONCENTRADAS DE AUDIÊNCIAS – GRANDES EMPRESAS CREDORAS/DEVEDORAS – EM PROCESSOS DE 1º E 2º GRAUS: CONTEXTUALIZAÇÃO

A ideia da execução do Projeto surgiu primeiramente da resposta ao bom atendimento prestado pelo Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau através dos servidores e facilitadores.

Os dados estatísticos sobre a atuação do PCMSG constam do Relatório de Gestão 2018/2019 da COJEPMEC (2019, p. 79-80), que concluiu:

Em 2019 as pautas concentradas reservam espaço significativo no Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau, registrando o percentual de 79,80% de êxito e em valores o importe de R\$ 88.359.631,18 em acordos. A análise acerca do 80 de êxitos das conciliações e mediações, quando comparados os anos de 2018 e 2019, aferimos 2.523% de aumento em acordos celebrados. Estes dados abaixo expressam que o Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau trouxe eficácia ao jurisdicionado, entregando assim a prestação da tutela jurisdicional [...].

A equipe do Programa, desde meados do ano de 2018, apostou na implantação de audiências virtuais como forma de dinamizar as audiências dos processos encaminhados ao núcleo de conciliação de 2º grau de jurisdição, que anteriormente eram exclusivamente realizadas na sede do Tribunal de Justiça, em Florianópolis, o que onerava partes e advogados e ocasionava baixo índice de comparecimento.

A iniciativa foi noticiada no *site* institucional (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2018) em 23 de novembro de 2018:

Núcleo de Conciliação do TJSC consegue viabilizar acordo em audiência pelo WhatsApp

O núcleo responsável pela realização de audiências de conciliação no âmbito do Tribunal de Justiça promoveu, no último dia 19 de novembro, a primeira audiência por meio do WhatsApp, aplicativo de mensagens instantâneas via celular. A mediação durou uma hora e quarenta minutos e envolveu um caso de cobrança da dívida de um comerciante da região Sul de Santa Catarina com uma indústria de móveis do Rio Grande do Sul. Após algumas rodadas de negociações, as partes chegaram a um acordo. O caso agora segue para a fase de homologação, que ocorrerá tão logo os advogados encaminhem os documentos para a relatoria da matéria no Tribunal de Justiça. O caso em questão foi escolhido por duas razões: a primeira, por apresentar possibilidades reais de acordo; a segunda, pela distância, já que os representantes da indústria estão a quase 800 quilômetros de Florianópolis. Detalhe: todas as partes estavam conectadas por meio do aplicativo de celular, mas não estavam juntas. Os advogados que participaram das negociações, por exemplo, consultavam seus clientes também pelo WhatsApp sobre as condições e propostas discutidas durante a audiência.

O projeto-piloto, de iniciativa da Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados Especiais e Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec), será retomado no início de 2019. Segundo membros da Coordenadoria, as partes que participaram desta primeira audiência elogiaram a iniciativa, a qual consideraram "inovadora", não só pela rapidez e praticidade na resolução do conflito como também pela economia de recursos financeiros para todos os envolvidos (partes e poder público). "Esta sessão de conciliação foi plenamente exitosa, desde a concordância das partes até o final para compor o litígio e dar fim ao processo que tramitava aqui no segundo grau de jurisdição", ressaltou a desembargadora Janice Goulart Garcia Ubialli, coordenadora do Cojepemec.

Além disso, durante as audiências realizadas nos anos de 2018 e 2019 os advogados manifestavam a intenção de encaminhar outros processos para pauta de sessões de conciliação/mediação, aproveitando a equipe de conciliadores já formada pelo setor, que possuíam experiência e qualificação para condução das audiências.

Paralelamente, algumas empresas procuraram a COJEPMEC com a intenção de encaminhar processos elegíveis para a conciliação, considerando as demandas repetitivas e em massa ajuizadas em 1º e 2º graus. Como política da empresa, a intenção era solucionar consensualmente o maior número de processos judiciais possível, através de audiências com participação de equipe jurídica capacitada e com poderes para negociais para transigir, concentrando esforços para execução de pautas concentradas.

A equipe do PCMSG alinhou os desafios e elaborou o Projeto Pautas Concentradas – Grandes Empresas Credoras/Devedoras – em processos de 1º e 2º Graus e Turmas de Recursos, que foi executado após concordância da Corregedoria-Geral da Justiça e da Presidência do TJSC.

Aliás, foi destacado pelo Núcleo II da Corregedoria-Geral da Justiça (CGJ), no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) n. 0038400-78.2022.8.24.0710, que:

É de opinião unívoca tratar-se de iniciativa que deve ser estimulada pelos agentes envolvidos na prestação jurisdicional, inclusive no âmbito de processos judiciais em tramitação, atendendo perfeitamente aos comandos dos §§ 2º e 3º do art. 3º do Código de Processo Civil.

Ademais, as audiências serão realizadas todas por meio de videoconferência e a comunicação dos atos processuais dar-se-á digitalmente, por e-mail, o que prestigia a celeridade e a economicidade processuais.

Outrossim, consoante se depreende do art. 3º, II, "h", da Resolução n. 16/2018-TJ, compete à Cojepemec, na esfera do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Nupemec, "propor e coordenar a realização de mutirões de mediação, de conciliação e de outros métodos adequados de solução de conflitos mediante regime de

auxílio, voluntário ou não, por magistrados, auxiliares da justiça e servidores designados pelo órgão competente".

Em conformidade com o último relatório Justiça em Números apresentado pelo Conselho Nacional de Justiça, o Poder Judiciário de Santa Catarina se posiciona entre a 7ª e a 8ª colocação relativamente ao índice de conciliação por tribunais de médio porte, tendo alcançado o patamar de 10% (dez por cento) no ano-base 2021.

Já o parecer emitido pelo Gabinete da Presidência do TJSC enfatizou:

A iniciativa da pauta concentrada de conciliação é louvável e certamente trará impactos positivos nos serviços forenses e nas atividades jurisdicionais das unidades abrangidas pelo presente projeto.

A relevância da atividade também vem ao encontro das diretrizes da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, que dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário.

O projeto está alinhado à missão do Poder Judiciário de Santa Catarina, de "Promover a solução de conflitos com efetividade", e especialmente em sintonia com os objetivos estratégicos de "Promover a cultura da desjudicialização, pela divulgação dos benefícios da prevenção de litígios e pela articulação junto aos atores do sistema da Justiça" (dimensão Sociedade) e de "Impulsionar a solução adequada de conflitos pela divulgação de resultados, bem como na solução dos processos, possíveis de acordo, dentro dos requisitos legais", nos exatos termos do projeto apresentado.

O Projeto, elaborado no ano de 2019, tinha a pretensão de atuação efetiva e dirigida da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Soluções de Conflitos - COJEPMEC, junto ao 1º e 2º Graus de Jurisdição e Turma de Recurses, para coordenação de audiências conciliatórias - presenciais e por meio virtual - com base em Plano Dirigido solicitado por grandes empresas credoras/devedoras, que atendessem as necessidades de todos os envolvidos, como meio de reduzir acervo judicial e propiciar a efetiva entrega da prestação jurisdicional.

O projeto justificava-se em razão da: a) necessidade de divulgação da estrutura e atribuições da COJEPMEC visando a fomentação da cultura da conciliação; b) crescente demanda de processos, que pode ser reduzida através métodos consensuais de solução de conflitos; c) necessidade de intensificar a atuação da COJEPMEC em 1º e 2º Graus de jurisdição e Turmas Recursais, com o mínimo de despesa ao erário e máxima efetividade.

Portanto, o objetivo do Projeto era divulgar as atribuições da COJEPMEC e colaborar com os magistrados e desembargadores na redução do acervo de processos, através da realização de pautas concentradas de audiências de conciliação e mediação, presenciais ou por meio eletrônico, partindo de um plano de ação dirigido.

Importante destacar, em relação ao formato das audiências, que no decorrer da execução dos projetos, optou-se pela realização do ato conciliatório na forma virtual, considerando o quesito logística, principalmente em relação ao deslocamento das partes e procuradores, o domicílio de atuação dos conciliadores, bem como o fato da ocorrência de uma pandemia mundial, que iniciou em março de 2020 e enfrentou período extenso de isolamento social, por aproximadamente 2 anos.

Aliás, no início do período pandêmico foi editada a Resolução GP/CGJ n. 6/2020, que dispôs sobre a realização temporária de audiências de conciliação virtuais no âmbito do PJSC. Referido ato considerou:

A declaração da Organização Mundial de Saúde (OMS), que classificou como pandemia a doença causada pelo coronavírus (Covid-19), e as orientações emanadas pelo Ministério da Saúde acerca do tema; a necessidade de preservar a integridade física e a saúde de magistrados, servidores, terceirizados, colaboradores e jurisdicionados; a Lei n. 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019; o grande fluxo de pessoas que circulam, diariamente, nas dependências do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina; a necessidade de estabelecer medidas aptas a evitar ou a restringir os riscos de contaminação pelo coronavírus; a necessidade de garantir a manutenção contínua da prestação jurisdicional e dos demais serviços por parte do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina; a disponibilidade dos recursos de tecnologia da informação para realização de audiências de conciliação virtuais em processos judiciais; a proposta da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Cojepemec de regulamentar a realização das audiências de conciliação por meio eletrônico; o disposto no § 6º do art. 2º da Resolução TJ n. 18 de 18 de julho de 2018; e o exposto no Processo Administrativo n. 0056846-37.2019.8.24.0710.

O ato deliberou, no art. 1º que “Fica facultada a todas as unidades de 1º e de 2º grau de jurisdição do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina a realização de audiências de conciliação virtuais em processos judiciais, cabendo ao magistrado competente deliberar acerca da oportunidade e da conveniência da realização do ato por esse meio”. Além disso determinou que “As audiências de conciliação virtuais serão realizadas por meio de videoaudiência, disponibilizada no endereço eletrônico [www.tjsc.jus.br](http://www.tjsc.jus.br), ou do aplicativo de mensagens *WhatsApp*, com o emprego de linha telefônica institucional ou, excepcionalmente, da linha telefônica particular do responsável por presidir o ato” (art. 2º). Por fim, dispôs no art. 7º que “A ratificação do acordo realizado em audiência de conciliação virtual deverá ser registrada pelos procuradores nos autos, no prazo de 24 (vinte e quatro)

horas após a juntada do termo aos autos, e a ausência de manifestação formal no prazo assinalado será interpretada como concordância tácita”.

Desta forma, há que considerar o período de exceção que a população mundial passou durante os anos de decretação de pandemia de COVID-19, e especialmente no âmbito jurisdicional, a necessidade de adaptação dos órgãos judiciários para manutenção da prestação jurisdicional.

### **3.1.1 Plano de Trabalho – etapas, recursos, cronograma**

O projeto possui 7 etapas básicas, que poderiam ser alteradas ou complementadas no decorrer da implantação, caso houvesse necessidade:

#### **Etapa 1 – Divulgação**

Nessa etapa o foco é divulgar, da forma mais abrangente possível, a atuação e atribuições da COJEPMEC e principalmente do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau (PCMSG). Colocar à disposição das empresas credoras e devedoras, que possuem ações repetitivas e em massa, uma forma alternativa de solucionar suas demandas judiciais.

A proposta engloba a utilização das mídias sociais já disponíveis pelo TJSC (*Instagram, Facebook e Twitter*), *site*, entrevistas e, oportunamente, meios de comunicação externos. Paralelamente, a divulgação seria feita junto à OAB/SC, Defensoria Pública e Ministério Público.

#### **Etapa 2 – Seleção**

Recebida solicitação escrita (ofício ou e-mail), iniciou-se a verificação da viabilidade de realização das audiências, que poderiam ocorrer na forma presencial ou por meio eletrônico, considerando o número de processos elegíveis pela instituição solicitante, fase processual e local de tramitação.

#### **Etapa 3 – Elaboração do Plano Dirigido**

A elaboração do Plano Dirigido foi baseada nos seguintes passos:

- a) **Reunião preliminar:** realizada a seleção do requerimento, o PCMSG agenda reunião com a empresa solicitante, sendo as tratativas formalizadas por e-mail. A reunião preliminar serve para apuração dos detalhes e verificação das peculiaridades do Projeto.
- b) **Reunião com a equipe do PCMSG:** coletados os dados necessários, a equipe do PCMSG se reúne para análise do caso, e considera os seguintes aspectos pontuais para elaboração do Projeto Dirigido:
  - posição da empresa solicitante (devedora/credora)
  - número de processos elegíveis
  - grau de jurisdição
  - viabilidade da realização de audiências no formato presencial, virtual ou híbrido
  - data prevista para o início do evento
  - período necessário para conclusão das pautas concentradas
  - disponibilidade de estrutura
  - prazo para contato (telefônico, por mensagem instantânea ou e-mail) com partes/procuradores
  - prazo e modo de intimação/convite
  - seleção de conciliadores e pessoal de apoio
  - forma de remessa dos acordos para os processos originários
  - forma de coleta dos dados estatísticos
  - prazo para elaboração do relatório final.

Após apreciação das questões, é estimado o período provável da pauta concentrada de audiências e comunicada a empresa solicitante.

- c) **Indicação do Colaborador Responsável:** no caso de realização de audiências de forma presencial nas Comarcas, é solicitada a indicação de um Colaborador Responsável, que intermedia as tratativas entre a unidade judiciária e o PCMSG, visando facilitar a logística e a celeridade na interação.
- d) **Plano Dirigido:** estabelecidas as datas para realização das pautas concentradas, é elaborado o Plano Dirigido, seguindo o esboço abaixo:

- **Processos abrangidos:** verificação do número de processos abrangidos pelo Projeto, segundo a listagem encaminhada pela empresa requerente.

- **Elaboração do Projeto Dirigido:** em razão das peculiaridades apresentadas. Ponderar: i) a possibilidade de realização das pautas concentradas na forma presencial ou por meio virtual; ii) quantidade de processos; iii) data provável; iv) quantas e quais as comarcas abrangidas; v) número de pessoas envolvidas para coordenação e execução dos trabalhos; vi) necessidade de consulta prévia das partes/procuradores para ciência e manifestação de interesse na inclusão do processo em pauta.

- **Apresentação e Aprovação do Projeto:** apresentação do Projeto ao(a) Coordenador(a) da COJEPMEC. Após, elaboração do SEI (sistema informatizado de gestão de processos e documentos eletrônicos oficial do TJSC) para aprovação da Presidência do TJSC.

- **Ciência aos magistrados participantes:** realizada através de contato telefônico e formalizada por e-mail, que com indicação do número do SEI.

- **Procedimento inicial:** verificar a possibilidade de realização das audiências sem movimentação dos processos, prezando pela agilidade e eficácia na prestação jurisdicional.

- **Seleção dos processos:** verificar efetivamente quantos processos serão pautados. Manter contato (e-mail ou telefônico) prévio com procuradores para indagar sobre interesse em participar de audiência conciliatória, estimulando a opção de resolução do conflito por métodos consensuais.

- **Agendamento das audiências:** formalização da pauta, observando, no caso das audiências presenciais, a disponibilidade de espaço físico, período de utilização (matutino/vespertino) e estrutura.

- **Intimação/convite:** realizado pela secretaria do PCMSG, através de ato ordinatório, com publicação no Diário da Justiça, ou convite encaminhado por e-mail, dependendo da abrangência e formato decidido pela equipe.

- **Ofícios:** expedição de ofícios à subseção da Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), ao Ministério Público e à Defensoria Pública, se necessário, cientificando da realização do evento.

- **Logística:** confirmação da disponibilidade de espaço físico, computadores, impressoras, material e pessoal de apoio.

- **Conciliadores:** verificação da quantidade de conciliadores necessários para realização das audiências.

- **Reunião e visitação do local:** dias antes do evento presencial na comarca, visitar o local e realizar reunião com magistrados, servidores e conciliadores. No caso de audiências virtuais, capacitar os conciliadores para uso da ferramenta.

- **Preparação do evento:** organização do espaço do evento, afixação de identificadores das salas, impressão de pautas de audiências, pesquisa de satisfação e declarações de presença (modelos do PCMSG).

- **Evento:** coordenação e atuação da equipe do PCMSG, auxiliada pela equipe de apoio local, caso necessário.

- **Homologação dos acordos:** encaminhamento dos termos de acordo aos processos originários para homologação, preferencialmente digitalizados (por-mail).

- **Dados Estatísticos:** coleta dos dados estatísticos no encerramento diário das pautas concentradas (modelo do PCMSG), que serão encaminhados pelos conciliadores.

- **Relatório final:** elaboração de Relatório conclusivo dos trabalhos, considerando o planejamento proposto, a execução, os dados estatísticos e a pesquisa de satisfação.

#### **Etapa 4 – Execução do Plano Dirigido**

Finalizado o planejamento, é iniciada a execução do Projeto Dirigido, com atuação efetiva dos funcionários do PCMSG em todas as etapas, inclusive como conciliadores, caso necessário.

#### **Etapa 5 – Realização do evento**

Durante o evento o PCMSG é representado pela equipe que acompanhou a elaboração e implantação do Projeto.

Considerando que o objetivo primordial é a perfectibilização de acordos para redução do acervo judicial, há especial atenção com a duração das audiências, as salas e a seleção de conciliadores, respeitando os seguintes critérios:

- a) Pautas: as sessões são realizadas preferencialmente em pautas concentradas, nos períodos matutino e vespertino, entre 8h e 18h, com duração de 1 hora cada sessão, dependendo do caso.
- b) Salas: aptas ou adaptadas para receber as partes, seus procuradores, o conciliador e o digitador, garantindo conforto e sigilo ao ato.
- c) Nas sessões virtuais, preferência por computador com 2 monitores. Necessidade de acesso à internet e ao sistema para consulta processual.
- d) Conciliadores: servidores capacitados, nos termos da Resolução CNJ n. 125/2010 e, preferencialmente, com aperfeiçoamento específico para atuação no Projeto, oferecido pelo PCMSG.

### **Etapa 6 – Dados Estatísticos**

A coleta de dados estatísticos do evento é realizada pela equipe do PCMSG, diariamente.

O modelo disponibilizado aos conciliadores pelo PCMSG contém as seguintes especificações:

- a) quantidade de processos pautados;
- b) quantidade de audiências realizadas (com a presença de uma ou ambas as partes/procuradores);
- c) total de acordos (exitosos/parcialmente exitosos);
- d) relação dos conciliadores atuantes.

Os dados recebidos são analisados pela equipe do PCMSG e disponibilizados no Relatório Final do projeto.

### **Etapa 7 – Elaboração do Relatório Final**

Por fim, a equipe responsável confecciona o Relatório Final conclusivo do Projeto, que é disponibilizado para o(a) Coordenador(a) da COJEPMEC e incluído no SEI respectivo para encaminhamento à Corregedoria-Geral da Justiça e à Presidência do TJSC.

A intenção do Projeto é o mínimo de oneração ao erário com a máxima eficiência. Para tanto, o intuito é utilizar-se dos recursos já disponíveis.

Portanto, num primeiro momento, as despesas se concentram, caso necessário, em: diárias, gastos com deslocamento dos servidores do PCMSG, disponibilidade de motorista institucional e despesas com o uso de telefone celular institucional.

A implantação do Projeto pode sofrer variações em razão do número de processos selecionados, mas segue basicamente o cronograma abaixo:

Primeiras tratativas com a solicitante	15 dias
Elaboração do SEI e aprovação	15 dias
Reunião da equipe PCMSG	5 dias
Elaboração do Plano Dirigido	15 dias
Execução do Plano Dirigido	60-90 dias
Evento	3-10 dias
Dados Estatísticos	15 dias
Relatório Final	15 dias

### 3.1.2 Execução do Plano Dirigido e peculiaridades

O início da execução do Projeto Pautas Concentradas – Grandes Empresas Credoras/Devedoras – em processos de 1º e 2º Graus ocorreu no ano de 2019 através de requerimentos de empresas interessadas na realização de audiências conciliatórias para resolução de ações judicializadas perante o PJSC.

Utilizou-se como parâmetro, guardadas as devidas peculiaridades, o programa “Empresa Amiga da Justiça” desenvolvido pelo Tribunal de Justiça de São Paulo. Regulamentado pela Portaria nº 9.447/2017, o programa Empresa Amiga da Justiça e Parceiro Institucional do Programa Empresa Amiga da Justiça objetiva incentivar a utilização de métodos autocompositivos de solução de conflitos, como a mediação e a conciliação, entre as empresas e seus clientes ou usuários, a fim de fomentar a cultura da pacificação social, principalmente no que se refere aos conflitos consumeristas, evitando a excessiva judicialização.

De maneira semelhante, considerando a multiplicação acelerada de demandas judiciais repetitivas, a excessiva judicialização de conflitos, especialmente no âmbito das relações de consumo, visualizou-se e a necessidade de criar uma política pública judiciária voltada à solução de conflitos de forma consensual, incentivando o número de acordos, a manutenção das relações negociais, a desjudicialização e a pacificação social.

Acerca dos litigantes repetitivos, destaca-se:

O fato de estar constantemente em juízo traz diversas vantagens ao litigante repetitivo. Entre as várias citadas por Marc Galanter (1974, p. 98-103), cabe destacar: a) a repetição cria conhecimento prévio do que irá acontecer em casos futuros e, assim, o litigante habitual pode estruturar a transação e criar um registro; b) o litigante habitual desenvolve expertise e possui rápido acesso a especialistas, vale-se de economia de escala e de custos iniciais baixos para começar qualquer caso; e c) o litigante habitual pode jogar com as estatísticas, pois, quanto mais a questão tende a ser decidida a seu favor, mais tende a adotar uma estratégia de minimizar a probabilidade de uma perda máxima; como as apostas são relativamente baixas, o litigante repetitivo pode adotar estratégias para maximizar ganhos em uma longa série de casos, ainda que isso envolva um risco de perdas em alguns casos. (TAKAHASHI, 2019, p. 22).

Por esta razão, propõem-se um tratamento diferenciado dos conflitos, conforme destaca Érica Barbosa e Silva (2012, p. 41):

A complexidade dos conflitos reclama a estruturação da Justiça de forma a corresponder em quantidade às suas estreitas exigências, com a máxima aderência possível. Isso significa que o direito de acesso deve ser pautado por uma adequada organização estrutural, embasada em instrumentos aptos à efetiva realização de Justiça, com uma composição eficiente do Judiciário, bem como institutos e categorias processuais que denotem técnicas apropriadas à resolução de conflitos.

Portanto, no estudo de caso em comento, recebidos os requerimentos das empresas por e-mail, as tratativas foram encaminhadas de forma gradativa e direcionada, caso a caso, considerando o intuito conciliatório, o número de processos abrangidos, a viabilidade de execução do projeto de forma presencial ou virtual e a qualificação dos conciliadores.

O Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal (TAKAHASHI, 2019, p. 42-43) trata de tópico referente ao “Desenho de solução de disputas customizadas” (Dispute System Design), pontuando que para além das diretrizes estabelecidas pela Resolução n. 125/2010 do CNJ e outras normativas judiciárias já mencionadas, juízes e servidores têm papel essencial no desempenho de projetos especificamente voltados para o tratamento de demandas que acarretem

grandes impactos econômicos e sociais em decorrência de sua natureza e/ou de seu volume.

[...] ao invés do simples processamento de múltiplas ações judiciais ou da realização de tentativas de conciliação desordenadas, o Judiciário tenta articular com os envolvidos o desenvolvimento de projetos específicos que busquem, de forma consensual, o tratamento adequado e integral desses conflitos. O êxito dessas iniciativas depende do engajamento das partes e instituições envolvidas e de sua capacidade de elaborar e negociar um projeto capaz de atender adequadamente os interesses e as necessidades de todos, proporcionando uma solução mais desejável que aquela decorrente do processo judicial.

A metodologia de desenho de resolução de disputas (Dispute System Design), segundo William L. Ury, Jeanne M. Bret e Stephen B. Goldberg (1993), tem como ponto de partida a premissa de que a resolução de disputas por meio da convergência de interesses é geralmente menos custos e promove maiores ganhos para as partes envolvidas. Custos, nesse caso, não são somente recursos financeiros, mas também as oportunidades desperdiçadas, tempo e energia emocional empreendidos na solução de conflitos. Da mesma forma, os ganhos compreendem a satisfação dos envolvidos com os resultados e com o processo, os efeitos sobre suas relações e a não recorrência das disputas dirimidas.

Assim, pensar em desenho de sistemas significa, em linhas gerais, adaptar o procedimento ao conflito e aos interesses e às necessidades dos atores envolvidos, de modo que a resolução seja a menos custosa e a mais eficiente possível.

No caso, ponderando que as demandas, na grande maioria, referiam-se a conflitos consumeristas, o impacto social é coletivo, atingindo grupos com especificidades, o que converge para a necessidade de padronização da adoção da conciliação como método para tratamento dos conflitos.

Neste ponto, importante destacar que o Conselho Nacional de Justiça, através do *site* institucional, facilita a compreensão da diferença entre conciliação e mediação, pontuando que:

A Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam, com autonomia e solidariedade, a melhor solução para o conflito. Em regra, é utilizada em conflitos multidimensionais ou complexos. A Mediação é um procedimento estruturado, não tem um prazo definido e pode terminar ou não em acordo, pois as partes têm autonomia para buscar soluções que compatibilizem seus interesses e necessidades. A Conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial. É um processo consensual breve, que busca uma efetiva harmonização social e a restauração, dentro dos limites possíveis, da relação social das partes.

As duas técnicas são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual.

Os mediadores e conciliadores atuam de acordo com princípios fundamentais, estabelecidos na Resolução nº 125/2010: confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade,

independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação.

Ou seja, a conciliação e a mediação são negociações assistidas por terceiro, considerando a dificuldade de comunicação, que é facilitada por profissional imparcial.

Em ambos os casos, destaca-se, conforme os ensinamentos de Dante Martinelli e Ana Paula Almeida (2006, p. 134), a estratégia colaborativa prevalece, porém na dinâmica consumerista há, além do solucionar pacificamente o problema, o interesse maior de manter o cliente visando futura negociações.

Os negociadores tem interesse em colaborar entre si a fim de contribuir para que ao fim da negociação ambas as partes se sintam satisfeita e voltem a negociar no futuro. A estratégia colaborativa valoriza tanto o resultado quanto o relacionamento entre os negociadores. Na negociação ganha-ganha ambos os lados trabalham juntos para concluir um acordo satisfatório para ambos. A finalidade é encontrar um meio que seja aceito por todos.

Em relação à sistemática da eleição dos processos pela empresa, contemplou-se a regra da autonomia da vontade (voluntariedade ou consensualidade), que rege o procedimento da conciliação, disposta no Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais (Anexo III da Resolução CNJ n. 125/2010). Desta forma, a partir da seleção feita pela empresa, todos os processos encaminhados à mesa de conciliação necessariamente acompanharam proposta de acordo, com oferta viável e sensata, satisfatória para todas as partes.

Segundo a doutrina de Fisher, Ury e Patton (2018, p. 24):

Qualquer método de negociação pode ser julgado imparcialmente por três critérios: deve levar um acordo sensato – caso ele seja possível -, deve ser eficiente e deve melhorar ou, pelo menos, não prejudicar a relação entre as partes. (Um acordo sensato pode ser definido como aquele que atende aos interesses legítimos de cada lado, resolve conflitos de interesse de forma justa, é durável e leva em conta os interesses da comunidade.).

A fase denominada pré-conciliação é, no caso, imprescindível para a formação de uma macrogestão envolvendo corpo técnico e jurídico das empresas, que viabilize a participação de representantes legais e procuradores com poderes e alçada para negociar e transigir, viabilizando uma padronização de atuação e muitas vezes de propostas.

As alçadas definem o limite de competências e de atribuições do representantes das empresas para a tomada de decisões, fator determinante para

as fases de negociação pois direcionam as ações dos profissionais envolvidos, com autonomia, objetivando a construção de um acordo.

Extraí-se, a esse respeito, do Manual de Mediação e Conciliação da Justiça Federal (TAKAHASHI, 2019, p. 50):

As preocupações traçadas acerca da dinâmica entre litigantes repetitivos e ocasionais [...] ressaltam ainda mais essa importância, na medida em que o Judiciário consegue pactuar previamente termos e parâmetros de acordo que sejam mais vantajosos para os litigantes ocasionais.

A interlocução prévia com as empresas, sem adentrar no mérito do conflito, mas objetivando o alinhamento de questões estratégicas e negociais a serem trazidas para a mesa de negociação facilitam e agilizam o ato negocial. Comportam uma construção colaborativa, para fixação de parâmetros.

No caso, a tentativa foi encontrar um procedimento mais ágil, com uma estrutura organizacional padrão, porém peculiar ao assunto, que tratasse as demandas em massa, causando uma nova impressão aos envolvidos e à sociedade, no sentido da pacificação dos conflitos.

E para que as negociações fossem concretizadas, o PCMSG selecionou criteriosamente os conciliadores, destacados pelo perfil profissional e experiência.

Neste ponto, registra-se que, conforme previsto na Resolução CNJ n. 125/2010:

Art. 12. Nos Centros, bem como em todos os demais órgãos judiciários nos quais se realizem sessões de conciliação e mediação, somente serão admitidos mediadores e conciliadores capacitados na forma deste ato (Anexo I), cabendo aos Tribunais, antes de sua instalação, realizar o curso de capacitação, podendo fazê-lo por meio de parcerias.

[...]

§ 2º Todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos deverão submeter-se a aperfeiçoamento permanente e a avaliação do usuário.

Aliás, atendendo às atuais demandas da sociedade no cenário da solução consensual dos conflitos, importante destacar que a Resolução n. 5/2018, do Ministério da Educação (MEC) estabeleceu as novas diretrizes curriculares nacionais do curso de Graduação em Direito (IES), e, dentre elas, incluiu no rol de disciplinas e práticas obrigatórias nos cursos jurídicos no Brasil matérias relacionadas aos meios consensuais e extrajudiciais de solução de conflitos. Assim, disciplinas que abordem a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem, passaram a fazer parte do projeto pedagógico essencial do curso de Bacharelado em Direito.

A iniciativa de estabelecer uma nova diretriz curricular objetiva impulsionar no estudantes, durante a graduação, uma mudança de paradigma, estimulando as práticas consensuais de gerenciamento de conflitos a partir da formação dos operadores do Direito.

Porém, a formação acadêmica não é suficiente, segundo o Conselho Nacional de Justiça.

A respeito da capacitação, destaca-se, conforme disposto no Anexo I da Resolução CNJ n. 125/2010:

O curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores (conciliadores e mediadores) tem por objetivo transmitir informações teóricas gerais sobre a conciliação e a mediação, bem como vivência prática para aquisição do mínimo de conhecimento que torne o corpo discente apto ao exercício da conciliação e da mediação judicial. Esse curso, dividido em 2 (duas) etapas (teórica e prática), tem como parte essencial os exercícios simulados e o estágio supervisionado de 60 (sessenta) e 100 (cem) horas.

No Tribunal de Justiça de Santa Catarina, a Academia Judicial é responsável pela organização e realização dos cursos de capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de conciliadores e de mediadores requisitados pela COJEPMEC. A requisição decorrerá de interesse institucional próprio ou de solicitação encaminhada por magistrado, segundo a Resolução GP/CGJ n. 21/2019.

A capacitação autoriza o cadastramento do conciliador no Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do CNJ (Conciliajud) que, além de ser uma plataforma digital que possui funcionalidades para a gestão dos cursos, também conta com bancos de dados dos profissionais que cumpriram cada etapa das ações de capacitação.

Consoante o Guia de Utilização do Conciliajud (2020, p. 4), “O ConciliaJud foi implementado pelo CNJ e, a partir de 29 de maio de 2020, o seu uso é compulsório para os órgãos do Poder Judiciário (tribunais, Nupemec, Cejusc e escolas judiciais) e para as instituições formadoras reconhecidas por tribunais.”.

No que refere ao CCMJ – Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais, consta do guia (p. 6):

O Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais (CCMJ) é formado por profissionais habilitados a atuar como mediadores e/ou conciliadores judiciais. Para figurar no CCMJ, os profissionais devem possuir certificação em cursos de formação de mediadores e/ou conciliadores judiciais realizados por órgãos de tribunais reconhecidos pela Enfam ou por instituições de formação reconhecidas por tribunais. A

inclusão de profissional do CCMJ é realizada por tribunal ou instituição de formação responsável pela realização dos cursos de formação de mediadores e/ou conciliadores judiciais, mediante o ateste do cumprimento das respectivas etapas teórica e prática, conforme orientações explicitadas neste Guia. Para autorizar a divulgação dos dados na consulta pública dos Cadastros Nacionais, o mediador ou conciliador deve seguir as orientações do item 9 deste Guia. A permanência da inscrição no CCMJ – após o período de quatro anos da data de expedição do certificado de conclusão do curso de formação de mediadores e conciliadores judiciais – fica condicionada à atuação durante esse período, sem percepção de remuneração, em sessões de mediação e/ou conciliação de 10 processos distintos tramitados no âmbito dos tribunais.

Reforçando, o Regulamento das Ações de Capacitação e do Banco de Dados da Política de Tratamento Adequado de Conflitos do CNJ, menciona: “Art. 20 § 2º O certificado de conclusão do Curso de Formação de Mediadores e Conciliadores Judiciais é imprescindível para atuação perante o Poder Judiciário”. Já no art. 52 consta “Compõem o Cadastro Nacional de Mediadores e Conciliadores Judiciais (CCMJ) os mediadores e os conciliadores certificados nos cursos de formação de mediadores e conciliadores judiciais, na forma estabelecida nos artigos 19 e 20 deste regulamento”.

Além disso, ao ser inserido na plataforma é permitido ao conciliador/usuário complementar os dados cadastrais, inclusive escolher a área de atuação de sua preferência, dentro do ramo do Direito.

No âmbito do PJSC, a Resolução TJ n. 18/2018 é a normativa que “Estabelece normas e procedimentos para o cadastramento de conciliadores e de mediadores, o credenciamento de câmaras privadas de conciliação e mediação, sua atuação, supervisão e desligamento no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina”. O parágrafo único do artigo 1º da referida Resolução define: “Compete à Presidência do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, por meio da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - COJEPMEC, a manutenção, a organização, o desligamento e o gerenciamento do cadastro de conciliadores e de mediadores e o credenciamento estadual das câmaras privadas de conciliação e mediação a que se refere o *caput* deste artigo”. O art. 2º traz o requisito: “§ 1º Para atuar em mediação ou conciliação processual, todos os conciliadores e mediadores, assim como os que integrarem câmaras privadas, deverão estar inscritos no Cadastro Nacional de Conciliadores e de Mediadores

Judiciais, criado pelo Conselho Nacional de Justiça, nos termos do art. 167 da Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015”. O art. 3º, por sua vez, destaca: “A inclusão de conciliadores e de mediadores no cadastro estadual do Tribunal de Justiça de Santa Catarina dependerá de prévia aprovação do candidato pelo COJEPMEC”, sendo os requisitos elencados no art. 4º “São requisitos para a inscrição do candidato no cadastro estadual do Tribunal de Justiça de Santa Catarina: I - ser capacitado em conciliação ou mediação por entidade habilitada perante a Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados - ENFAM, cujos cursos tenham sido ministrados de acordo com o conteúdo programático fixado pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça; II - ser graduado há pelo menos dois anos em curso de ensino superior, para mediação; III - ser graduando ou graduado em curso de ensino superior, para conciliação; IV - estar em pleno gozo da capacidade civil; V - não sofrer de incapacidade que o impossibilite do exercício da função; VI - não incidir nas hipóteses de suspeição ou impedimento previstas na legislação processual civil; VII - não ter sofrido penalidade administrativa nem ter praticado ato desabonador no exercício de cargo público ou de atividade pública ou privada”. Por fim, o art. 5º estabelece: “§ 2º Os candidatos cujos requerimentos forem deferidos pelo COJEPMEC terão seus nomes incluídos no cadastro estadual e assinarão termo de compromisso, conforme modelo estabelecido no Anexo II desta resolução. § 3º A lista com os nomes dos conciliadores e dos mediadores regularmente cadastrados será disponibilizada no portal do Tribunal de Justiça na internet”.

Portanto, os facilitadores, para atuarem no TJSC, necessitam, obrigatoriamente, estar inseridos no Cadastro Nacional (Conciliajud) e no Cadastro Estadual de Conciliadores e Mediadores Judicial.

Para execução do projeto, foram observados os requisitos de cadastramento, a área de atuação de acordo com a preferência do conciliador, bem como capacitação e reunião individual com cada facilitador, visando repassar as peculiaridades da proposta, as dinâmicas da negociação (parcelamentos, informação de contas bancárias, detalhes administrativos para facilitar o processamento de eventuais acordos, encaminhamentos processuais, elaboração de termos de audiência) e os contatos diretos com o suporte da empresa e institucional (servidores e estagiários).

As reuniões e treinamentos foram extensivas à equipe de servidores para alinhamento das orientações, padronização dos atendimentos de partes, advogados e conciliadores.

A respeito da remuneração, importante consignar que, apesar da previsão normativa sobre o recebimento de honorários pelos facilitadores (art. 18 da Resolução TJ 18/2018), na Resolução TJ n. 16/2018, que trata do PCMSG, consta dispositivo específico sobre a atuação voluntária: “Art. 9º O Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau será coordenado pelo coordenador da Cojepemec. § 1º O programa será integrado por magistrados aposentados e por outros profissionais idôneos com formação em curso superior e capacitados em métodos adequados de solução de conflitos. § 2º Os integrantes do programa não farão jus a nenhum tipo de remuneração”.

Desta forma, a atuação de todos os conciliadores na execução do projeto ocorreu de voluntariamente, mediante a concordância prévia dos envolvidos, nos termos do art. 25 da Resolução TJ n. 18/2018: “Art. 25. Poderão se cadastrar como conciliadores ou mediadores voluntários aqueles que preencherem os requisitos previstos nos incisos do art. 4º desta resolução. § 1º Para fins de cumprimento do inciso I do art. 4º desta resolução, os voluntários serão capacitados pela Academia Judicial, gratuitamente, atendidos os critérios por ela previamente estabelecidos.”.

A pauta das audiências de conciliação foi organizada de modo a respeitar o intervalo mínimo de 1 (uma) hora entre o início de uma e o início da seguinte.

Tocante ao procedimento para chamamento das partes e procuradores para o ato conciliatório, considerando a abrangência dos processos (1º e 2º graus) e a ausência de comunicação do sistema eproc 1G (1º grau) com o 2G (2º grau), o que impede a atuação da equipe do PCMSG diretamente nos fluxos da comarca, optou-se pela ciência do magistrado sobre a realização do projeto e das sessões e o encaminhamento de convite aos litigantes.

Desta forma, as unidades judiciárias contempladas e os respectivos magistrados foram cientificados por e-mail sobre a tramitação do SEI e a execução do projeto, com a aprovação da CGJ e da Presidência do TJSC. Segue modelo do e-mail:

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Magistrado(a)  
Cumprimentando-o (a) cordialmente, vimos informar que a \*\*\*\*\* (nome da empresa) manifestou a esta Coordenadoria interesse na realização de

pautas concentradas de audiências de conciliação em processos originários desta unidade judiciária.

Considerando o intuito conciliatório, a busca da pacificação social, celeridade na prestação jurisdicional, com reflexos diretos na redução do acervo judicial, a proposta foi apresentada à Presidência desta E. Corte e à Corregedoria-Geral da Justiça, sendo acolhida nos termos do SEI n. \*\*\*\*\*.

As pautas concentradas estão previstas para o mês de \*\*\*\* de 20\*\*, conforme detalhamento apresentado no plano de trabalho do projeto.

E, prezando pela agilidade, a fim de evitar movimentações processuais desnecessárias, optamos pela coordenação e execução dos trabalhos pela equipe da COJEPMEC, inclusive contato telefônico prévio com as partes e advogados, formalização das intimações/convites e seleção dos conciliadores.

As audiências ocorrerão no formato virtual e os termos das sessões serão encaminhados ao processo de origem e submetidos à homologação de Vossa Excelência.

Maiores informações poderão ser obtidas através do e-mail \*\*\*\*@tjsc.jus.br ou por telefone \*\*\*\*\*.

Respeitosamente,

\*\*\*\* (servidor)

Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau  
 Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - COJEPMEC

Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina

(48) \*\*\*\*\*

A fim de evitar movimentações processuais desnecessárias, somente os acordos eram encaminhados à origem, por e-mail, para juntada nos autos e o pedido de homologação submetido ao magistrado. Segue modelo de mensagem eletrônica:

Excelentíssimo(a) Magistrado(a)

Senhor(a) Chefe de Cartório

Cumprimentando-os(as), vimos informar que, nos termos do SEI n.º \*\*\*\*\*, autorizado pela Corregedoria-Geral da Justiça e Presidência do TJSC, foram realizadas sessões de conciliação, em pauta concentrada, requisitadas pela \*\*\*\* (nome da empresa).

As audiências ocorreram no formato virtual, sendo que foi realizado acordo em processo que tramita nesta unidade judiciária, cujo termo de acordo segue anexo para juntada nos autos e encaminhamento para análise do pleito homologatório.

Respeitosamente,

\*\*\*\* (servidor)

Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau  
 Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - COJEPMEC

Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina

(48) \*\*\*\*\*

\*favor acusar recebimento

O contato prévio com procuradores e partes (sem procuradores constituídos) foi realizado através de ligação telefônica, aplicativo de mensagem

instantânea *WhatsApp* e/ou e-mail. Durante os contatos iniciais através de ligações ou mensagens sempre era solicitada a indicação de e-mail para formalização do contato e cadastro do link da audiência, que ocorria na plataforma PJSC Conecta. Abaixo, modelo do e-mail encaminhado:

Prezado(a) Advogado(a)  
 Cumprimentando-o(a), viemos informar que o Tribunal de Justiça de Santa Catarina (TJSC) realizará, através do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau, audiências de conciliação em processos que tem como parte \*\*\*\* (empresa).  
 Os processos foram previamente selecionados e as audiências ocorrerão no formato virtual, por meio da ferramenta PJSC-Conecta, com disponibilização de link de acesso por e-mail.  
 Consultamos se há interesse em participar da sessão de conciliação virtual no processo n. XXXXXXXXXXXX, que tem como parte XXXXXXXXXXXX.  
 Salientamos que a presença da parte, apesar de facultativa, é de extrema importância no procedimento conciliatório.  
 Em razão do prazo para a formalização da pauta, solicitamos que o interesse seja manifestado até o dia \*\*\*\*.  
 Permanecemos à disposição.  
 Cordialmente,  
 \*\*\*\*\* (servidor)  
 Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau  
 Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - COJEPMEC  
 Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina  
 (48) \*\*\*\*\*

Após confirmação do interesse, os links das audiências foram encaminhados por e-mail, seguindo o procedimento padronizado da ferramenta PJSC Conecta. Segue modelo do e-mail:

Prezado(a) Advogado(a)  
 Comunicamos que a audiência de conciliação com a/o (nome da empresa) referente ao processo n. \*\*\*\*\* foi agendada para o dia \*\*\*\* às \*\*\*h, na plataforma PJSC Conecta.  
 O convite contendo o link para a sala de audiência virtual foi encaminhado por e-mail. Caso não tenha recebimento, por gentileza nos retorne.  
 Dúvidas poderão ser direcionadas para [conciliar2grau@tjsc.jus.br](mailto:conciliar2grau@tjsc.jus.br).  
 Atenciosamente,  
 \*\*\*\* (servidor)  
 Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau  
 Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - COJEPMEC  
 Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina  
 (48) \*\*\*\*\*

Conforme informações extraídas do sítio institucional do TJSC (<https://www.tjsc.jus.br/web/tecnologia-da-informacao/pjsc-conecta-videoconferencia>):

O PJSC-Conecta é um sistema desenvolvido para atender às necessidades de gerenciamento e realização de audiências e sessões virtuais no âmbito do Poder Judiciário de Santa Catarina.

O sistema pode ser acessado por meio dos links a seguir (de acordo com a versão), exclusivamente por magistrados e servidores do PJSC, com as credenciais do e-mail institucional.

O acesso é feito totalmente por um navegador de internet, não havendo a necessidade de instalação de software ou utilização de VPN.

Os usuários externos poderão acessar por meio de links próprios encaminhados por magistrados, servidores ou pelo próprio sistema.

Por fim, ressalta-se que todos os conciliadores receberam um modelo padronizado dos termos de audiências com as informações básicas necessárias para facilitar a dinâmica dos acordos, especialmente quanto aos pagamentos (dados pessoais e bancários, margem de parcelamento). O modelo padrão, que era adaptado para cada projeto, consta do Apêndice A.

Durante toda a execução do projeto (2019 e 2022) foi realizado o levantamento de dados estatísticos objetivando verificar a viabilidade da conciliação como política de ação institucional para célere e eficaz solução de litígios repetitivos no Tribunal de Justiça de Santa Catarina. A extração dos dados e análise será direcionada para o 3º Capítulo.

#### **4 COLETA E ANÁLISE DE DADOS ESTATÍSTICOS**

O Projeto Pautas Concentradas – Grandes Empresas Credoras/Devedoras – em processos de 1º e 2º Graus e Turmas de Recursos foi implementado como piloto no Projeto Sky e Projeto Oi, que foram requerimentos recebidos pelas empresas Sky Brasil Serviços Ltda. e Oi S.A.

No Projeto Sky as sessões ocorreram nos dias 24, 25, 26 e 30 de abril de 2019, na forma presencial, na sede do TJSC, e no formato virtual através do aplicativo de mensagens instantâneas *WhatsApp*, nos processos do interior do Estado. O projeto teve adesão maciça das partes, sendo o índice de êxito apurado de 66,67%, com 39 processos pautados, 26 acordos e atingiu o montante de R\$ 333.600,00.

A notícia veiculada no *site* institucional do TJSC em 03 de maio de 2019 destaca:

Presencialmente ou por WhatsApp, conciliação no TJ alcança êxito em 66% dos casos

A Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec) do Tribunal de Justiça comemora os primeiros resultados obtidos através do seu Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau, na realização de audiências concentradas que envolveram desta feita processos judiciais de uma empresa de TV por assinatura, no período de 24 a 30 de abril.

Foram alcançados acordos em 66,67% dos casos, em negociações que envolveram R\$ 333,6 mil. Em comum, ações já em grau de recurso que tramitavam no Tribunal de Justiça. Foram 39 processos abrangidos, a maioria de pedidos de indenização por danos morais. As audiências foram presenciais e parte delas também via WhatsApp, nos processos que tramitavam no interior. A equipe da Cojepemec destacou o percentual exitoso alcançado nas conciliações e também a iniciativa, realizada pela segunda vez, de concretizar audiências por meio do aplicativo WhatsApp (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2019a).

Os resultados positivos estimularam a equipe a prosseguir com a dinâmica de audiências. Surgiu então a possibilidade da execução do Projeto Oi, que iniciou em razão de requerimento encaminhado pela empresa. As audiências conciliatórias foram designadas entre os dias 1º e 19 de julho de 2019, no formato presencial e virtual, através da ferramenta WhatsApp, totalizando 107 processos pautados. Os índices de acordo alcançaram 75% das sessões realizadas (com a presença de todas as partes), segundo o Relatório COJEPMEC 2018-2019.

Notícia divulgada no site institucional no dia 11 de julho de 2019 destaca a execução do projeto:

Cojepemec prossegue com uso do WhatsApp em audiências de conciliação no 2º grau

A Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Cojepemec prossegue até o próximo dia 19 com sessões agendadas em busca de composição em processos que envolvem consumidores e empresas da área de telefonia.

O programa de conciliação de 2º grau do TJ resolveu priorizar, nesta etapa, processos cujo objeto da demanda está amparado pela legislação consumerista, com sentença condenatória já prolatada. Calcula-se que até o final dos trabalhos serão analisados cerca de 100 processos, de empresas como a Oi S/A, Oi Móvel S/A e Telemar Norte Leste S/A.

Até o momento, os resultados já se mostram favoráveis, com alto índice de êxito nas buscas por acordo. Destaque, em particular, para a utilização do meio eletrônico em busca da conciliação, medida implementada em 19 de novembro do ano passado, quando o TJ passou a admitir a possibilidade de realização de audiências por meio do aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp.

"Gostaria de parabenizar a iniciativa da corte superior deste Estado, pois o projeto em comento viabiliza a realização de audiências sem maiores custos às partes, advogados e erário, respeitando, rigorosamente, os princípios da confidencialidade, imparcialidade, busca do consenso, boa-fé e autonomia da vontade das partes", comentou o advogado Tullo Cavallazi, cujo escritório participa das audiências em nome das empresas envolvidas. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2019b).

Já a notícia divulgada no dia 23 de julho de 2019 divulga os bons resultados alcançados:

Conciliação em 2º grau atinge 79% de acordos em mais de 100 processos de telefonia

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - Cojepemec, do Tribunal de Justiça, acaba de divulgar o balanço das audiências recentemente realizadas em busca de acordos em processos com envolvimento de empresas de telefonia no Estado.

O índice de conciliação superou as expectativas ao atingir 79,61%, com a resolução do conflito para 82 cidadãos. O comparecimento também ratificou a grande adesão à conciliação, ao registrar índice de 96,26%. As sessões ocorreram de forma presencial para partes/advogados da Capital e comarcas adjacentes, e via aplicativo WhatsApp para as comarcas mais distantes. Encerrado no último dia 19, o projeto buscou acordos em 107 processos. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2019c).

Realizados os pilotos, a desembargadora Janice Ubialli, Coordenadora da COJEPMEC naquela gestão, determinou a implantação do Projeto Pautas Concentradas – Grandes Empresas Credoras/Devedoras – em processos de 1º e 2º Graus e Turmas de Recursos através de procedimento administrativo (SEI!), em maior escala.

A pedido da cooperativa de crédito VIACREDI foi iniciado o Projeto VIACREDI, através do SEI 0018961-86.2019.8.24.0710, que foi aprovado pela Corregedoria-Geral da Justiça e pela Presidência do TJSC.

Extrai-se do Relatório Final que as audiências foram realizadas presencialmente, de maneira itinerante, com o deslocamento de 2 (dois) conciliadores servidores do PCMSG para as Comarcas de Indaial, Timbó e Pomerode.

As sessões ocorreram no período de 6 a 23 de outubro de 2019, e, dos processos elegíveis pela cooperativa, foram designadas 71 audiências, alcançando-se 16 acordos em processos judiciais e 2 acordos pré-processuais, com encaminhamento de 6 propostas que ficaram pendentes de análise pelas partes. O valor global atingiu o importe de R\$ 588.866,29.

No ano de 2020 o Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau teve que se adaptar ao período pandêmico da Covid-19, que obrigou o isolamento social e a dinâmica dos serviços judiciais.

No mês de abril de 2020 o TJSC, em razão do cenário mundial, determinou a realização de audiências virtuais em todas as unidades judiciárias pelo prazo de 180 dias, o que se estendeu por quase 2 anos.

A imprensa oficial institucional divulgou o acontecimento:

Judiciário autoriza audiências de conciliação virtuais no 1º e 2º graus por 180 dias

20 Abril 2020 | 14h47min

O Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) autorizou a realização de audiências de conciliação virtuais em processos judiciais a todas as unidades de 1º e 2º grau pelo prazo de 180 dias. A Resolução Conjunta n. 6, de 17 de abril de 2020, do Gabinete da Presidência e da Corregedoria-Geral da Justiça, prevê que é facultada ao magistrado a realização das conciliações a distância por meio de videoaudiência ou aplicativo de mensagens (WhatsApp). A iniciativa do Judiciário catarinense tem o objetivo de evitar a propagação da pandemia provocada pelo novo coronavírus (Covid-19) e ampliar a prestação jurisdicional à sociedade catarinense.

A proposta da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec), de ampliar as conciliações virtuais que já eram realizadas no 2º grau também para o 1º grau, é necessária para preservar a integridade física e a saúde de magistrados, servidores, terceirizados, procuradores e jurisdicionados. As audiências de conciliação virtuais poderão ser conduzidas por magistrados, servidores, conciliadores ou mediadores.

As audiências de conciliação virtuais ocorrerão em ambiente privado, com estrita observância aos princípios da confidencialidade, independência, informalidade, imparcialidade, busca do consenso, autonomia da vontade e boa-fé. As partes e os procuradores serão consultados sobre o interesse na realização de audiência de conciliação virtual. Em caso de impossibilidade ou desinteresse, o ato será realizado presencialmente após o retorno das atividades do Poder Judiciário.

Para facilitar a realização das audiências, elas poderão ocorrer no horário que melhor atender aos interesses dos participantes. A única ressalva é quando o ato for presidido por servidor. Vale ressaltar que as mensagens trocadas em audiência não vincularão as partes às propostas apresentadas e não configurarão confissão de dívida. A ratificação do acordo realizado em audiência de conciliação virtual deverá ser registrada pelos procuradores nos autos, no prazo de 24 horas após a juntada do termo ao processo.

Mais informações podem ser obtidas pelo e-mail [conciliar2grau@tjsc.jus.br](mailto:conciliar2grau@tjsc.jus.br). (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2020a).

#### 4.1 PROJETOS ANO 2020

No ano de 2020 o PCMSG executou os seguintes projetos:

- a) Projeto VIACREDI
- b) Projeto Oi S.A
- c) Projeto Itaú Unibanco
- d) Projeto Associação Congregação de Santa Catarina – ACSC 2020

e) Projeto Decolar

#### **4.1.1 Projeto VIACREDI 2020**

O Projeto VIACREDI, autuado no SEI n. 0031030-19.2020.8.24.0710, foi iniciado em razão dos resultados positivos das audiências realizadas no ano de 2019. A cooperativa de crédito, na condição de credora, elegeu processos de 1º e 2º grau, oriundos das varas de Direito Bancário das comarcas de Blumenau, Itajaí, Brusque e Jaraguá do Sul, com possibilidade de inclusão de demandas na fase pré-processual, a fim de evitar o ingresso de novas ações judiciais.

O projeto foi desenvolvido nos meses de setembro, outubro e novembro de 2020.

Foram pautadas 106 audiências, que ocorreram de forma virtual, e realizados 62 acordos, o que representa um índice de 59,05%.

O valor global atingiu o importe de R\$ 2.153.410,77.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidores, 1 estagiária e conciliadores voluntários.

#### **4.1.2 Projeto Oi 2020**

No Projeto Oi, a empresa de telefonia atuou na condição de devedora, sendo o procedimento administrativo autuado no SEI n. 0023930-13.2020.8.24.0710. A proposta inicial abrangeu 53 comarcas do Estado. As audiências foram realizadas no formato virtual, através da ferramenta PJSC Conecta. O projeto recebeu 141 indicações de processos elegíveis pela empresa, em trâmite em 1º e 2º grau, sendo que, após a emissão dos convites às partes (através de seus procuradores) e manifestação de interesse no ato conciliatório, foram realizadas 124 audiências (com comparecimento das partes), com acordo em 115 processos, representando o índice de 92,74% de êxito.

O valor das negociações atingiu o montante de R\$ 549.332,23. E segundo consta do Relatório Final juntado no referido SEI "A parte Oi - Telemar Norte Leste S.A. participou ativamente do projeto e contribuiu significativamente com a

finalização dos acordos, apresentando propostas diferenciadas e vantajosas às partes”.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidores, que atuaram também como conciliadores judiciais.

A página institucional do TJSC divulgou o projeto:

Requisitadas pela Oi, audiências de conciliação serão realizadas durante todo este mês  
05 Agosto 2020 | 11h52min  
Sessões de conciliação, em pauta concentrada, requisitadas pela parte Oi S/A, vão ocorrer ao longo deste mês de agosto no Poder Judiciário de Santa Catarina. Elas tiveram início na última segunda-feira (3/8) e se estenderão até o próximo dia 26. Só nestes primeiros dias já foram realizadas 27 sessões, com êxito de 100% nos acordos entabulados. As audiências são realizadas por vídeo em três salas simultaneamente. Todo o procedimento está a cargo do Programa de Conciliação e de Mediação de Segundo Grau, da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec). Além de resolver os conflitos, a pauta concentrada colabora com as comarcas, pois não há movimentação dos autos. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2020b).

#### **4.1.3 Projeto Itaú-Unibanco**

O Projeto Itaú-Unibanco foi autuado no SEI n. 0030829-27.2020.8.24.0710 e contemplou 3 comarcas do Estado: Blumenau, Itajaí e São José, com 27 processos elegíveis pela instituição financeira, que atuou na condição de devedora. As audiências foram realizadas por meio virtual no sistema PJSC Conecta e ocorreram no mês de setembro de 2020.

Segundo Relatório Final constante do SEI, a adesão de participantes alcançou 9 processos, sendo que em 8 deles houve acordo, ou seja, um índice de 88,89%. O valor global atingiu o importe de R\$ 174.144,99.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidores, que atuaram também como conciliadores judiciais.

#### **4.1.4 Projeto Associação Congregação de Santa Catarina – ACSC 2020**

O projeto de pauta concentrada solicitado pela Associação Congregação Santa Catarina, administradora hospitalar, teve seu início em 2019, autuado no SEI 0087036-80.2019.8.24.0710, elaborado inicialmente para sessões presenciais.

Contudo, em razão da pandemia ocasionada pela COVID – 19, as audiências ocorreram na modalidade virtual.

A associação, que atuou na condição de credora, elegeu inicialmente 62 processos. Buscou-se contatar as partes e seus advogados a fim de estimular a participação nas sessões. Contudo, considerando a posição de devedores, a adesão foi baixa.

As sessões foram designadas para dias 12 e 13 de novembro de 2020, e o comparecimento, após os trâmites de convite por ato publicado no Diário da Justiça Eletrônico - DJE, foi de 8 partes, e deste foram realizados 6 acordos, totalizando 75% de êxito. O valor das negociações atingiu o importe de R\$ 35.850,00.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidores, que atuaram também como conciliadores judiciais.

#### **4.1.5 Projeto Decolar**

A Decolar, empresa de viagens, na condição de devedora, solicitou a realização de pautas concentradas no final do ano de 2020, que foi autuado no SEI n. 0041797-19.2020.8.24.0710.

As audiências ocorrerão no formato virtual, visando a mitigação de custos e otimização dos trabalhos em razão das 16 comarcas abrangidas. Os processos encontravam-se em fase de cumprimento de sentença ou autuados como execução, estando a empresa Decolar na condição de devedora.

A proposta inicial da empresa contava com 21 processos elegíveis, 4 destes foram retirados de pauta, por solicitação da parte requerente ou despacho do magistrado de origem, que acolheu petição do advogado da parte adversa recusando a realização do ato conciliatório. Assim, o projeto teve andamento com 17 (dezessete) processos.

As partes foram convidadas, através de seus procuradores, a comparecerem às audiências através de publicação oficial no Diário da Justiça Eletrônico - DJE. Paralelamente, foram realizados contatos telefônicos visando fomentar a participação, que se mostrou de baixa adesão.

As audiências ocorreram no dia 9 de dezembro, 20 e 21 de janeiro. Foram pautadas 6 sessões, e, nestas, realizados 2 acordos, o que representa o índice de 33,33% de êxito. As negociações alcançaram R\$ 19.092,74.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidores, que atuaram também como conciliadores judiciais.

## 4.2 PROJETOS ANO 2021

No ano de 2021 o PCMSG executou os seguintes projetos:

- a) Oi 2021
- b) Vivo
- c) Latam
- d) Tokio Marine
- e) VIACREDI 2021

### 4.2.1 Projeto Oi 2021

O Projeto Oi S/A deu origem ao SEI n. 0023930-13.2020.8.24.0710. Abrangeu 96 comarcas do Estado. A empresa, que opera no seguimento de telecomunicações, atuou na condição de devedora. As audiências foram realizadas por meio virtual através do sistema PJSC Conecta durante os meses de abril e dezembro de 2021.

A empresa elegeu 721 processos. No entanto, após a emissão dos convites às partes, através de seus procuradores, e manifestação de interesse no ato conciliatório, foram pautadas 414 audiências e, destas, em 336 sessões compareceram todas as partes.

O êxito, com base nas audiências realizadas, alcançou o índice de 83,33%, com 280 acordos. As negociações atingiram o montante de R\$ 2.172.085,07.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidoras, 1 estagiário e 6 conciliadores voluntários.

No página eletrônica institucional foi noticiada, em três ocasiões, a execução do projeto:

Cojepemec quer manter 100% de êxito em conciliações entre clientes da telefonia móvel

03 Maio 2021 | 06h36min

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau, coordenado pela Cojepemec, segue em maio na execução de pautas concentradas de audiências, a pedido de empresa de telefonia que se encontra em fase de recuperação judicial.

Até o momento, em abril, no primeiro mês de trabalhos, 100% das sessões realizadas foram concluídas com acordo, e a perspectiva é de que o alto índice de conciliação se mantenha nos próximos meses.

O projeto abrange cerca de 400 processos em 1º e 2º graus de jurisdição, em todo o Estado. Os advogados são consultados previamente sobre o interesse na realização do ato conciliatório e as audiências, designadas em poucos dias.

"A adesão dos credores é maciça e os acordos vantajosos para os envolvidos. Além disso, não há movimentação processual desnecessária, sendo que o formato virtual das audiências agiliza o procedimento e viabiliza o ato sem gastos desnecessários", explica a servidora Ana Carolina Treis, responsável pela execução do projeto e também conciliadora judicial.

As audiências, todas virtuais, ocorrem através da ferramenta PJSC Conecta e são intermediadas por conciliadores judiciais experientes e alunos em fase de estágio supervisionado do curso de formação de facilitadores realizado pela Academia Judicial. Os acordos são submetidos ao juízo de origem para homologação.

A conciliação, analisa Ana Carolina, possibilita a célere solução dos litígios, a humanização da justiça e estimula a pacificação social. Também reflete, acrescenta, na redução do acervo judicial, com a extinção das demandas em que as partes atuam como protagonistas na busca do consenso. (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2021a).

No mês de junho o projeto foi novamente destaque:

Empresa de telefonia: Cojepemec alcança 86% de êxito nas audiências de conciliação

11 Junho 2021 | 06h05min

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau, coordenado pela Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec), comemora o grande êxito na realização de audiências de conciliação em pautas concentradas, que tem como litigante uma empresa de telefonia e ela está em fase de recuperação judicial.

O projeto encerrou o mês de maio com 86 audiências realizadas e as partes chegaram, coincidentemente, num acordo em 86% dos casos, sendo negociados um total de R\$ 444.438,58. A execução das audiências tem a participação dos conciliadores Zuleica Fernandes, Roberto Teixeira Faustino da Silva e Ana Carolina Treis, além de alunos em fase de estágio supervisionado do curso de formação de facilitadores judiciais realizado pela Academia Judicial.

A facilidade do formato virtual das audiências viabiliza o alcance do projeto em larga escala, contemplando processos de todo o Estado, em 1º e 2º graus de jurisdição. A servidora do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau, Ana Carolina Treis, explica que "o projeto ainda está em fase inicial e seguirá nos próximos meses, com perspectiva de abranger cerca de 400 processos". Ela ressalta que o engajamento dos advogados e a participação dos conciliadores garantem o elevado índice de acordos, traz benefícios para as partes e contribui para a redução do acervo judicial.

A secretária da Cojepemec, Ilex Rosália Gonçalves, informa que diante do sucesso das audiências, o Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau já iniciou os preparativos para executar mais um projeto a

requerimento de outra empresa de telefonia móvel. Ilex afirma que nos atendimentos realizados, a população é orientada a buscar os métodos consensuais para resolver os conflitos e são oferecidas ferramentas para que isso se concretize, como a plataforma consumidor.gov e o CEJUSC Virtual.

No entanto, explica Ilex, quando tal alternativa não é acionada, "trabalhamos no intuito de possibilitar o acesso às práticas consensuais dentro do procedimento judicial, intermediadas por facilitadores capacitados". Ainda conforme Ilex, "a conciliação viabiliza a solução célere e humanizada dos litígios judiciais, possibilita que as partes protagonizem a resolução dos seus conflitos, consensualmente, e estimula a pacificação social".

Mais informações poderão ser obtidas através do e-mail [conciliar2grau@tjsc.jus.br](mailto:conciliar2grau@tjsc.jus.br). (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2021b).

Já no mês de agosto a notícia contemplou dados estatísticos e atuação dos servidores e conciliadores:

Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau fecha semestre com 85% de acordos

11 Agosto 2021 | 10h10min

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau encerrou o mês de julho com mais de 1 milhão de reais em valores negociados, em projeto que tem como litigante empresa de telefonia que se encontra em fase de recuperação judicial.

Desde o mês de abril foram pautadas 280 audiências, com registro de 85% de acordos nos atos realizados com a presença das partes, no total de R\$ 1.440.938,10 em transações.

O projeto conta com um corpo de conciliadores qualificados: André Ricardo Sada Graff, Deisy Mabel Campos Sell, Gláucia Maria Fiorini Inocêncio, Naiara Balem Goetten, Roberto Teixeira Faustino da Silva, Rosemary Harger Petry, Sintia Maria Dalbosco e Zuleica Fernandes, sob o comando das servidoras Ana Carolina Treis e Bianca Silveira Guedes.

A adoção do formato virtual em tempos de pandemia viabiliza o alcance em larga escala, o que possibilitou a realização de audiências com partes, advogados e conciliadores de diversas regiões do Estado, em processos de 1º e 2º grau de jurisdição. A tecnologia e a capacitação dos envolvidos contribuem para o grande êxito desse trabalho.

A conciliadora Naiara Balem Goetten destaca as vantagens do método não adversarial de solução de conflitos: "Acreditamos que a conciliação vai muito além da negociação processual. Engloba o engajamento social em prol da resolução consensual dos conflitos, contribui para a redução de despesas judiciais, influencia na economia local e, no caso específico, reflete positivamente na recuperação judicial da empresa devedora."

Já a servidora do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau Ana Carolina Treis acredita que o programa está no caminho certo: "A primeira etapa do projeto foi concluída em julho, com excelentes resultados. A partir de agosto iniciamos a segunda etapa, com previsão de mais 230 audiências. Esperamos continuar com índices expressivos de acordos, o que contribui com a redução do acervo judicial e traz benefícios para as partes."

O Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau atua em processos já judicializados, no entanto a Cojepemec ressalta que a população pode buscar a solução de conflitos na fase pré-processual, através da plataforma consumidor.gov e do CejusC Virtual.

A conciliação viabiliza a solução célere e humanizada dos litígios, possibilitando que as partes protagonizem a resolução consensual dos seus conflitos. Mais informações poderão ser obtidas pelo e-mail

[conciliar2grau@tjsc.jus.br](mailto:conciliar2grau@tjsc.jus.br). (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2021c).

#### **4.2.2 Projeto Vivo**

O Projeto Vivo, que deu origem ao SEI n. 0012901-29.2021.8.24.0710, abrangeu 4 Comarcas – São José, Florianópolis, Blumenau e Joinville. A empresa, que opera no segmento de telecomunicações, atuou na condição de devedora.

A proposta inicial contemplaria 30 processos. Contudo, considerando planilha adicional encaminhada pela empresa, o total de processo legíveis foi de 149. Após a emissão dos convites às partes, através de seus procuradores, e manifestação de interesse no ato conciliatório, foram pautadas 52 audiências e realizadas 42 sessões com comparecimento de todas as partes. Destas, foram registrados 27 acordos, representando o índice de 64,28% de êxito.

O valor das negociações atingiu o montante de R\$ 214.800,00.

As audiências agendadas entre os meses de junho a outubro de 2021 ocorreram no formato virtual, por meio da plataforma PJSC Conecta.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidoras, 1 estagiário e 4 conciliadores voluntários.

#### **4.2.3 Projeto Latam**

O Projeto Latam deu origem ao SEI n. 0033428-02.2021.8.24.0710. A empresa aérea atuou na condição de devedora,

Na proposta inicial, a empresa elegeu 112, abrangendo 36 comarcas do Estado. No entanto, após a emissão do convites, apenas 32 partes manifestaram interesse em participar do ato conciliatório. As audiências foram realizadas nos meses de novembro e dezembro de 2021, no formato virtual, através da ferramenta PJSC-Conecta, sendo 27 com a presença de todas as partes, com formalização de 5 acordos, representando o índice de 18,51% de êxito.

O valor das negociações atingiu o montante de R\$ 29.245,06.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução, 1 servidora, 1 estagiário e 3 conciliadores voluntários.

#### **4.2.4 Projeto Tokio Marine**

O Projeto Tokio Marine, deu origem ao SEI n. 0023428-40.2021.8.24.0710, abrangeu inicialmente 30 comarcas do Estado, com 120 processos elegíveis, na condição de devedora, em trâmite em 1º e 2º graus. A seguradora atuou na condição de devedora.

As audiências ocorreram de forma virtual, através da ferramenta PJSC Conecta e ocorreram entre os meses de setembro e outubro de 2021.

Após a emissão dos convites às partes, através de seus procuradores, 31 manifestaram interesse em participar do ato conciliatório. Foram registrados 7 acordos, representando o índice de 22,58% de êxito.

O valor das negociações atingiu o montante de R\$ 92.581,69.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução 2 servidoras, 1 estagiário e 4 conciliadores voluntários.

#### **4.2.5 Projeto VIACREDI 2021**

O Projeto VIACREDI, solicitado pela parte Cooperativa de Crédito Vale do Itajaí – VIACREDI, que atuou na condição de credora, teve seu início em outubro de 2021, autuado sob SEI n. 0033409-93.2021.8.24.0710.

A cooperativa elegeu inicialmente 194 processos, na condição de credora, que tramitavam em 1º e 2º graus de jurisdição.

Buscou-se contatar as partes e seus advogados a fim de estimular a participação no ato conciliatório, contudo houve dificuldades ante a ausência de dados (telefone ou e-mail) dos envolvidos.

O projeto não seguiu o cronograma inicial proposto no SEI, em face da necessidade de prorrogação para tentativa de contato com as partes devedoras. Os que foram localizados, poucos manifestaram interesse em participar das sessões.

Solicitou-se auxílio à cooperativa para a obtenção de dados complementares dos devedores, contudo esta comunicou não possuir novas informações.

Apenas 17 partes confirmaram interesse em participar das conciliações, que tiveram sessões designadas para os meses de outubro a dezembro de 2021 e fevereiro a setembro de 2022, e o comparecimento, após os trâmites de convites, adesão e abertura de salas virtuais, foi de apenas 12 partes. Diversos atos foram redesignados na tentativa de comparecimento das partes faltantes.

Ao final dos trabalhos, foram efetivadas 2 conciliações, representando 17% de êxito, atingindo o valor de R\$ 19.000,00.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução a equipe do Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau – PCMSG, formada por 2 servidores e 1 estagiária, além de conciliadores judiciais voluntários.

O presente projeto encerrou as atividades do ano de 2021, que foram objeto de notícia veiculada na página eletrônica institucional do TJSC:

Em 2021, Cojepemec fez conciliação em 293 processos, no total de R\$ 2,3 mi, no 2º grau

05 maio 2022 | 10h29min

Em busca da paz social e da resolução de conflitos, a Coordenadoria Estadual do Sistema de Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Cojepemec), do Judiciário catarinense, extinguiu 293 processos por meio de acordos realizados em audiências conciliatórias virtuais, na plataforma PJSC Conecta. As negociações totalizaram mais de R\$ 2,3 milhões em 2021, no Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau.

A Cojepemec informou que essas foram demandas de grandes empresas litigantes envolvendo conflitos repetitivos e em massa. Os processos foram divididos em quatro projetos e a equipe, formada por profissionais capacitados pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), recebeu e encaminhou as ações de acordo com a especialização de cada facilitador. Em 2022, o Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau começou com pautas de audiências envolvendo 300 processos. Os recursos foram encaminhados pelos gabinetes dos desembargadores, muitos deles a pedido das partes. O coordenador da Cojepemec, desembargador Antônio Zoldan da Veiga, pretende manter o ritmo de conciliações. “Neste ano de 2022, a intenção é manter o alto índice de acordos e dar continuidade à execução de projetos, contribuindo para a diminuição do acervo judicial e estimulando a resolução de conflitos por meio da conciliação e da mediação judicial”, anotou.

Para incluir seu processo em uma pauta de conciliação, a parte deve comunicar o advogado ou a unidade judicial onde a ação tramita. Mais informações podem ser obtidas pelos e-mails [conciliar2grau@tjsc.jus.br](mailto:conciliar2grau@tjsc.jus.br) ou [cojepemec.secretaria@tjsc.jus.br](mailto:cojepemec.secretaria@tjsc.jus.br). (TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA, 2022).

#### 4.3 PROJETOS ANO 2022

No ano de 2022 o PCMSG executou os seguintes projetos:

- a) Associação Congregação de Santa Catarina – ACSC;

b) Grupo Santander.

#### **4.3.1 Projeto Associação Congregação de Santa Catarina – ACSC 2022**

O Projeto Associação Congregação Santa Catarina foi autuado no SEI n. 0014983-96.2022.8.24.0710 e abrangeu inicialmente 8 comarcas. A associação elegeu 38 processos em tramitação em 1º e 2º graus. A administradora hospitalar atuou na condição de credora.

A execução do projeto teve início em abril de 2022. Buscou-se contatar as partes e seus advogados, que estavam na posição de devedores, a fim de estimular a participação nos atos conciliatórios, contudo por falta de dados atualizados (telefone e e-mail) houve dificuldade de localizar os envolvidos.

O projeto não seguiu o cronograma inicial proposto no SEI, em face da necessidade de prorrogação para tentativa de contato com as partes devedoras. Os que foram localizados, poucos manifestaram interesse em participar das sessões.

As sessões foram designadas para os meses de junho, julho e agosto de 2022, no formato virtual.

Apenas 9 audiências foram pautadas, e, dentre estas, 5 acordos formalizados, sendo o índice do êxito de 56%.

O valor global atingiu o importe de R\$ 22.117,39.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução a equipe do Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau – PCMSG, formada por 2 servidores e 1 estagiária, além de conciliadores judiciais voluntários.

#### **4.3.2 Projeto Grupo Santander**

O projeto foi solicitado pelo Grupo Santander, tendo como partes Banco Santander Brasil S.A.; Aymoré Crédito, Financiamento e Investimento S/A; ou, Banco Olé Consignado S.A., foi autuado no SEI n. 0038400-78.2022.8.24.0710.

As instituições financeiras atuaram na condição de devedoras.

Inicialmente foram elegíveis pela empresa 321 processos em trâmite em 1º e 2º grau de jurisdição.

Buscou-se contatar as partes e seus advogados, que estavam na posição de credores, a fim de estimular a participação em sessão visando a autocomposição, contudo houve dificuldade em razão da ausência de dados atualizados (e-mail e telefone) dos envolvidos.

A maioria das partes não teve interesse em conciliar ou não retornou os contatos.

Foram pautadas 61 sessões, que ocorreram no formato virtual, durante os meses de novembro a dezembro de 2022, e, destas, em 50 houve o comparecimento de todas as partes.

Diversos atos foram redesignados na tentativa de comparecimento das partes faltantes.

Ao final dos trabalhos, formalizou-se acordo em 14 processos, um índice de êxito de 28%.

O valor global atingiu o importe de R\$ 118.167,20.

Atuaram no projeto, na fase de planejamento e execução a equipe do Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau – PCMSG, formada por 2 servidores e 1 estagiária, além de conciliadores judiciais voluntários.

#### 4.4 ANÁLISE DO ESTUDO DE CASO

Segundo o Relatório Justiça em Números de 2023 (p. 200), elaborado com base nos índices estatísticos do Judiciário brasileiro em 2022, “O Índice de Conciliação é dado pelo percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo em relação ao total de sentenças e decisões terminativas proferidas. A conciliação é uma política adotada pelo CNJ desde 2006, com a implantação do Movimento pela Conciliação em agosto daquele ano”.

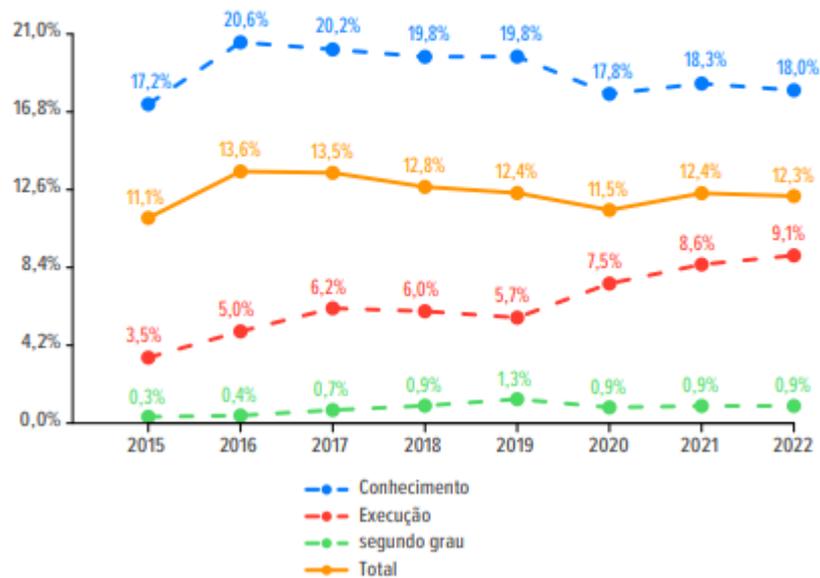
Numa análise jurimétrica, destaca o relatório, em âmbito nacional:

Em 2022, foram 12,3% sentenças homologatórias de acordo proferidas, valor que registrou sutil decréscimo em relação ao ano anterior. Na fase de execução, as sentenças homologatórias de acordo corresponderam, em 2022, a 9,1%. É notória a curva de crescimento, tendo mais que dobrado o valor ao longo da série histórica, com aumento em 5,5 pontos percentuais entre os anos de 2015 e 2022. Tal resultado pode decorrer do incentivo do CNJ para realizar conciliação na fase de execução. Na fase de conhecimento, a conciliação foi de 18%, um pouco abaixo (0,4 ponto percentual) do observado em 2021. Não houve variações significativas no indicador de conciliação no segundo e no primeiro grau em relação ao ano anterior, observando-se manutenção do valor de segundo grau em 0,9%

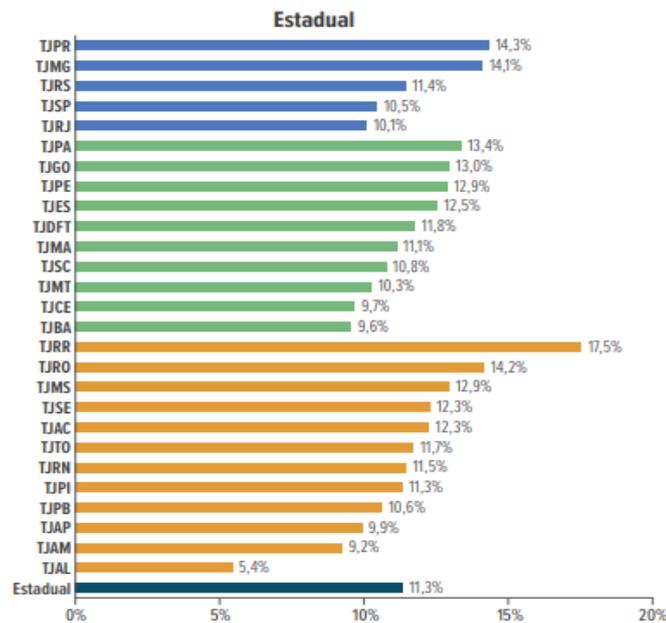
no segundo grau e com redução de somente 0,2 ponto percentual no primeiro grau. Há de se destacar que, mesmo com o novo Código de Processo Civil (CPC), que entrou em vigor em março de 2016 e tornou obrigatória a realização de audiência prévia de conciliação e mediação, não se verifica resultado direto nos gráficos das séries históricas. Quanto ao número de sentenças homologatórias, verifica-se que houve aumento ao longo de 7 anos na ordem de 17,4%, passando de 2.987.623 sentenças homologatórias de acordo no ano de 2015 para 3.508.705 em 2022. Em relação ao ano anterior, houve aumento de 307.780 sentenças homologatórias de acordo (9,6%). (p. 192-203).

O índice de conciliações homologadas por sentença, segundo o relatório Justiça em Números 2023, nos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022 alcançou no Brasil o percentual de total de 12,4%, 11,5%, 12,4% e 12,3% respectivamente. Considerando o mesmo período, nos processos que se encontram em 2º grau de jurisdição os índices são 1,3%, 0,9%, 0,9% e 0,9%, conforme gráficos que seguem (p. 193).

**Figura 131 - Série histórica do Índice de Conciliação**



No Tribunal de Justiça de Santa Catarina o índice de conciliação alcança 10,8%, abaixo da média nacional, o que o coloca em 7º lugar dentre os 10 tribunais de médio porte do país, conforme gráfico abaixo, extraído do Relatório Justiça em Números 2023 (p. 195).



O índice é baixo, considerado o volume de processos que tramitam no Judiciário brasileiro, sendo perceptível a necessária mudança de padrões e alternativas para efetivar a solução consensual dos conflitos judicializados, o que representaria economia, celeridade e eficiência na prestação jurisdicional.

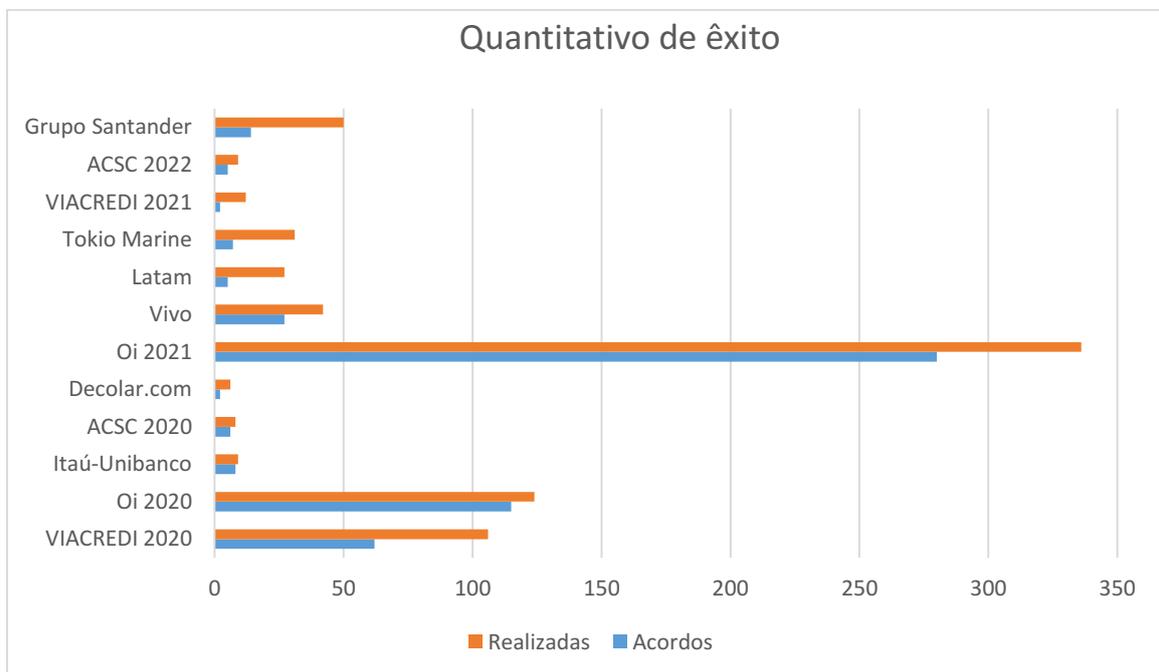
Portanto, utilizando-se como parâmetro os índices expostos no Relatório Justiça em Números 2023, pode-se concluir que Projeto de Pautas Concentradas de Grandes Empresas Credoras/Devedoras, em processos de 1º e 2º grau de jurisdição, desenvolvido pelo Programa de Conciliação e Mediação de Segundo Grau do Tribunal de Justiça de Santa Catarina alcançou êxito em todas as etapas.

PROJETO	AUDIÊNCIAS REALIZADAS	ACORDOS	ÍNDICE	VALOR
VIACREDI 2020	106	62	59%	R\$ 2.153.410,77
Oi 2020	124	115	93%	R\$ 549.332,23
Itaú-Unibanco	9	8	89%	R\$ 174.144,99
ACSC 2020	8	6	75%	R\$ 35.850,00
Decolar	6	2	33%	R\$ 19.092,74
Oi 2021	336	280	83%	R\$ 2.172.085,07
Vivo	42	27	64%	R\$ 214.800,00
Latam	27	5	18%	R\$ 29.245,06
Tokio Marine	31	7	22%	R\$ 92.581,69
VIACREDI 2021	12	2	17%	R\$ 19.000,00
ACSC 2022	9	5	56%	R\$ 22.117,39
Grupo Santander	50	14	28%	R\$ 118.167,20
<b>TOTAL</b>	<b>760</b>	<b>533</b>	<b>53%</b>	<b>R\$ 5.599.827,14</b>

Analisando a planilha acima, extraída dos relatórios finais de cada projeto, verifica-se que o índice mínimo de conciliações, considerando as audiências realizadas com a presença de todas as partes, é de, no mínimo 17% no Projeto VIACREDI no ano de 2021.

Numa análise global, na média, em 53% das audiências realizadas em todos os projetos (2020-2022) houve acordo.

O gráfico abaixo demonstra o êxito de acordo das empresas nos projetos realizados:



Já o percentual comparativo de acordos é trazido no gráfico abaixo:



Certamente que algumas variantes impactaram direta e indiretamente no resultado dos projetos.

Nos anos de 2020 iniciou um período pandêmico em razão de um surto de COVID-19 com impacto mundial e reflexos também o Brasil. As atividades sociais e econômicas a partir da declaração da Organização Mundial da Saúde - OMS, no dia 11 de março de 2020, foram restringidas drasticamente a fim de ampliar o distanciamento social.

Conforme dados oficiais do governo divulgados pelo site institucional do Ministério da Saúde, no período de 20/02/2020 a 30/12/2022 foram registrados 36.331.281 casos de COVID-19 no país, e destes, 693.853 óbitos. Na região Sul, no mesmo período, foram registrados 7.712.937 casos e 109.809 óbitos.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, durante o ano de 2020 a taxa de desemprego alcançou recorde nacional:

Com pandemia, 20 estados têm taxa média de desemprego recorde em 2020

10/03/2021 09h00 | Atualizado em 28/04/2021 09h20

A taxa média de desocupação em 2020 foi recorde em 20 estados do país, acompanhando a média nacional, que aumentou de 11,9% em 2019 para 13,5% no ano passado, a maior da série histórica da PNAD Contínua, iniciada em 2012. As maiores taxas foram registradas em estados do Nordeste e as menores, no Sul do país. Esses resultados decorrem dos efeitos da pandemia de Covid-19 sobre o mercado de trabalho.

Os dados são da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua), divulgada hoje (10) pelo IBGE.

Em 2020, as maiores taxas de desocupação ficaram com Bahia (19,8%), Alagoas (18,6%), Sergipe (18,4%) e Rio de Janeiro (17,4%), enquanto as

menores com Santa Catarina (6,1%), Rio Grande do Sul (9,1%) e Paraná (9,4%).

No intervalo de um ano, a população ocupada reduziu 7,3 milhões de pessoas no país, chegando ao menor número da série anual (86,1 milhões). Com isso, pela primeira vez, menos da metade da população em idade para trabalhar estava ocupada no país. Em 2020, o nível de ocupação foi de 49,4%. [...] (BARROS, 2021).

Desta forma, especialmente nos projetos em que as partes figuraram na condição de devedores, o impacto econômico causado pela pandemia pode ter influenciado negativamente para quitação dos débitos, em razão da incapacidade financeira.

Por outro lado, a mesma situação pode ter sido favorável e utilizada pelas empresas, nos casos que figuraram na situação de credores, ao realizar propostas desvantajosas de acordo aproveitando-se da situação econômica fragilizada dos devedores.

Destaca-se que ao planejar e executar os projetos, a equipe do Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau não tinha conhecimento prévio de valores a serem negociados pelas partes em audiências. Apenas orientava às empresas solicitantes que as negociações deveriam ser vantajosas para todos os envolvidos, o que refletiria no resultado do projeto e índices de êxito.

A participação ativa nos projetos é um aspecto que merece destaque. Naqueles em que as empresas selecionaram cautelosamente os processos aptos à conciliação, em que as partes possuíam endereços e contatos atualizados e cadastrados no sistema eproc e que as propostas apresentadas em audiência foram condizentes com os valores fixados em jurisprudência de casos similares, alcançaram maior número de acordos. Como exemplo os projetos da Oi 2020 e 2021, Itaú-Unibanco e Vivo, que atingiram 93%, 83%, 89% e 64% de índice de acordos, respectivamente.

A referida seleção de processos era primordial para excluir processos extintos, processos em que o ato conciliatório poderia interferir na tramitação (fase de produção de provas, por exemplo), processos contrários aos interesses da parte solicitante (julgados improcedente, por exemplo), processos de conhecimento com discussão de teses jurídicas e que a apuração de valores dependesse de liquidação.

Nos projetos da Oi, importante pontuar que a empresa estava em fase de recuperação judicial e que as conciliações foram autorizadas pelo juízo da

recuperação e poderiam ocorrer com credores constantes da Relação de Credores do Administrador Judicial, com plano pré-aprovado. A empresa Oi se propôs a negociar créditos de até R\$ 50.000,00, tendo como principal objetivo desafogar a assembleia geral de credores, considerando que mais de 90% dos credores se encaixavam nessas condições.

Neste aspecto, aliás, destaca-se que em razão da pandemia e do isolamento social, houve um crescente número de casos de falência e pedidos de recuperação judicial de empresas o que impulsionou a edição da Recomendação CNJ n. 71/2020 com o objetivo de incentivar a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC Empresarial) e, conseqüentemente, fomentar o uso de métodos adequados de tratamento de conflitos de natureza empresarial. Ato posterior, sobrevieram as alterações advindas da Lei n. 14.112/2020 referentes à recuperação judicial, extrajudicial e falência do empresário e da sociedade empresária, acrescentando a utilização da conciliação/mediação inclusive em caráter preventivo, ou seja, antes do processamento judicial, bem como no curso do processo, inclusive em âmbito recursal. Portanto, essas significativas alterações demonstram a intenção do legislador de favorecer e aprimorar o ambiente de negociação entre empresas e credores, gerando benefícios mútuos aos envolvidos.

Segundo consta dos relatórios conclusivos dos dois projetos desenvolvidos a pedido do Grupo Oi, a empresa participou ativamente e contribuiu significativamente com a finalização dos acordos, apresentando propostas diferenciadas e vantajosas às partes. A mesma situação foi observada no Projeto Vivo. E, ainda que as referidas empresas de telefonia estejam entre os 20 Maiores Litigantes do Brasil (segundo relatório disponibilizado pelo Conselho Nacional de Justiça considerando polo passivo e casos pendentes em maio/2023, disponível em <https://grandes-litigantes.stg.cloud.cnj.jus.br/>), pode-se concluir que a busca pela solução dos conflitos de forma consensual demonstra uma alteração positiva de padrão nos litígios judicializados, em que a devedora busca os credores para resolver pacificamente os conflitos.

Num outro ângulo, examinando os demais projetos, ainda que procuradores e prepostas tivessem participado ativamente do planejamento e execução do projeto, a ausência de alçada para negociação e/ou propostas pouco satisfatórias aos credores culminaram no inexpressivo número de acordos. É o caso do Projeto

Latam, do Projeto Grupo Santander e do Projeto Decolar com índice de acordo de 18%, 28% e 33%, respectivamente.

No Projeto Latam a dificuldade enfrentada nos processos que tramitam em 1º grau de jurisdição se concentram nos direitos buscados nas ações, que geralmente decorrem do cancelamento de voos e consequências. Na maioria das demandas há pleito de incidência de danos morais, além dos materiais mensurados. No entanto, no ato conciliatório, as propostas apresentadas pela empresa aérea não englobaram os danos morais, ou a quantificação ficou muito aquém do esperado (fixado na jurisprudência majoritária). Assim, a base negocial, muito variável, pode ter inviabilizado a formalização dos acordos. No caso de ações com sentença proferida (procedência) e que se encontram em grau recursal, considerando que há um valor previamente fixado, englobando ou não danos materiais e morais, o encaminhamento de propostas poderia ter mais chance negocial. Acredita-se que a seleção dos processos, abrangendo causas que envolvam preponderantemente danos materiais ou que se encontram em grau recursal (apelação), poderia influenciar positivamente na quantidade de acordos.

Caso semelhante ocorreu no Projeto Decolar.

Em relação ao Grupo Santander, a falha de comunicação entre o escritório de advogados que requereu a execução do projeto e os procuradores dos processos de origem refletiu negativamente na realização das audiências, especialmente em razão de eventual negociação do valor dos honorários e destinação. Na dinâmica do projeto a empresa solicitante gerenciava as tratativas internas a respeito das propostas e comunicação com os profissionais atuantes nos processos. No entanto, a orientação não foi perfectibilizada previamente. A equipe de servidores do PCMSG recebeu questionamentos acerca da solicitação do projeto, autorização para execução, reclamação sobre falta de informações a respeito de quem representaria o Grupo Santander na audiência e a forma de negociação dos honorários, em decorrência dos serviços já prestados no processo. A ausência de esclarecimentos resultou na retirada de processos da pauta, ausência de procuradores da instituição financeira em algumas sessões conciliatórias e necessidade de remarcação de audiências. Além disso, a eleição dos processos não foi adequada, com inclusão de causas julgadas improcedente, em que não haveria possibilidade de negociação, o que resultou numa triagem especializada. Por tal motivo, a previsão inicial apontava 321 processos elegíveis,

contudo, apenas 61 audiências foram pautadas, sendo o comparecimento de ambas as partes registrado em apenas 50 audiências. Desse modo, foram efetivados somente 14 acordos, o que representou 28% de êxito.

Por outro lado, analisando os projetos que tiveram pouca adesão dos participantes e baixos índices de acordos, constata-se que os solicitantes figuravam na condição de credores, sendo o interesse da parte adversa em participar do ato conciliatório vinculado a capacidade financeira para renegociar ou quitar o débito. É o caso do Projeto VIACREDI 2021 e do Projeto Tokio Marine que tiveram inexpressivos índices de êxito, sendo 17% e 22% respectivamente.

A planilha abaixo traz a posição das empresas nas negociações:

PROJETO	POSIÇÃO	ÍNDICE	VALOR
<b>VIACREDI 2020</b>	<b>Credora</b>	<b>59%</b>	<b>R\$ 2.153.410,77</b>
Oi 2020	Devedora	93%	R\$ 549.332,23
Itaú-Unibanco	Devedora	89%	R\$ 174.144,99
<b>ACSC 2020</b>	<b>Credora</b>	<b>75%</b>	<b>R\$ 35.850,00</b>
Decolar	Devedora	33%	R\$ 19.092,74
Oi 2021	Devedora	83%	R\$ 2.172.085,07
Vivo	Devedora	64%	R\$ 214.800,00
Latam	Devedora	18%	R\$ 29.245,06
Tokio Marine	Devedora	22%	R\$ 92.581,69
<b>VIACREDI 2021</b>	<b>Credora</b>	<b>17%</b>	<b>R\$ 19.000,00</b>
<b>ACSC 2022</b>	<b>Credora</b>	<b>56%</b>	<b>R\$ 22.117,39</b>
Grupo Santander	Devedora	28%	R\$ 118.167,20

Os maiores êxitos foram vinculados a uma política interna das empresas em proporcionar descontos expressivos para viabilizar a quitação do débito e/ou extensão nos prazos para pagamento.

No entanto, não foi o que ocorreu no Projeto Tokio Marine. Registra-se que no setor de seguros, dois tipos de ações judiciais se destacam entre as mais propostas: a ação para recebimento da indenização, movida pelo segurado contra a seguradora, e a ação de ressarcimento, movida pela seguradora contra o causador ou responsável pelo dano. No projeto realizado a empresa Tokio Marine elegeu processos em que figurou como credora. Os conflitos tratavam geralmente de momentos traumáticos para a parte autora da ação, como nos casos de acidentes em que as consequências, além de serem impactantes, trazem a fala de ausência de suporte da seguradora no momento que foram acionadas. Além disso,

muitas ações envolvem a discussão sobre a incidência de danos morais, cabimento e valores, dificultando as negociações em razão dos entendimentos e da extensa margem de valores a serem negociados. Portanto, apesar de aparentemente caracterizarem uma simples relação de consumo, as sessões se encaminhavam de conciliações para mediações, considerando as histórias de vidas narradas, os desdobramentos ocasionados pelos sinistros e as recusas de assistência imediata por parte da seguradora. Desta forma, a atuação dos facilitadores não se limitou a simples negociação de valores. Conseqüentemente, os êxitos foram baixos (22%). Assim, pode-se concluir que a seleção de processos é fundamental para o sucesso das negociações em se tratando de ações securitárias. Acredita-se que nas ações regressivas, envolvendo questões mais simples, com menos dificuldade jurídica e valor mais baixo, o ato conciliatório poderia ser melhor encaminhado pelo facilitador, refletindo positivamente no índice de acordos.

A desatualização dos contatos das partes foi outro obstáculo para a concretização de projetos, principalmente em processos mais antigos e que não possuíam registros de telefone e e-mail cadastrados no eproc. Em alguns projetos os servidores do PCMSG utilizaram o Sistema Integrado de Segurança Pública – SISP que integra várias informações da Secretaria de Estado da Segurança Pública, permitindo a consulta aos dados cadastrais de: identificação civil, investigação policial, armas, Detranet, Infoseg, Sinarm e informações penitenciárias. Contudo, tais informações não foram suficientes para localização de todas as partes.

O uso de robôs para consulta de endereços já é uma realidade no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, com o disponibilizado pela Central de Auxílio à Movimentação Processual – CAMP - regulamentada pela Resolução GP/CGJ n. 10/2020 -, poderia ser uma solução alternativa pois possibilita a consultas de endereços por meio dos sistemas conveniados Sistema Integrado de Segurança Pública - SISP, Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN, Centrais Elétricas de Santa Catarina - CELESC, Sistema de Informações ao Judiciário - Infojud, Federação das Câmaras de Dirigentes Lojistas de Santa Catarina - FCDL e Sistema de Restrições Judiciais de Veículos Automotores - Renajud, e outros que venham a ser utilizados pelo Poder Judiciário de Santa Catarina, no entanto, depende de movimentação processual.

Enfim, a evolução tecnológica possibilita a utilização de inteligência artificial na triagem e seleção, bem como na busca de endereços e contatos das partes em órgãos oficiais, conferindo agilidade à atividades tidas como burocráticas, especialmente nos casos de ações de consumo em massa.

Todavia, ainda que a tecnologia possa ser utilizada visando a celeridade da prestação jurisdicional, é fundamental a gestão institucional que promova e fomente a cultura do diálogo e a efetiva participação das partes na solução do conflito sociológico, evitando que a controvérsia volte a surgir com outra roupagem (execução, cumprimento de sentença, por exemplo) e estabelecendo maior satisfação da sociedade no tocante à percepção de Justiça.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Estudo de Caso teve como objetivo demonstrar como a conciliação judicial pode ser utilizada, através de um plano específico, estratégico e com aplicação abrangente (Estadual), como política de ação institucional voltada à solução célere e eficiente das demandas repetitivas e impactar rápida e positivamente na redução do acervo judicial do Tribunal de Justiça de Santa Catarina.

Pretendeu-se identificar se os projetos e práticas adotadas no Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau realmente contribuíram para a maior efetividade no tratamento de disputas repetitivas, assegurando o verdadeiro acesso à ordem jurídica justa e o tratamento adequado dos conflitos.

Através da pesquisa bibliográfica sobre a teoria do Sistema Multiportas, a coleta de dados relativos a projetos de pautas concentradas de audiências envolvendo grandes empresas litigantes desenvolvidos pelo PCMSG, durante os anos de 2020 e 2022, e a conclusão dos resultados atingidos pode-se comprovar que a conciliação judicial pode ser utilizada como política de ação institucional para célere e eficiente solução de litígios repetitivos no Tribunal de Justiça de Santa Catarina, e como meio de redução do acervo judicial.

E, ainda que o acesso à Justiça seja uma garantia constitucional disponibilizada através de ação judicial e a designação de audiências conciliatória seja uma regra processual, o Poder Judiciário Catarinense continua enfrentando a proliferação de demandas que, em razão de sua similitude e da identidade entre teses suscitadas, são consideradas “repetitivas”, por tipicamente envolverem uma relação entre um grande litigante (poder público, instituições financeiras, concessionárias, empresas) e um litigante ocasional (o cidadão, o consumidor, o segurado).

Certamente os litigantes repetitivos possuem vantagens estratégicas decorrentes da capacidade econômica e prevalece, na maioria dos casos, uma disparidade de recursos, informações e poder de barganha, o que impacta no tratamento consensual desse tipo de disputa. Variados e complexos são os fatores que levam os grandes conglomerados a desprezar a audiência de conciliação e insistir na tecnicidade do processo com o escopo de alongar ao máximo o tempo

de tramitação e julgamento do feito. Fato notório é que esta litigância massiva implica no aumento do acervo e na obstrução das varas e gabinetes, inviabilizando a prestação jurisdicional plena para aqueles conflitos que seriam viáveis de resolução pela promoção do diálogo.

A intenção é reverter esse cenário, propiciando que os próprios litigantes repetitivos indiquem os processos em que a proposta de acordo seja concreta e viável.

Além disso, o conciliador, devidamente capacitado e experiente na condução de audiências com este enquadramento, pode estabelecer um equilíbrio e a confiança entre as partes, o que é essencial para um acordo.

A proposta do presente Estudo de Caso é alterar o cenário de insegurança jurídica causado pela morosidade na tramitação judicial das demandas repetitivas, viabilizando o tratamento da questão por método consensual de resolução de conflitos, enaltecendo a administração da Justiça sob o enfoque do diálogo, possibilitando a análise da problemática de forma mais padronizada e abrangente, buscando uma solução estratégica, humanizada e benéfica para todos os envolvidos.

Pois, face a crise da morosidade judicial, o Judiciário não pode agir mais reativamente ao aumento sistemático da litigância processual. Ações proativas são necessárias para o efetivo combate ao problema e passam pelo aperfeiçoamento da gestão, legitimação dos mecanismos adequados de resolução de conflitos, pela elaboração de políticas de redução e filtro de demandas judiciais e pela cooperação interinstitucional com outros órgão da Administração Pública e com instituições privadas ligadas ao maior número de litígios.

A implementação do projeto comprovou que é possível o aumento dos índices de acordo no PJSC, comparados aos trazidos pelo Relatório anual Justiça em Números 2023 do Conselho Nacional, inclusive alcançando números expressivos de êxito, com impacto na economia local, através da injeção e circulação de recursos financeiros.

Segundo o cronograma apresentado nos autos, a concretização de um projeto leva em média 4 meses e pode extinguir um processos em apenas um ato. No entanto, conforme o Relatório Justiça em Números 2023 a tramitação de uma ação ultrapassa anos.

Além disso o reflexo da conciliação se amplia, evitando a surgimentos de demandas paralelas e ações de cumprimento de sentença, pois interfere na lide sociológica, originária do conflito.

Acredita-se que a prática da conciliação, nos moldes apresentados, pode ser utilizada como política de ação institucional, no caso de demandas já judicializadas, por promover a aproximação e o empoderamento das partes, garantindo que estas adquiram a consciência do seu protagonismo na solução do litígio, mesmo que o acordo não seja firmado, pois cabe ao Judiciário promover a cultura da paz pela reeducação.

No entanto, para que esse patamar seja alcançado a política interna administrativa do Tribunal de Justiça deve acreditar e confiar que o acesso mas facilitado ao judiciário deve ser através da solução consensual dos conflitos.

Esse projeto somente foi possível pela mobilização interna administrativa, que na gestão em que foi planejado e executado, encampou a ideia e concedeu espaço para que uma nova estratégia fosse traçada.

E os resultados positivos foram alcançados, em números maiores do que o parâmetro Nacional. Os índices trazidos neste trabalho comprovam que o caminho do diálogo deve iniciar antes mesmo da sessão de conciliação, em tratativas prévias, numa conjunção de esforços e ideias em prol da cultura do consenso.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Luciano Campos de. **Hannah Arendt, demandas repetitivas e os métodos consensuais de resolução de conflitos.** In As demandas repetitivas e os grandes litigantes: possíveis caminhos para a efetividade do sistema de justiça brasileiro / Vânia Cardoso André de Moraes, coordenadora; Ana Conceição Barbuda Ferreira ... [et al.]. – Brasília : Enfam, 2016. 276 p. Disponível em: [https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/Demandas\\_repetitivas\\_Vanila\\_Cardoso.pdf](https://www.enfam.jus.br/wp-content/uploads/2016/08/Demandas_repetitivas_Vanila_Cardoso.pdf). Acesso em 10 maio 2023.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Sustentabilidade do poder judiciário e a mediação na sociedade brasileira.** In: Paulo Borba Casella; Luciane Moessa de Souza. (Org.). Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça. 1ed. Belo Horizonte: Editora Fórum, 2009, v. 1, p. 85-91.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília, 1988.** Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em 12 maio 2023.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução Nº 5, de 17 de dezembro de 2018.** Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/docman/dezembro-2018-pdf/104111-rces005-18/file>. Acesso em: 10 jul 2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. **COVID-19 no Brasil. Secretarias Estaduais de Saúde.** Brasil, 2020, 2021, 2022 e 2023. Disponível em: [https://infoms.saude.gov.br/extensions/covid-19\\_html/covid-19\\_html.html](https://infoms.saude.gov.br/extensions/covid-19_html/covid-19_html.html). Acesso em: 31 jul 2023.

BARROS, Alexandre. Agência IBGE Notícias, 2021. **Com pandemia, 20 estados têm taxa média de desemprego recorde em 2020.** Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/30235-com-pandemia-20-estados-tem-taxa-media-de-desemprego-recorde-em-2020>. Acesso em: 31 jul 2023.

BORGES, Caroline. G1 Santa Catarina, 2020. **SC encerra 2020 com mais de 5,2 mil mortes por Covid; taxa de ocupação de leitos é de 81,1%.** Disponível em <https://g1.globo.com/sc/santa-catarina/noticia/2020/12/31/sc-encerra-2020-com-mais-de-52-mil-mortes-por-covid-taxa-de-ocupacao-de-leitos-e-de-819percent.ghtml>. Acesso em: 24 jul 2023.

CABRAL, Antonio do Passo; CUNHA, Leonardo Carneiro da. **Negociação direta ou resolução colaborativa de disputas (collaborative law); Mediação sem mediador.** In: ZANETTI JR, Hermes; CABRAL, Trícia Navarro Xavier. Justiça Multiportas: Mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução de conflitos. Salvador: Juspodivm, 2006.

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e Conciliação**. Ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

CINTRA, Antonio Carlos Araújo; GRINOVER, Ada Pelegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. **Teoria Geral do Processo**. 28ª Ed. São Paulo: Malheiros, 2011. p. 155.  
COELHO, Marcus Vinicius Furtado. O Sistema de Justiça Multiportas no Novo CPC. Portal Migalhas, 2020. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/coluna/cpc-marcado/330271/o-sistema-de-justica-multiportas-no-novo-cpc>. Acesso em: 19 abr 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016. 387 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 18 abr 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Demandas Repetitivas e a Morosidade da Justiça Cível Brasileira**. Brasília, julho 2011. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/pesq\\_sintese\\_morosidade\\_dpj.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2011/02/pesq_sintese_morosidade_dpj.pdf). Acesso em: 12 abr 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Guia de utilização do CONCILIAJUD**. Brasília, 2020. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/06/Guia-de-utilizacao-do-ConciliaJud\\_2020-06-05.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/06/Guia-de-utilizacao-do-ConciliaJud_2020-06-05.pdf). Acesso em: 22 maio 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação n. 71, de 5 de agosto de 2020**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3434>. Acesso em: 2 ago 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010**. Brasília, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 19 jun 2022.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 325, de 29 de junho de 2020**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365>. Acesso em: 10 abr 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Resolução n. 349, de 23 de outubro de 2020**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3547>. Acesso em: 10 abr 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2022**. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2022/09/justica-em-numeros-2022-1.pdf>. Acesso em: 15 mar 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2023**. Disponível em <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>. Acesso em: 30 ago 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Regulamento das Ações de Capacitação e do Banco de Dados da Política de Tratamento Adequado de Conflitos.**

Disponível em [https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/11/Regulamento\\_capacitacao\\_mediacao\\_proporcao\\_de\\_inst.\\_e\\_excecao\\_a\\_codocencia.17.10.pdf](https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/11/Regulamento_capacitacao_mediacao_proporcao_de_inst._e_excecao_a_codocencia.17.10.pdf). Acesso em: 1 jun 2023.

DALLA, Humberto. **Novos desafios da mediação judicial no Brasil.** Revista de Informação Legislativa, Brasília, ano 52, n. 205, p. 55-70, jan./mar. 2015.

FALECK, Diego; TARTUCE, Fernanda. **Introdução histórica e modelos de mediação.** Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/06/Introducao-historica-e-modelos-de-mediacao-Faleck-e-Tartuce.pdf>. Acesso em: 16 mar 2023.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON, Bruce. **Como chegar ao sim.** Tradução de Rachel Agavino. Ed., ver. E atual. Rio de Janeiro: Sextante, 2018. 223 p.

GONÇALVES, Jéssica; RODRIGUES, Horácio Wanderlei; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. In: BARBOSA, Claudia Maria; PAMPLONA, Danielle Anne (Org.) **Limites e possibilidades da legitimidade e eficácia da prestação jurisdicional no Brasil.** Curitiba: Letra da Lei, 2018, pp. 123-127.

GONÇALVES, Jéssica; GOULART, Juliana. **Mediação de conflitos: teoria e prática.** Florianópolis: EModara, 2018. 199 p.

MARIN, Eriberto Francisco Bevilaqua; SANTOS, Nivaldo dos. **O acesso ao direito e à justiça.** Revista da Faculdade de Direito da UFG, v. 25, n. 1, p. 13-23, 7 out. 2010. Disponível em: <https://www.revistas.ufg.br/revfd/article/view/12020/7971>. Acesso em: 26 jul 2019.

MAILLART, Adriana; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **A Cultura da Sentença e a sua Reprodução pelas Escolas de Direito no Sul do Brasil.** Rev. Fac. Direito UFMG, Belo Horizonte, n. 73, pp. 671-699, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://revista.direito.ufmg.br/index.php/revista/article/view/1962>. Acesso em: 9 ago 2023.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **A resolução dos conflitos e a função judicial no contemporâneo Estado de Direito.** São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

MARTINELLI, Dante P.; ALMEIDA, Ana Paula de. **Negociação e solução de conflitos: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo.** São Paulo: Atlas, 2006.

MORAIS, José Luis Bolzan; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição.** 3. ed. rev. e atual. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2012. p. 37

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social**. 22ª Ed. Curitiba: Multideia, 2013.

SALES, Lília Maia de Moraes; SOUSA, Mariana Almeida de. **O sistema de múltiplas portas e o Judiciário brasileiro**. Revista Direitos Fundamentais e Justiça, v. 5, n. 16, p. 204-220, jul./set. 2011. Disponível em: <http://dfj.emnuvens.com.br/dfj/article/view/360/467>. Acesso em: 10 fev. 2019.

SALMASO, Marcelo Nalesso. **A Justiça Restaurativa e sua relação com a Mediação e Conciliação: Trilhas fraternas e identidades próprias**. Disponível em: [https://www.cnj.jus.br/eadcni/pluginfile.php/1489541/mod\\_resource/content/1/SALMASSO%2C%202020.%20.pdf](https://www.cnj.jus.br/eadcni/pluginfile.php/1489541/mod_resource/content/1/SALMASSO%2C%202020.%20.pdf). Acesso em: 12 abr 2023.

SILVA, Erica Barbosa e. **A efetividade da prestação jurisdicional civil a partir da conciliação**. Tese de Doutorado. Catálogo Universidade de São Paulo: 2012. Disponível em: [https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22042013-084020/publico/versao\\_final\\_Erica\\_Barbosa\\_e\\_Silva.pdf](https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22042013-084020/publico/versao_final_Erica_Barbosa_e_Silva.pdf). Acesso em 29 maio 2023.

SILVA, Sabrina Jiukoski da; SILVA, Rafael Peteffi da; SANTOS, Ricardo Soares Stersi dos. **A mediação e a conciliação como instrumentos de acesso à justiça e a sua perspectiva a partir do Código de Processo Civil: o contraponto entre a cultura da sentença e a cultura do consenso**. Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP. Rio de Janeiro. Ano 14. Volume 21. Número 1. Janeiro a abril de 2020, pp. 392-415. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/44635/31780>. Acesso em 9 ago 2023.

TAKAHASHI, Bruno. **Manual de mediação e conciliação da Justiça Federal**. Brasília: Conselho da Justiça Federal, 2019. 179 p. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/8829ffab027c9ec79db95b8b13126d49.pdf>. Acesso em 25 maio 2023.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 3. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO: 2016.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 4. ed., rev., atual. e ampl. Rio de Janeiro: Forense. São Paulo: MÉTODO: 2018.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SÃO PAULO. **Portaria n. 9447/2017. Dispõe sobre a regulamentação do Programa Empresa Amiga da Justiça e Parceiro Institucional do Programa Empresa Amiga da Justiça**. São Paulo, 2017. Disponível em: <https://esaj.tjsp.jus.br/gecon/legislacao/find/157009>. Acesso em 17 maio 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Relatório de Gestão 2018/2019 da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos**. Florianópolis, 2019. Disponível em:

<https://www.tjsc.jus.br/documents/936811/0/Relato%C2%BFrio+Gesta%C2%BFo+-+2018-2019/91d9f242-4fce-54c5-9905-32ffaf872df0>. Acesso em: 5 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Resolução GP/CGJ n. 21 de 24 de julho de 2019. Estabelece diretrizes para os cursos de formação de mediadores e de conciliadores judiciais organizados e realizados pela Academia Judicial por requisição da Coordenadoria Estadual do Sistema dos Juizados Especiais e do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos.** Florianópolis, 2019. Disponível em:

<http://busca.tjsc.jus.br/buscatextual/integra.do?cdSistema=1&cdDocumento=175281&cdCategoria=1&q=&frase=&excluir=&qualquer=&prox1=&prox2=&proxc=>. Acesso em: 1 jun 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. **Resolução TJ n. 18 de 18 de julho de 2018. Estabelece normas e procedimentos para o cadastramento de conciliadores e de mediadores, o credenciamento de câmaras privadas de conciliação e mediação, sua atuação, supervisão e desligamento no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina.** Florianópolis, 2018. Disponível em:

<http://busca.tjsc.jus.br/buscatextual/integra.do?cdSistema=1&cdDocumento=172351&cdCategoria=1&q=&frase=&excluir=&qualquer=&prox1=&prox2=&proxc=>. Acesso em: 1 jun 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2018. **Núcleo de Conciliação do TJSC consegue viabilizar acordo em audiência pelo WhatsApp.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/nucleo-de-conciliacao-do-tjsc-consegue-viabilizar-acordo-em-audiencia-pelo-whatsapp>. Acesso em: 12 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2019a. **Presencialmente ou por WhatsApp, conciliação no TJ alcança êxito em 66% dos casos.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/presencialmente-ou-por-whatsapp-conciliacao-no-tj-alcanca-exito-em-66-dos-casos?inheritRedirect=true>. Acesso em: 10 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2019b. **Cojepemec prossegue com uso do WhatsApp em audiências de conciliação no 2º grau.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/cojepemec-prossegue-com-uso-do-whatsapp-em-audiencias-de-conciliacao-no-2-grau?inheritRedirect=true>. Acesso em 10 jun 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2019c. **Conciliação em 2º grau atinge 79% de acordos em mais de 100 processos de telefonia.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/conciliacao-em-2-grau-atinge-79-de-acordos-em-mais-de-100-processos-de-telefonia>. Acesso em: 10 jun 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2020a. **Judiciário autoriza audiências de conciliação virtuais no 1º e 2º graus por 180 dias.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/judiciario-autoriza-audiencias-de-conciliacao-virtuais-no-1-e-2-graus-por-180-dias>. Acesso em: 10 jun 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2020b. **Requisitadas pela Oi, audiências de conciliação serão realizadas durante todo este mês.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/requisitadas-pela-oi-audiencias-de-conciliacao-serao-realizadas-durante-todo-este-mes>. Acesso em: 19 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2021a. **Cojepemec quer manter 100% de êxito em conciliações entre clientes da telefonia móvel.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/cojepemec-quer-manter-100-de-exito-em-conciliacoes-entre-clientes-da-telefonia-movel>. Acesso em: 25 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2021b. **Empresa de telefonia: Cojepemec alcança 86% de êxito nas audiências de conciliação.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/empresa-de-telefonia-cojepemec-alcanca-86-de-exito-nas-audiencias-de-conciliacao>. Acesso em: 25 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2021c. **Programa de Conciliação e Mediação de 2º Grau fecha semestre com 85% de acordos.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/programa-de-conciliacao-e-mediacao-de-2-grau-fecha-semester-com-85-de-acordos>. Acesso em: 25 jul 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE SANTA CATARINA. Site do TJSC, 2022. Em 2021, **Cojepemec fez conciliação em 293 processos, no total de R\$ 2,3 mi, no 2º grau.** Disponível em: <https://www.tjsc.jus.br/web/imprensa/-/em-2021-a-cojepemec-fez-a-conciliacao-de-293-processos-no-total-de-r-2-3-mi-no-2-grau>. Acesso em: 27 jul 2023.

WATANABE, Kazuo. Capítulo 3. **Acesso à justiça e meios consensuais de solução de conflitos.** In: Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Organizadores: Rafael Alves de Almeida, Tania Almeida, Mariana Hernandez Crespo – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012. 188 p. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/10361/Tribunal%20Multiportas.pdf>. Acesso em: 30 maio 2021.

WATANABE, Kazuo. **Política pública do Poder Judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses.** 2012. Disponível em: <http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>. Acesso em: 30 maio. 2021.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à justiça e sociedade moderna.** In: GRINOVER, Ada Pellegrini; DINAMARCO, Cândido Rangel. Participação e processo. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1988.

WOLKMER, Antonio Carlos. **Pluralismo jurídico: fundamentos de uma nova cultura no direito.** 3. ed. São Paulo: Alfa-Omega, 2001

WOLKMER, Antonio Carlos. MELO, Milena Petters. **Constitucionalismo latino-americano: tendências contemporâneas.** Curitiba: Juruá, 2013.

## APÊNDICE A

### TERMO DE SESSÃO DE CONCILIAÇÃO

Ação n.

Parte \*\*\* :

Advogado(a): (OAB/SC )

Parte \*\*\*\*:

Advogado(a): (OAB/SC )

DATA: \*\*\*\* às \*\* horas

LOCAL: Audiência Virtual – PJSC Conecta

PRESENCAS:

CONCILIADOR(A): \*\*\*\*\*

PARTES: \*\*\*\* e \*\*\*\*

PROCURADORES: \*\*\*\* e \*\*\*\*

#### PREJUDICADA

Aberta a sessão virtual por meio da ferramenta \*\*\*\*\*, prejudicada a conciliação em razão da ausência da parte \*\*\*\*\*. E, para constar, foi lavrado o presente termo. Eu, \*\*\*\*\*, o digitei. Nada mais.

#### REDESIGNADA

Aberta a sessão por meio da ferramenta \*\*\*\*\*, foi constatada a presença dos acima nominados. Pelas partes foi solicitada a redesignação da audiência. E, para constar, foi lavrado o presente termo. Eu, \*\*\*\*\*, o digitei. Nada mais.

#### INEXITOSA

Aberta a sessão por meio da ferramenta \*\*\*\*\*, foi constatada a presença dos acima nominados. Pelo(a) conciliador(a) foi esclarecido que a conciliação é

baseada nos princípios da confidencialidade, imparcialidade, busca do consenso, boa-fé e autonomia da vontade das partes. Ressaltou, também, que a confidencialidade se estende a todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes. Feita a exposição, os presentes assumiram o compromisso de respeito mútuo. A conciliação restou inexitosa. Pelo conciliador foi dito que os autos serão encaminhados ao juízo competente. E, para constar, foi lavrado o presente termo. Eu, \*\*\*\*\*, o digitei. Nada mais.

## EXITOSA

Aberta a sessão por meio da ferramenta \*\*\*\*\*, foi constatada a presença dos acima nominados. Pelo(a) conciliador(a) foi esclarecido que a conciliação é baseada nos princípios da confidencialidade, imparcialidade, busca do consenso, boa-fé e autonomia da vontade das partes. Ressaltou, também, que a confidencialidade se estende a todas as informações obtidas na sessão, salvo autorização expressa das partes, violação à ordem pública ou às leis vigentes. Feita a exposição, os presentes assumiram o compromisso de respeito mútuo. A conciliação restou exitosa, nos seguintes termos: a parte \*\*\* pagará à \*\*\* a importância de R\$ \*\*\*\* (\*\*\*\* reais), por meio de depósito bancário, na conta corrente n. \*\*\*\*\*, de titularidade de \*\*\*\*\*, CPF \*\*\*\*\*, agência \*\*\* do Banco \*\*\*\*\*, no prazo de \*\* (\*\*\*\*) dias corridos a contar da presente data. As partes convencionam cláusula penal de \*\*% (\*\*\*\* por cento) sobre o valor integral acordado, em caso de inadimplência. O acordo entabulado dá plena quitação à lide. As partes requerem a homologação da transação e a consequente baixa da presente reclamação. Pelo(a) conciliador(a) foi dito que os presentes ficam intimados que, nos termos do art. 7º da Resolução Conjunta GP/CGJ n. 06/2020, “A ratificação do acordo realizado em audiência de conciliação virtual deverá ser registrada pelos procuradores nos autos, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas após a juntada do termo aos autos, e a ausência de manifestação formal no prazo assinalado será interpretada como concordância tácita”. Diante da composição, pelo(a) conciliador(a) foi dito que os autos serão remetidos ao juízo competente para análise do pleito. E, para constar, foi lavrado o presente termo. Eu, \*\*\*\*\*, o digitei. Nada mais.