



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**MESTRADO PROFISSIONAL EM POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR**

**DAVI PINHO DA SILVA**

**MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À**  
**JUSTIÇA NA COMARCA DE SANTANA – AP**

**FORTALEZA**  
**2023**

DAVI PINHO DA SILVA

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À JUSTIÇA  
NA COMARCA DE SANTANA – AP

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior.

Orientador: *Prof. Dr.* Alberto Sampaio Lima

**FORTALEZA**  
**2023**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Universidade Federal do Ceará  
Sistema de Bibliotecas

Gerada automaticamente pelo módulo Catalog, mediante os dados fornecidos pelo(a) autor(a)

---

S579m Silva, Davi Pinho da.  
Mediação e Conciliação como Políticas Públicas de Acesso à Justiça na Comarca de Santana-AP / Davi Pinho da Silva. – 2023.  
116 f.

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal do Ceará, Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Mestrado Profissional em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior, Fortaleza, 2023.  
Orientação: Prof. Dr. Alberto Sampaio Lima.

1. Acesso à justiça. 2. Mediação. 3. Conciliação. 4. Políticas Públicas. I. Título.

CDD 378

DAVI PINHO DA SILVA

MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO COMO POLÍTICAS PÚBLICAS DE ACESSO À JUSTIÇA  
NA COMARCA DE SANTANA – AP

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior da Universidade Federal do Ceará, como requisito parcial à obtenção do título de mestre em Políticas Públicas e Gestão da Educação Superior.

Aprovada em: 04/07/2023

BANCA EXAMINADORA

---

Prof. Dr. Alberto Sampaio Lima (Orientador)  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Sueli Maria de Araújo Cavalcante  
Universidade Federal do Ceará (UFC)

---

Profa. Dra. Janete Pereira do Amaral  
Centro Universitário Maurício de Nassau (UNINASSAU)

A Deus, todo-poderoso, pelo dom da vida.

A minha família onde busco o suporte e amparo nos momentos mais difíceis.

A minha mãe Nalmira Miranda da Silva que não mede esforços para me ver feliz e realizado.

A minha companheira Eudenice Gomes dos Santos, pelo apoio incondicional e credibilidade em tudo que me proponho a fazer e mais ainda, por fazer de meus sonhos os seus próprios sonhos.

Aos meus filhos: Stefani Campos da Rocha, Dienifer Christine Rocha da Silva, Diemili Rocha da Silva, Diully Anny do Amaral Silva e Benedito Farias da Silva Neto, meus eternos admiradores e parceiros.

In memoriam, ao meu pai, Benedito Farias da Silva, meu irmão, Miguel Pinho da Silva e à mãe de meus filhos, Mistiane Campos da Rocha por ter me possibilitado seguir em frente sem olhar para trás.

## **AGRADECIMENTOS**

À Ordem dos Advogados do Brasil, seccional Amapá e Universidade Federal do Ceará, pelo oferecimento da oportunidade.

Ao meu orientador Professor Doutor Alberto Sampaio Lima, pelas valiosas dicas e orientações.

Aos professores participantes da banca examinadora: professora Doutora Suely e Professora Doutora Janete, pelas valiosas contribuições.

Aos professores que ministraram disciplinas, pelos ensinamentos e compartilhamento de experiências.

A todos os participantes: mediadores, conciliadores e usuários, pelo tempo disponibilizado para respostas aos questionários.

Ao Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Santana, estado do Amapá – CEJUSC/STN por abrir suas portas para execução deste trabalho.

Aos colegas da turma de mestrado, pelas contribuições valiosas e compartilhamento de experiências durante as aulas.

“Sempre que estiver em conflito com alguém, há um fator que pode fazer a diferença entre danificar seu relacionamento ou aprofundá-lo. Esse fator é a atitude” (William James)

## RESUMO

Por muitos anos, quase que a totalidade dos conflitos existentes entre a sociedade eram submetidos ao Poder Judiciário como forma de solucioná-los. Isso gerou excesso de demandas judiciais, levando à lentidão na resposta aos processos e dificultando o acesso à justiça. Na tentativa de solucionar esse problema, foram criadas algumas legislações no intuito de implantar Políticas Públicas que atendessem às demandas conflituosas sem a necessidade de intervenção direta do Poder Judiciário, facilitando o acesso à justiça e a redução no ajuizamento de ações. Dentre essas políticas, destacam-se a mediação e a conciliação como métodos autocompositivos de Solução de Conflitos, sendo implantadas no território nacional por meio da criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC. Nesse sentido, se faz necessário investigar de que forma a mediação e a conciliação, contribuem, como Políticas Públicas, para o acesso à justiça e a diminuição do ajuizamento de demandas judiciais no âmbito do Poder Judiciário no município de Santana-AP. O presente trabalho está dividido em uma abordagem teórica, onde se faz um estudo sobre os principais métodos autocompositivos (negociação, arbitragem, conciliação e mediação) e os impactos, na vida dos jurisdicionados, da implantação da mediação e da conciliação no ordenamento jurídico brasileiro. A ferramenta metodológica utilizada foi a pesquisa aplicada quali-quantitativa lançando-se mão do levantamento e análise de dados, aplicação de questionário aos profissionais que atuam no CEJUSC da Comarca de Santana e aos jurisdicionados atendidos por este centro e consulta bibliográfica, onde buscou-se investigar o impacto dessas Políticas Públicas na vida do cidadão santanense. Os resultados demonstraram que a utilização dos métodos da mediação e da conciliação não só facilitam o acesso das pessoas à prestação jurisdicional como contribuem, significativamente, para a desjudicialização de demandas e, conseqüentemente, desobstrução do Poder Judiciário.

**Palavras-chave:** acesso à justiça; mediação; conciliação; política pública

## **ABSTRACT**

For many years, almost all conflicts between society were submitted to the Judiciary as a way of solving them. This generated an excess of judicial demands, leading to a slow response to cases and making access to justice difficult. In an attempt to solve this problem, some legislation was created in order to implement Public Policies that would meet conflicting demands without the need for direct intervention by the Judiciary, facilitating access to justice and reducing the filing of lawsuits. Among these policies, mediation and conciliation stand out as self-resolving methods of Conflict Resolution, being implemented in the national territory through the creation of Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship – CEJUSC. In this sense, it is necessary to investigate how mediation and conciliation contribute, as Public Policies, to access to justice and the reduction of the filing of lawsuits within the scope of the Judiciary in the municipality of Santana-AP. The present work is divided into a theoretical approach, where a study is made on the main self-composition methods (negotiation, arbitration, conciliation and mediation) and the impacts, in the lives of those under jurisdiction, of the implantation of mediation and conciliation in the Brazilian legal system. The methodological tool used was the qualitative and quantitative applied research, making use of the survey and data analysis, application of a questionnaire to professionals who work at CEJUSC in the Comarca de Santana and to the jurisdictional members served by this center and bibliographical consultation, where we sought to investigate the impact of these Public Policies on the life of the citizens of Santa Catarina. The results showed that the use of mediation and conciliation methods not only facilitate people's access to jurisdictional services, but also significantly contribute to the dejudicialization of demands and, consequently, to the unobstructing of the Judiciary.

Keywords: access to justice; mediation; conciliation; public policy

## RESUMEN

Durante muchos años, casi todos los conflictos entre la sociedad fueron sometidos al Poder Judicial como una forma de resolverlos. Esto generó un exceso de demandas judiciales, lo que provocó una lenta respuesta a los casos y dificultó el acceso a la justicia. En un intento por solucionar este problema, se creó una legislación con el fin de implementar Políticas Públicas que atendieran las demandas conflictivas sin necesidad de la intervención directa del Poder Judicial, facilitando el acceso a la justicia y reduciendo la interposición de demandas. Entre estas políticas, se destacan la mediación y la conciliación como métodos autocompuestos de Resolución de Conflictos, siendo implementados en el territorio nacional a través de la creación de los Centros Judiciales de Resolución de Conflictos y Ciudadanía – CEJUSC. En ese sentido, es necesario investigar cómo la mediación y la conciliación contribuyen, como Políticas Públicas, para el acceso a la justicia y la reducción de la interposición de demandas en el ámbito del Poder Judicial en el municipio de Santana-AP. El presente trabajo se divide en un abordaje teórico, donde se realiza un estudio sobre los principales métodos de autocomposición (negociación, arbitraje, conciliación y mediación) y los impactos, en la vida de los sujetos jurisdiccionales, de la implantación de la mediación y la conciliación en el ordenamiento jurídico brasileño. La herramienta metodológica utilizada fue la investigación aplicada cualitativa y cuantitativa, haciendo uso de la encuesta y análisis de datos, aplicación de un cuestionario a los profesionales que laboran en el CEJUSC en la Comarca de Santana y a los miembros jurisdiccionales atendidos por este centro y consulta bibliográfica, donde buscamos investigar el impacto de estas Políticas Públicas en la vida de los ciudadanos de Santa Catarina. Los resultados mostraron que el uso de los métodos de mediación y conciliación no solo facilitan el acceso de las personas a los servicios jurisdiccionales, sino que también contribuyen significativamente a la desjudicialización de las demandas y, consecuentemente, a la desobstrucción del Poder Judicial.

Palabras clave: acceso a la justicia; mediación; conciliación; política pública

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Audiências processuais e pré-processuais ocorridas entre 2018 e primeiro semestre de 2022 .....	46
Gráfico 2 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2018.....	49
Gráfico 3 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2018 .....	52
Gráfico 4 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2019.....	53
Gráfico 5 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2019 .....	55
Gráfico 6 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2020.....	57
Gráfico 7 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2020 .....	59
Gráfico 8 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2021 .....	60
Gráfico 9 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2021 .....	63
Gráfico 10 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no primeiro semestres de 2022. ....	64
Gráfico 11 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas de janeiro a junho do ano de 2022.....	66
Gráfico 12 – Principais motivos que levam os mediadores e conciliadores a escolha dessa Função. ....	71
Gráfico 13 – Análise da satisfação com ao acesso aos serviços do CEJUSC/STN .....	83
Gráfico 14 – Participação anterior das partes em mediação ou conciliação.....	84
Gráfico 15 – Análise da satisfação com o procedimento realizado. ....	86

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quantitativo de audiências realizadas no período da pesquisa.....	47
Tabela 2 – Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2018.....	50
Tabela 3 – Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2019.....	54
Tabela 4 – Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2020.....	58
Tabela 5 – Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2021.....	61
Tabela 6 – Quantitativo de audiências realizadas no primeiro semestre do ano de 2022. ..	65
Tabela 7 – Perfil dos mediadores/conciliadores participantes da pesquisa .....	67
Tabela 8 – Técnicas mais utilizadas pelos mediadores e conciliadores .....	73
Tabela 9 – Quantitativo de métodos aplicados .....	78
Tabela 10 – Características demográficas das partes atendidas no CEJUSC/STN no período de janeiro de 2021 a junho de 2022 .....	79
Tabela 11 – Análise da satisfação com a realização do procedimento.....	85
Tabela 12 – Análise da satisfação com o acordo realizado na sessão .....	87
Tabela 13 – Satisfação das pessoas após a realização da sessão.....	88
Tabela 14 – Possibilidades de conflitos futuros.....	89

## LISTAS DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACAD	Acadêmico
AGO	Agosto
Assis.	Assistente
BEL	Bacharel
CEAP	Centro de Ensino Superior do Amapá
CEJUSC	Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania
CEJUSC/STN	Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania da comarca de Santana, estado do Amapá
Cienc.	Ciências
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
DEZ	Dezembro
FACEL	Faculdade de Administração, Ciências, Educação e Letras
FAMAP	Faculdade do Amapá
FEV	Fevereiro
Form.	Formação
Fund.	Ensino Fundamental Completo
Fund. Incomp.	Ensino Fundamental Incompleto
JAN	Janeiro
Med.	Ensino Médio Completo
Med/Conc	Mediador ou Conciliador
Med. Incomp.	Ensino Médio Incompleto
NCPC	Novo Código de Processo Civil
NEG	Negativas
NOV	Novembro
NSA	Não se aplica
NUPMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consesuais de Solução de Conflitos
OUT	Outubro
POS	Positivas
SET	Setembro
Sup.	Ensino Superior Completo
Sup Incomp.	Ensino Superior Incompleto

TJAP	Tribunal de Justiça do Estado do Amapá
Tot	Total
UFPA	Universidade Federal do Para
UNAMA	Universidade da Amazônia
UNIFAP	Universidade Federal do Amapá

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	17
<b>2</b>	<b>O PODER JUDICIÁRIO E AS POLÍTICAS PÚBLICAS</b> .....	21
<b>2.1</b>	<b>Acesso à Justiça</b> .....	23
<b>3</b>	<b>PRINCIPAIS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS</b> .....	26
<b>3.1</b>	<b>Arbitragem</b> .....	26
<b>3.2</b>	<b>Negociação</b> .....	27
<b>3.3</b>	<b>Conciliação</b> .....	29
<b>3.4</b>	<b>Mediação</b> .....	31
<b>4</b>	<b>IMPLANTAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO</b> .....	35
<b>4.1</b>	<b>Portaria 125 de 29 de novembro de 2010</b> .....	35
<b>4.2</b>	<b>Curso de formação em mediador/conciliador</b> .....	36
<b>4.3</b>	<b>Audiência de mediação e conciliação</b> .....	38
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	40
<b>5.1</b>	<b>Tipologia da Pesquisa</b> .....	40
<b>5.2</b>	<b>Lócus da Pesquisa</b> .....	41
<b>5.3</b>	<b>Sujeitos participantes da Pesquisa</b> .....	42
<b>5.4</b>	<b>Instrumento de Coleta de Dados</b> .....	43
<b>5.5</b>	<b>Técnicas de Coleta de Dados</b> .....	44
<b>6</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> ....	45
<b>6.1</b>	<b>Demandas atendidas no CEJUSC/STN</b> .....	45
<b>6.1.1</b>	<i>Sessões realizadas durante o período da pesquisa</i> .....	45
<b>6.1.2</b>	<i>Sessões realizadas em 2018, ano de início das atividades do CEJUSC/STN</i> .....	48
<b>6.1.3</b>	<i>Sessões realizadas em 2019 no CEJUSC/STN, um ano antes da pandemia</i> .....	52
<b>6.1.4</b>	<i>Sessões realizadas em 2020 no CEJUSC/STN, período de pandemia</i> .....	56
<b>6.1.5</b>	<i>Sessões realizadas em 2021 no CEJUSC/STN, período de pandemia</i> .....	60
<b>6.1.6</b>	<i>Sessões realizadas no primeiro semestre de 2022 – pós pandemia</i> .....	63
<b>6.2</b>	<b>Mediadores e conciliadores atuantes no CEJUSC/STN</b> .....	67
<b>6.2.1</b>	<i>Perfil dos mediadores e conciliadores</i> .....	67
<b>6.2.2</b>	<i>Panorama da percepção dos mediadores e conciliadores do CEJUSC/STN</i> .....	69
<b>6.3</b>	<b>Perfil das pessoas atendidas no CEJUSC/STN</b> .....	77

6.3.1	<i>Avaliação das características demográficas</i> .....	79
6.4	<b>Satisfação com o atendimento durante a sessão</b> .....	81
6.4.1	<i>Quanto o acesso ao CEJUSC/STN</i> .....	81
6.4.2	<i>Quanto à realização do procedimento</i> .....	85
6.4.3	<i>Quanto ao resultado das sessões</i> .....	87
6.4.4	<i>Quanto a convivência harmônica entre as partes após as sessões</i> .....	88
7	<b>CONCLUSÕES E EXPEDIÇÕES FUTURAS</b> .....	91
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	96
	<b>APÊNDICE A – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido</b> .....	102
	<b>APÊNDICE B – Questionário Aplicado às Partes</b> .....	104
	<b>APÊNDICE C – Questionário destinado aos conciliadores e mediadores</b> .....	105
	<b>APÊNDICE D – O que motivou a escolha dos mediadores e conciliadores</b> .....	107
	<b>APÊNDICE E – Como se sentem, mediadores e conciliadores, atuando</b> .....	108
	<b>APÊNDICE F – Possibilidade de mediadores e conciliadores se envolverem no Conflito</b> .....	109
	<b>APÊNDICE G – Utilização das técnicas pelos mediadores e consumidores</b> ...	111
	<b>APÊNDICE H – Aplicação das técnicas, pelos mediadores e conciliadores, dian- te do conflito</b> .....	112
	<b>APÊNDICE I – Resposta dos mediadores e conciliadores sobre a possibilidade de acordo entre as partes</b> .....	113
	<b>APÊNDICE J – Como mediadores e conciliadores auxiliam as partes</b> .....	114
	<b>APÊNDICE K – Como mediadores e conciliadores veem o atendimento oferta- do pelo CEJUSC/STN</b> .....	115

## 1 INTRODUÇÃO

Arouca (2016, p. 1), ensina que a globalização originou excessivas relações interpessoais, fazendo com que tudo acontecesse mais rapidamente no mundo, necessitando, portanto, de uma resposta mais célere, o que não é suportado pela estrutura atual do Poder Judiciário. Essa globalização continua em ascensão, abrangendo lugares inimagináveis do planeta, o que proporciona, à grande maioria da população mundial, acesso mais célere e facilitado à informação, fazendo com que os relacionamentos enfrentem desafios, que podem, facilmente, gerar conflitos tanto de cunho interpessoal quanto grupal.

“Os conflitos interpessoais são ocorrências sociais entre duas ou mais pessoas, caracterizado por um nítido comportamento opositor; já os conflitos entre grupos se caracterizam por atitudes negativas direcionadas aos membros ou representantes daquele grupo” (GAMA; JARRA, 2019, p. 1295). O que se pergunta é: de que forma se irá solucionar as inúmeras controvérsias geradas pelo aumento de relacionamentos de pessoas de culturas e costumes diferentes advindos com a globalização?

Por muitos anos se pensou que a única forma de resolver um conflito de interesses seria submeter o infortúnio ao Poder Judiciário para que um terceiro imparcial (juiz) conhecesse do problema e, baseado nas provas apresentadas, bem como de seu livre convencimento, decidisse a qual parte daria razão. Devido a esse pensamento, que até hoje permeia nossa sociedade, as comarcas ficam saturadas de processos de toda natureza, sem ter prazo definido para uma decisão terminativa. Essa quantidade excessiva de processos que tramita no Poder Judiciário, acaba por causar uma morosidade excessiva na prestação jurisdicional (BRASIL, 2010).

Apesar de toda a demora na conclusão do processo, na maioria das vezes, a parte vencida se sente prejudicada e apresenta recurso aos tribunais, os quais também ficam com a pauta bastante robusta, levando um tempo bem superior ao que determina a lei para sua conclusão. Ou seja, mesmo com a lentidão do Estado na resposta às demandas a ele inerentes, ainda existe o descontentamento dos envolvidos no conflito com a decisão dada ao processo em primeiro grau. Isso se alicerça ao fato de que uma sentença, elaborada por uma pessoa alheia ao conflito, tende a desagradar uma ou ambas as partes envolvidas.

Daí advém outro problema que agrava ainda mais a situação, pois, para que o “vencedor” tenha a satisfação de seu direito, precisa agora pleitear o cumprimento da sentença, em caso desta não ter sido cumprida voluntariamente pelo sucumbente, muitas das vezes, devido ao seu descontentamento com o decreto judicial. Isso gera ainda mais morosidade. Outro entrave, bastante perceptível, é a ausência de políticas públicas que reduzam a dificuldade das pessoas

envolvidas em uma determinada lide, ingressar com suas demandas perante o Poder Judiciário. Isso porque, conforme a legislação brasileira, o jurisdicionado só acessa o poder judiciário por meio de advogado, promotor de justiça ou defensor público. Portanto, caso a pessoa não tenha condições para constituir advogado particular, precisará se valer dos serviços da Promotoria de Justiça ou da Defensoria Pública, que também já se encontram com suas pautas prejudicadas. Isso dificulta de fato seu acesso ao Poder Judiciário.

Para Vasconcelos et al. (2020), basta um olhar atento aos Tribunais para perceber que os processos sempre deixam um rastro de apatia, desalento e insatisfação no transcorrer das fases distintas de seu caminho, principalmente na derradeira etapa. Ou seja, na grande maioria das vezes, a sentença desagrada uma ou ambas as partes, tendo em vista que sempre haverá um perdedor e um ganhador ou todos, perdedores, uma vez que o autor pode não ter todos os seus pedidos atendidos, causando seu descontentamento e o réu por ser condenado, devido ao atendimento de alguns ou todos os pedidos do autor.

Esse cenário exigiu das autoridades uma busca de alternativas capazes de minimizar a situação, dando mais celeridade aos processos, diminuindo-se o abarrotamento do judiciário e ainda, facilitando o acesso à justiça. Nessa busca, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ iniciou um processo de desjudicialização das demandas, editando diversas legislações que criam os métodos autocompositivos de solução de conflitos, ou seja, àqueles que levam as próprias partes a encontrarem uma solução que lhes permitam resolver seu problema sem a necessidade de decisão judicial (AROUCA, 2016). Daí em diante, os tribunais começaram a adotar essa prática, inclusive com a implantação de demandas ditas pré-processuais, onde o cidadão faz uma reclamação, sem a necessidade de advogado e a outra parte é chamada para compor sem o precedente de abrir um processo com todas as suas formalidades. Dentre esses métodos encontramos a mediação e a conciliação com o condão de levar às próprias partes a decidirem sobre o litígio que as envolve.

A utilização de tais métodos iniciou no estado do Amapá no ano de 2014, apenas na capital Macapá. No município de Santana-AP, o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC foi inaugurado em outubro de 2017, porém, só iniciou suas atividades em fevereiro de 2018, quando se passou a utilizar esses métodos, principalmente a mediação e a conciliação, nos processos judiciais ou não judicializados.

Apesar dessas políticas públicas já estarem implantadas no ordenamento jurídico brasileiro, há um bom intervalo de tempo, ainda não se tem dados concretos de sua contribuição para a sociedade santanense no que tange ao alcance de seus objetivos. Apenas se sabe que há um elevado número de audiências ocorrendo nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e

Cidadania em todo o país

Neste contexto, surge a seguinte pergunta que norteia esta pesquisa para investigar de que forma a mediação e a conciliação contribuem, como políticas públicas, para a desjudicialização de demandas e o acesso à justiça no âmbito do Poder Judiciário no município de Santana-AP?

Para responder a essa pergunta, o presente trabalho foi dividido em questões como: o levantamento do quantitativo de processos que são atendidos no CEJUSC/STN, bem como o resultado das sessões, o perfil dos mediadores e conciliadores que atuam neste centro e também das pessoas que se submeteram aos métodos de mediação e de conciliação.

A análise dessas informações tem a finalidade de demonstrar a importância da implantação dessas políticas públicas (mediação e conciliação) para a garantia do acesso à justiça e do descongestionamento do Poder Judiciário, trazendo uma melhor compreensão sobre esses métodos e de como eles podem dar uma resposta mais célere às demandas sociais litigiosas, além de amparar àqueles que buscam a paz social. Comprovando-se essa contribuição para os jurisdicionados em geral, pode-se aperfeiçoar essas Políticas Públicas e garantir que mais pessoas sejam atendidas e fiquem satisfeitas com o resultado de sua demanda. Além disso, considera-se que o resultado desta pesquisa contribuirá, de forma significativa, para o adensamento da produção científica sobre o tema servindo como fonte de consulta para trabalhos acadêmicos futuros.

Para alcançar essas respostas, este trabalho teve como objetivo geral investigar de que forma a mediação e a conciliação contribuem como políticas públicas para o acesso à justiça e a diminuição do ajuizamento de demandas judiciais no âmbito do Poder Judiciário no município de Santana-AP. Com o propósito de alcançar esse objetivo proposto, o presente trabalho foi dividido nos seguintes objetivos específicos: estudar a fundamentação histórica dos métodos alternativos de resolução de conflitos no Brasil e suas legislações pertinentes (Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, Lei n. 13.140/2015 e o disposto no Código de Processo Civil de 2015 no que tange à mediação e à conciliação); trazer um panorama do resultado da aplicação da mediação e da conciliação no âmbito do município de Santana-AP; analisar os atendimentos feitos no CEJUSC/STN no período de janeiro de 2018 até junho de 2022; apresentar a forma de atuação dos mediadores e conciliadores no desenvolvimento da mediação e da conciliação pré-processuais, identificar a satisfação das partes atendidas pelo CEJUSC/STN no período de janeiro de 2021 até junho de 2022 e verificar a existência de parcerias entre o CEJUS/STN e outros órgãos afins.

Este trabalho inicia com uma parte introdutória, onde se procura falar sobre o tema; uma abordagem teórica, cuja finalidade é explicar sobre Métodos Consensuais de Solução de

Conflitos, como negociação, arbitragem, conciliação e mediação; políticas públicas e o acesso à justiça; uma explanação sobre a metodologia utilizada para a realização da pesquisa; uma parte que trás os resultados do estudo e as discussões sobre os resultados obtidos e, por fim, são feitas as considerações finais sobre o tema abordado.

## 2 O PODER JUDICIÁRIO E AS POLÍTICAS PÚBLICAS

Na lição de Borges e Al (2019), o Poder Judiciário Brasileiro, atravessa uma grande crise, são muitas ações ajuizadas, carência de aparato material, chegando a ultrapassar 70% de processos sem resolução da demanda, conforme dados do Conselho Nacional de Justiça. Para se comprovar tal afirmação, basta ajuizar qualquer ação, mesmo nos Juizados Especiais (que, em tese, foram criados para dar maior celeridade aos processos), que se verifica a morosidade na resposta da função jurisdicional.

Conforme se pode extrair das lições de Cavalcante (2018), o exercício da função jurisdicional do Estado com decisões judiciais aptas a fazer coisa julgada material, não pode ser admitido como encerramento do direito fundamental de acesso à justiça. Ou seja, o Estado tem o dever de facilitar aos seus contribuintes um acesso à justiça mais humanizado, promovendo facilidades para permitir que o cidadão possa, a qualquer tempo, demandar no Poder Judiciário sobre quaisquer direitos que acreditar que lhe assista e, com isso, alcançar a pacificação social.

De acordo com Pantoja e Almeida (2016, p. 55): “Nem sempre coube ao Estado, o papel de pacificador. Nas sociedades primitivas, os litígios eram solucionados por métodos informais e rudimentares, mediante o uso da força física”. Essa forma de solucionar conflitos era bastante cruel, tendo em vista que exigia de uma das partes ou de ambas, sacrifícios inimagináveis. Todavia, é compreensível imaginar que, naquela época, as sociedades não dispunham de informações que lhes pudessem garantir outras formas de assegurar os direitos de seus cidadãos, apesar de a mediação ser um método alternativo de solução de conflitos já bastante antigo.

Conforme Cachapuz (2003, p. 24),

A mediação é um instituto bastante antigo: sua existência remonta aos idos de 3.000 a.C. na Grécia, bem como no Egito, Kheta, Assíria e Babilônia, nos casos entre as cidade-Estados. Os romanos formaram uma cultura jurídica que influi, ainda hoje, em nossa legislação. Na antiga Roma, o arcaico *Diritto Fecciali*, direito proveniente da fé, em seu aspecto religioso, era a manifestação de uma justiça incipiente, onde a mediação aparece na resolução dos conflitos existentes. O direito romano já previa o procedimento *in iure* e o *in iudicio*, que significavam, na presença do juiz, o primeiro e do mediador ou árbitro, o segundo. No antigo ordenamento ático e, posteriormente, no ordenamento romano republicano, a mediação não era reconhecida como instituto de direito, mas sim, como regra de mera cortesia.

Portanto, a aplicação dos métodos autocompositivos de solução de conflitos, já ocorrem há bastante tempo ao longo da história. Conforme Pérpetuo et al. (2018, p. 10): “vários movimentos surgiram utilizando as técnicas de mediação e conciliação como forma de pacificação, sendo principalmente utilizadas pelo direito americano, no movimento de acesso à justiça e, com a carta imperial de 1824, pela França e pelo Brasil”. Isso nos leva a entender que, à

medida que o acesso à informação foi se tornando cada vez mais globalizado, a mediação e a conciliação começaram a se disseminar entre as nações, utilizadas em diversas culturas e formas sociais.

Viégas (2019, p. 2) assevera que “cabe ao Estado a função pacificadora, sempre buscando a paz social e no Brasil isso não poderia ser diferente”. Nesse sentido, o renomado professor traz a seguinte lição:

O Brasil possui uma tradição jurídica inserida em uma perspectiva formalista, que seria o legado das variações do que se denomina “positivismo jurídico”. Tal tradição jurídica tem como um de seus alicerces a noção de “paz social” ou de “ordem social” e, nesse sentido, é recorrente na literatura do direito o tema da manutenção da paz e da ordem social como função privilegiada do direito.

Oportuno ressaltar que a preocupação do Brasil com a solução amigável dos conflitos sempre existiu, mesmo antes de nossa independência. Isso pode ser facilmente percebido com uma simples leitura dos seguintes ordenamentos jurídicos: Ordenações Filipinas, Constituição Imperial de 1824 e Código de Processo Criminal de 1832 (PANOEIRO, 2020). Na contemporaneidade, essa preocupação veio com mais força e se traduz na edição da Lei 9.307/1996, Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, da Lei n. 13.140/2015 e do Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015).

Nessa sociedade contemporânea, a edição dessas leis tinham como objetivo a implantação de Políticas Públicas que pudessem proporcionar aos cidadãos a resolução de sua demanda sem ter que ajuizar uma ação judicial propriamente dita. Vejamos: a Lei 9.307/96, instituiu a resolução de conflitos por meio da arbitragem, a Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça dispõem sobre o tratamento adequado dos conflitos, a Lei 13.140/2015, disciplina a aplicação da mediação e a Lei 13.105/2015 (Código de Processo Civil), juntamente com as outras, garantiu maior celeridade e maior desburocratização da resolução das pretensões resistidas (AROUCA, 2016).

O Conselho Nacional de Justiça, ao editar a Resolução nº. 125, tinha, dentre outros objetivos, o de implantar no Brasil, Políticas Públicas de tratamento adequado de soluções de conflitos (BRASIL, 2010, p. 01). Como uma de suas fundamentações, esta Resolução traz o seguinte trecho:

CONSIDERANDO que, por isso, cabe ao Judiciário estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesses, que ocorrem em larga e crescente escala na sociedade, de forma a organizar, em âmbito nacional, não somente os serviços prestados nos processos judiciais, como também os que possam sê-lo mediante outros mecanismos de solução de conflitos, em especial dos consensuais, como a mediação e a conciliação;

Daí em diante passou-se a estudar a possibilidade de implantar essa Política Pública em todo o Brasil na tentativa de trazer resultados positivos. Inclusive Clarindo (2015) nos ensina que os conflitos podem ser solucionados também por meio de grupos, como sendo o próprio grupo uma ferramenta cultural, podendo ser um modo de mediação. No Amapá, a utilização desses métodos iniciou em 2014 e, quase todas as comarcas dos maiores municípios contam com os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC's, que atendem tanto demandas processuais quanto pré-processuais.

No ano de 2022, o Poder Executivo Municipal de Santana-AP, aprovou e sancionou a Lei n. 1440 de 09 de novembro de 2022, que cria o programa municipal de práticas restaurativas do município de Santana-AP, disciplinando e dando as diretrizes necessárias para a sua implementação (SANTANA, 2022). As práticas restaurativas não abrangem somente a mediação e a conciliação como Políticas Públicas de tratamento adequado de conflitos, mas existem outros que, como aqueles, têm o condão de garantir acesso à justiça e evitar ajuizamento de ações judiciais.

## 2.1 Acesso à Justiça

A garantia de resguardo dos direitos da população, não depende apenas da resolução da lide pelo Poder Judiciário, mas podem ser efetivados também pelos mecanismos alternativos de resolução de conflitos (GERAIGE NETO; LIMA; BENEVIDES, 2017). Esses mecanismos também devem trazer em seu bojo uma maneira mais fácil de acesso a eles, ou seja, para sua efetivação, o Estado deve garantir à população uma forma menos burocrática de utilizar esse tipo de serviço, seja ele por meio judicial ou extrajudicial.

Cavalcante (2018, p. 35) identifica o acesso à justiça da seguinte forma:

A expressão “acesso à justiça” é certamente de difícil definição, mas é útil para enfatizar dois propósitos do sistema legal, pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus conflitos sob os auspícios do Estado. Mas, para tanto, o sistema deve ser igualmente acessível a todos, bem como deve sempre apontar para resultados individuais e socialmente justos.

Importante mencionar que o acesso à justiça comporta vários conceitos de estudo, porém existe também a visão leiga do que seria o acesso à justiça. “Essa visão considera o simples fato de se conseguir a oportunidade de estar em juízo, buscar o direito ou a solução de um conflito por meio do Poder Judiciário” (ARAGÃO, 2019, p. 40). Nesse viés, de nada adiantaria, o Estado criar vários mecanismos de solução consensual de conflitos, mas não criar formas de acesso do jurisdicionado a eles. Portanto, o acesso à justiça é tão importante quanto a própria forma de

resolução da demanda.

Nos séculos XVIII e XIX, o acesso à Justiça, significava mero acesso, ou seja, bastava conseguir ajuizar a ação e, não importando se o desfecho do processo era bom ou ruim (GERAIGE NETO; LIMA; BENEVIDES, 2017). Isso gera descontentamento entre os envolvidos no litígio que achavam que seu direito havia sido violado em alguma fase do processo, arruinando ainda mais o Poder Judiciário.

Para Álvares (2012), o Poder Judiciário encontra-se desgastado com deficiências, morosidade, dentre outros entraves processuais, estruturais, procedimentais, e, ainda por um número elevado de processos, de recursos, sem falar nas custas elevadas do processo. Isso se constitui em entraves que acabam por dificultar de fato o acesso à justiça em todas as camadas sociais, porém, sem sombra de dúvidas, a camada social mais prejudicada é a população carente, que apresenta maiores dificuldade de acesso à prestação jurisdicional.

Silva (2017, p. 76) falando sobre a judicialização de conflitos, nos traz o seguinte ensinamento:

A excessiva judicialização dos conflitos, seja pelo fato da disseminação de uma crença de que estes somente se resolvem se acionada a justiça, bem como em razão da litigiosidade contida, com o acesso fácil e a outorga de novos direitos ao cidadão, também contribuem para o congestionamento do Judiciário, imperando a prática do modelo conflitual em busca de uma sentença judicial, que nem sempre traz a paz social.

Conforme leciona Álvares (2012), a saída para essa situação é buscar mecanismos, alternativas para a solução dos conflitos. Isso, tendo como base as ondas renovatórias do acesso à justiça, expressão criada por Cappelletti e Garth (1988, p. 31) com a seguinte organização:

a) a primeira onda foi garantir a gratuidade de justiça aos mais necessitados que precisavam da prestação jurisdicional, porém não tinham condições para arcar com as custas do processo;

b) a segunda, era representar de forma correta os interesses coletivos e difusos da sociedade e;

c) a terceira, seria a representação em juízo que passaria por uma reforma a assistência judiciária, inclusive com a utilização de mecanismos informais para a resolução do litígio (CAPPELLETTI, 1988, p. 31).

A criação desses mecanismos, principalmente o da gratuidade judiciária, contribuiu para uma redução nas desigualdades de acesso à justiça entre os que possuem uma condição econômica boa e entre aqueles que passam por dificuldades financeiras. Portanto, nessa linha de pensamento, esses e outros mecanismos criados passam a impedir a morosidade dos processos e contribuir na solução dos conflitos, proporcionando o acesso à justiça e a duração razoável do

processo, princípios basilares da Constituição Federal Brasileira (SILVA, 2017).

O novo Código de Processo Civil (Lei 13.105/2015), preocupa-se com o progresso do sistema jurídico para dar maior efetividade e garantia na prestação da tutela jurisdicional (MARQUES; ARRUDA, 2017). Foi exatamente nesse sentido que esse diploma trouxe vários artigos disciplinando a forma de aplicação da mediação e da conciliação no âmbito processual civil para garantir melhor prestação jurisdicional e acesso à justiça.

Ainda para Marques e Arruda (2017, p. 101) “qualquer ramo do direito é alicerçado por princípios, sejam constitucionais ou previstos em leis específicas”. Eles nos ensinam “que o princípio do acesso à justiça está previsto na Constituição Federal e no Código de Processo Civil”:

O primeiro princípio a ser analisado é o princípio do acesso à justiça, que é considerado um direito fundamental e possui previsão no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição Federal e no art. 3º do Código de Processo Civil, ao dispor que “*não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito*”.

Dalla e Porto (2016, p. 321), ao compararem dispositivos constitucionais com o Código de Processo Civil sobre o acesso à justiça, aludem que:

O Novo Código de Processo Civil trouxe, em seu art. 3º, o comando de que “*não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito*”, enquanto o texto constitucional, em seu art. 5º, XXXV, entende que “*a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito*”. Embora haja similitude entre as duas redações, uma leitura mais atenta revela que o comando infraconstitucional busca oferecer uma garantia mais ampla, extrapolando os limites do Poder Judiciário, a quem incumbe prestar a jurisdição, mas não como um monopólio.

Essa lição é de extrema importância, haja vista que nos leva a entender que o Poder Judiciário não tem exclusividade na prestação jurisdicional, podendo, muitas demandas, serem solucionadas na forma de jurisdição voluntária extrajudicial que incluem cartórios de registros civis, câmaras particulares de mediação, conciliação e arbitragem e os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC, o que garante um acesso mais rápido àqueles que necessitam resolver suas demandas.

Por outro lado, Toaldo e Silva (2021), asseveram que o mero acesso sem que haja planejamento para atender as demandas sociais irá acarretar excessiva sobrecarga de serviço sem que se dê um atendimento mínimo satisfatório ao litígio, o que, por óbvio, sobrecarrega o sistema. Nesse sentido é que se deve implantar políticas públicas com responsabilidade e planejamento para que realmente surta o efeito desejado e garanta ao cidadão um tratamento humanizado em todas as fases de sua demanda, indo desde o seu acesso à prestação jurisdicional, até o desfecho de sua lide.

### 3 OS PRINCIPAIS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS

Como já mencionado, a justiça restaurativa procura, não apenas solucionar a lide judicial, mas garantir que as pessoas alcancem a paz social, proporcionando-lhes a oportunidade de direcionar a solução para os problemas que lhes afligem. A justiça restaurativa, portanto, apresenta vários métodos, dentre os quais destacam-se a mediação e a conciliação, podendo ser formais e informais, sendo esses últimos existindo apenas na modalidade pré-processual, enquanto o primeiro, pode ser tanto processual quanto pré-processual. “Os pré-processuais, são aqueles que antecedem a instauração da ação. Ocorrem quando o próprio interessado busca a solução do conflito com o auxílio dos agentes conciliadores” (LUNA, 2015, p. 63). Já os processuais acontecem após a instauração da ação. Nesse sentido, quando o jurisdicionado busca o CEJUSC ou uma Câmara de Mediação para tentar solucionar uma determinada demanda que o envolve, ele pode fazer tanto pelo método formal quanto pelo informal.

Após a implantação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, o cidadão pode procurar um desses centros e solicitar uma audiência de mediação ou de conciliação e, em caso de acordo durante a sessão, o juiz fará a homologação, ouvindo o Ministério Público quando a lei assim o determinar e não será necessário o ajuizamento de ação. Isso permite que os jurisdicionados tenham acesso à justiça de forma bem mais célere, haja vista que não necessitam de advogado e a prestação jurisdicional ocorre de forma mais eficiente, pois as próprias partes decidem o que melhor lhes convier, não sendo necessário o ajuizamento da ação, o que consequentemente, contribui para o desafogamento do Poder Judiciário.

Os principais métodos de solução de controvérsias utilizados no Brasil são:

#### 3.1 Arbitragem

A arbitragem é uma das formas de solução de controvérsias mais antigas do mundo, sendo uma das primeiras a dirimir conflitos sem o uso da força e da violência. Tem-se notícia de sua utilização na Babilônia de 3.000 anos a.C., e também na Grécia antiga e em Roma (MARQUES, 2018). Esse método foi implementado nas antigas civilizações com o intuito de se expurgar a forma violenta como os conflitos eram solucionados naquela época. Por ser tão útil, se alastrou por várias partes do mundo, sendo ainda muito utilizada tanto no Brasil como em diversas outras nações.

Em 23 de setembro de 1996 entrou em vigor a Lei nº 9.307, conhecida como Lei da Arbitragem, que regulamentou todo o procedimento obrigacional para resolução de litígios por

meio de juiz arbitral, mediante convenção de arbitragem. O artigo 13 desta lei, alude que para ser árbitro basta ser capaz e ter a confiança das partes, tendo em vista que estas os nomearão, em número ímpar, inclusive seus suplentes (BRASIL, 1996). Isso não impede de as partes seguirem as regras de um órgão arbitral ou entidade especializada.

Para Arouca (2016, p. 9), “tanto o Código Civil quanto o Código de Processo Civil, tratam da arbitragem, acompanhando a tendência da resolução de conflitos sem a necessidade da intervenção judicial para homologar decisões tomadas pelo juiz arbitral”. A arbitragem é um meio alternativo de solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis, em que as partes, de comum acordo, nomeiam um terceiro para solucionar o conflito (MARQUES, 2018). Isso significa dizer que a sentença proferida pelo juiz arbitral é válida como título executivo judicial, conforme preceitua o artigo 515, inciso VII do Código de Processo Civil, devendo ser fundamentada como uma sentença judicial sob pena de nulidade, ou seja, não depende de homologação pelo Poder Judiciário (BRASIL, 2015a).

Para Carmona (2009, p. 24),

A arbitragem é meio alternativo de solução de controvérsias através da intervenção de uma ou mais pessoas que recebem seus poderes de uma convenção privada, decidindo com base nela, sem intervenção estatal, sendo a decisão destinada a assumir a mesma eficácia da sentença judicial, é colocada à disposição de quem quer que seja, para a solução de conflitos relativos a direitos patrimoniais acerca dos quais os litigantes possam dispor.

Neste viés, entende-se que o árbitro precisará ser aceito pelas partes, tendo em vista que a arbitragem demonstra ser um processo formal, sendo que as partes precisam estar em comum acordo em sua escolha e a decisão produzirá observância obrigatória pelos envolvidos no litígio, tendo a eficácia de um título executivo judicial quando condenatória (WAQUIM; SUXBERGER, 2018). Nesse sentido, é possível perceber que o juiz arbitral se comportará como um juiz estatal, tendo que decidir a respeito de uma determinada lide por meio de uma sentença. Todavia, conforme a lei de arbitragem impõe, ele terá a obrigação de tentar a conciliação antes de julgar o caso a ele submetido (BRASIL, 1996).

### **3.2 Negociação**

Com as constantes mudanças no cenário do nosso mundo globalizado, cada vez mais a tomada de decisão rápida e acertada, bem como a resolução dos conflitos através da negociação, vêm ganhando espaço e importância no contexto do nosso cotidiano (RODRIGUES; OLIVEIRA, 2019). Nesse sentido, a negociação se demonstra um método adequado para uma solução imediata.

Porém, embora se demonstre simples, as partes precisam estar calmas e dispostas a realizar um acordo que seja bom para ambas, haja vista estarem sozinhas nesse processo.

Para Gil (2008, p. 3):

A negociação trata-se de um processo em que as próprias partes litigantes buscam alcançar uma decisão conjunta que tende a resolver o problema, sendo um procedimento que está presente em nosso dia-a-dia, mas que, porém, não é fácil fazê-la, tendo em vista que pode deixar as partes insatisfeitas.

Para que esse método seja realizado, é necessário que as partes envolvidas estejam dispostas a negociar, abrindo mão do que puderem, dentro de suas possibilidades, até chegarem a uma decisão que agrade a todos. Nesse sentido, a negociação, nada mais é, que uma técnica informal de composição, sendo um processo comunicativo que se estabelece entre as partes envolvidas para a definição de suas relações intersubjetivas (WAQUIM; SUXBERGER, 2018).

Por se tratar de um método que exige uma comunicação clara e objetiva, onde os envolvidos necessitam se entender e se compreender, mutualmente, se faz necessário um momento de escuta e outro momento de fala, não podendo esses dois elementos tão importantes da comunicação, serem praticados concomitantemente. Nesse sentido, Gil (2008, p. 03) leciona “que a negociação, muitas das vezes torna-se um dilema, onde tendente ao fracasso, devido a duas formas de negociar”:

[...] flexíveis ou inflexíveis. O negociador flexível tenta evitar o conflito pessoal o que por vezes o pode fazer sentir explorado. O negociador inflexível encara qualquer situação como um confronto de vontades, no qual assume uma posição de querer ganhar, o que pode dar origem a uma resposta igualmente agressiva afetando assim a sua relação com a parte contrária.

Nesse diapasão, entende-se que na negociação apenas as partes estão envolvidas e tentam, através da comunicação, chegar a um objetivo comum, qual seja, a solução do conflito que as envolve. Portanto, não existe um terceiro neste método, todavia, é necessário que ambos estejam dispostos a ceder, dentro de suas possibilidades, até alcançarem seus objetivos, sem, contudo, causar dano ao outro.

Apesar desse método ter ganhado a conotação de método consensual de resolução de conflitos, nem sempre foi assim. Por muito tempo era conduzido pelas partes com a cultura de litígio, ou seja, ganhar ou perder, baseando-se na teoria tradicional dos conflitos (WAQUIM; SUXBERGER, 2018). Era tida como uma disputa onde o melhor negociador ganhava, portanto, os envolvidos na situação enxergavam o outro como oponente, adversário, procurando sempre levar vantagem sobre o objeto do litígio.

### 3.3 Conciliação

Conforme Azevedo (2016, p.21):

Conciliação pode ser definida como um processo autocompositivo no qual os interessados são auxiliados por um terceiro, neutro ao conflito, para assisti-los, por meio de técnicas adequadas, a chegar a uma solução ou a um acordo inclusive por aquele proposto.

Extrai-se do presente conceito que a conciliação é um método que necessita de uma terceira pessoa, que deverá ser imparcial, porém, diferente do árbitro, esta não tem o poder decisório, ficando tal poder, a cargo das partes. O máximo que o conciliador pode fazer é sugerir algumas alternativas. Ela se apresenta como uma urgente alternativa de mecanismo de identificação e aplicação capaz de otimizar a prestação jurisdicional efetiva e satisfatória em um universo de muitas judicializações (SOUSA, 2017).

Ainda em consonância com as lições de Fábio Ribeiro Souza, temos que:

O instrumento de conciliação se dá como método opcional no ensejo da solução de conflitos, demonstrando-se como instrumento efetivo de acesso qualitativo à justiça, uma vez que se alinhou ao conceito da razoável duração do processo, este alinhamento tem propiciado caráter de celeridade peculiar, se apresentando como mecanismo capaz de reduzir a crise numérica do Poder Judiciário, evidenciada pelo quantitativo de processos que necessitam de uma resolução, em que a conciliação, detém potencial capacidade de transformação frente a uma cultura da litigiosidade, proporcionando uma cultura de paz, através da promoção efetiva da solução dos conflitos existentes entre as partes (SOUZA, 2017, p. 16).

A conciliação, portanto, é um instrumento muito necessário, principalmente para a sociedade contemporânea que, devido ao seu crescimento constante, os litígios se apresentam em grande número não sendo possível garantir a prestação jurisdicional em tempo hábil.

Para Gonçalves, Almeida e Santos (2019), o instituto da conciliação é definido como sendo um meio autocompositivo aonde as partes são amparadas por um terceiro, que é neutro ao conflito, se mantendo inerte na causa, utilizando técnicas adequadas para se chegar ao acordo. O conciliador pode interferir na tentativa de apaziguar o conflito, sugerindo possíveis soluções, ou seja, se manifestando no intuito de estimular as partes para que o acordo seja celebrado e agrade a todos os participantes. Ou seja, o conciliador é um profissional que respeita a vontade das partes, somente elas podem por fim ao litígio no qual estão envolvidas. Ele apenas encaminha as soluções, seja a demanda processual ou pré-processual (GERAIGE NETO; LIMA; BENEVIDES, 2017).

Nesse viés, se torna fácil extrair que durante a audiência de conciliação haverá uma terceira pessoa imparcial e alheia ao conflito que foi treinada tanto para conduzir aquele momento quanto para aplicar técnicas que levem os envolvidos a encontrar uma forma de elidir o conflito.

Conforme o Conselho Nacional de Justiça, o conciliador pode ser estudante de qualquer ensino superior, desde que esteja capacitado nos termos da Resolução n° 125 do CNJ. Contudo, o juiz coordenador deverá zelar para que os casos encaminhados a esses conciliadores sejam compatíveis com suas experiências pessoais e profissionais (BRASIL, 2010). Portanto, não é necessário ter nível superior completo para atuar na qualidade de conciliador, bastando está matriculado em qualquer instituição acadêmica e se submeter a capacitação de que trata a Resolução n° 125 do Conselho Nacional de Justiça (BRASIL, 2010).

O artigo 165, §2° do Código de Processo Civil estabelece que o conciliador atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, podendo sugerir soluções para o litígio, sendo-lhe vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação (BRASIL, 2015a). Nesse sentido, o conciliador deverá se portar de forma imparcial, buscando conquistar a confiança das partes e atuando de maneira cristalina, com sigilo, competência e autonomia, informando-os que o sucesso ou insucesso daquela demanda cabe tão somente às partes.

Assim sendo, é notório que o conciliador tem a tarefa de atuar em casos, em que as partes, talvez nem se encontrem mais após a solução da lide que as envolvia, como, por exemplo: um acidente de trânsito, uma cobrança de dívidas de loja; situações bancárias, dentre outros. Destarte, a atividade desempenhada pelo conciliador, volta-se mais diretamente ao conflito do que à solução da comunicação entre as partes (WAQUIM; SUXBERGER, 2018).

Ainda seguindo o Código de Processo Civil, em seu artigo 166, tanto a conciliação quanto a mediação deverão observar aos princípios da independência; imparcialidade (não pender para nenhuma das partes); autonomia da vontade (as próprias partes podem decidir); confidencialidade (não divulgar nenhuma informação sobre a sessão, sendo inclusive, impedido de ser testemunha no processo); oralidade (linguagem acessível e diálogo franco); informalidade (não pode haver gravação ou registro do procedimento) e decisão informada (informar às partes sobre os termos de seu acordo) (BRASIL, 2015a).

No que tange a esses princípios, a Resolução n° 125 do Conselho Nacional de Justiça acrescentou alguns: competência (a formação do mediador e do conciliador para estarem atuando naquela função); respeito à ordem pública e às leis vigentes (todo o acordo tem que esta conforme os ditames da lei), empoderamento (as próprias partes resolvem o conflito) e validação (validar falas e sentimentos) (BRASIL, 2010).

Todos esses princípios bem como os procedimentos e as regras que regem esse instituto são explicados para as partes no início da audiência em uma etapa chamada de declaração de abertura. Nesta etapa também são feitos combinados para desligamento do aparelho celular se

for possível, respeito a fala do outro e tratamento respeitoso durante a sessão.

Também há duas técnicas explicadas para os envolvidos durante a declaração de abertura: paradas técnicas, no caso de qualquer das partes precisarem de algum atendimento como: beber água, ambiente muito frio ou muito quente, dentre outros e sessões privadas que ocorrem quando o mediador ou o conciliador percebem que precisa conversar com uma das partes sem a presença da outra, sendo que deverá dispor de tempos iguais para as duas partes, haja vista que se fizer a sessão privada com uma, obrigatoriamente terá que fazer com a outra. As partes também podem pedir a sessão privada, sendo esse procedimento também aplicado na mediação.

Costa (2020), traz a seguinte consideração sobre esse instituto:

Diferente da justiça convencional, em que a decisão do conflito é prolatada por um terceiro imparcial, na conciliação as partes tem a oportunidade de decidirem o que realmente for melhor e mais conveniente, segundo seu entendimento pessoal, trazendo com isso, uma solução mais justa e com maior probabilidade de êxito [...].

Nesse viés, entende-se que a conciliação se apresenta como uma forma mais célere e eficaz de resolução das lides, tendo em vista que a “sentença” é prolatada pelas próprias partes, conforme seu entendimento do que é melhor para ambas.

### 3.4 Mediação

De acordo com Azevedo (2016, p. 21).

A mediação pode ser considerada uma negociação facilitada ou catalisada por um terceiro, o qual tão somente facilita (não chegando a propor acordos ou soluções) a negociação entre as pessoas em conflito, habilitando-as a melhor compreender suas posições e a encontrar soluções que se compatibilizam aos seus interesses e necessidades.

A mediação também é um método alternativo de resolução de conflitos, em que as partes recebem o auxílio de um terceiro imparcial, o mediador, que busca uma solução amigável sobre o conflito em questão (GERAIGE NETO; LIMA; BENEVIDES, 2017). Ela pode ser exercida em vários ambientes indo desde o Poder Judiciário até o ambiente escolar, inclusive, proporcionando um bom aprendizado entre alunos de todos os níveis, sendo que os alunos sem deficiência, através da mediação pedagógica, podem influenciar, de forma significativa, o aprendizado dos alunos com deficiência intelectual (SILVA, 2021).

Esse método está ao nível mais elevado dentre os outros, haja vista que sua aplicação terá que ser bem mais sensível por se tratar de pessoas com uma relação social bem próxima, não podendo ser exercida por qualquer pessoa, devendo seguir os ditames da lei para ser mediador.

“Essa técnica foi trazida para dentro das escolas com o intuito de diminuir a violência e o bullying no ambiente escolar, inclusive, sendo comum o envolvimento da família no tratamento desses assuntos” (GUEDES, 2013, p. 13).

Esse tipo de método de resolução de conflitos foi inserido nas escolas não só para auxiliar no processo ensino-aprendizagem, mas também no combate à violência, vandalismo e rebeldia. Assim nos ensina De Almeida (2009):

Os programas de mediação de conflitos tiveram origem fora do contexto escolar, mas, rapidamente, o modelo foi adaptado às instituições educativas. Abordar as disputas escolares, através da mediação, origina um contexto em que o conflito é encarado como natural, o que permite protagonismo aos alunos, ao mesmo tempo que os valores da solidariedade, tolerância e igualdade são estimulados.

“Além das escolas e da justiça, vemos a mediação nascer nas comunidades como política pública envolvendo assuntos políticos e também criando processos de gestão, tornando importante a participação social em busca de formas pacíficas de resolver seus problemas sociais” (SPENGLER; RIGON, 2012, p. 128). A sua finalidade é bem abrangente, pois pode ser aplicada em diversos ambientes, tais como: nas famílias, nas comunidades, nas vizinhanças, nas escolas, nas igrejas, nos ambientes de trabalho e onde quer que ocorra relações sociais contínuas.

Para Fernandes e Gonçalves (2017), uma das diferenças entre a conciliação e a mediação é que na conciliação, o conciliador na discussão, sugere, propõem soluções, enquanto na mediação, o mediador não interfere, mas somente facilita o diálogo e organiza as sugestões propostas pelas partes para solução do conflito. Destarte, na mediação, além da aplicação de algumas técnicas relacionadas a conciliação, existem outras que tem o condão de identificar qual realmente é o problema das pessoas, sempre considerando que aquelas pessoas terão que continuar se relacionando, seja pela presença de filhos, por moradia próxima, por convívio profissional, dentre outros.

Graça (2018) leciona que a mediação é praticada dentro do islamismo e do hinduísmo:

Alguns elementos históricos dão testemunho da mediação já em antigas culturas. Dentro do islamismo há uma tradição de mediação que se forma através dos conselhos de anciões. Nestes conselhos se debatiam e deliberavam, dentre outras questões, os conflitos entre os particulares e entre as tribos. Também no Islamismo vemos iniciativas de mediação feitas nas áreas urbanas e coordenadas por membros do Estado chamados de quadis. Os quadis são mediadores especializados e cumprem tanto a função judicial como a de mediação de conflitos. Já na esfera do hinduísmo existe o tradicional sistema de justiça panchayat, que consiste em um grupo de cinco anciões que fazem mediação nas disputas entre os particulares ou grupos discordantes. A ideia da justiça panchayat é estimular que as partes desenvolvam por si mesmas soluções para seus problemas.

Essas informações demonstram a importância da mediação também nos níveis

culturais, ou seja, ela pode ser aplicada em diversos tipos de sociedades sem perder seu objetivo principal, que é a resolução pacífica dos conflitos. Esse método surgiu novamente nos Estados Unidos da América há mais de 40 anos e devido ao seu sucesso, este instituto foi exportado para diversos países como Canadá, França, Argentina, Portugal, Espanha e Inglaterra (AROUCA, 2016). Nesse sentido, percebe-se que os dois autores trazem que a mediação é um método que conduz as partes a retomarem o processo de comunicação, buscando levá-las ao consenso sobre o problema que lhes envolve e a verificação de todas as possibilidades de soluções possíveis.

Ainda citando Arouca (2016), este revela não haver um rol taxativo para os procedimentos que podem ser submetidos a mediação, porém, traz como exemplo as relações de consumo, ambientais, escolares, trabalhistas, comerciais, internacionais, comunitárias, familiares, empresariais e organizacionais, terceiro setor e até em situações criminais decorrentes de crimes de menor potencial ofensivo.

Carneiro e Pinho (2015, p. 335) aludem que “a mediação tem o condão de reduzir a contraposição entre as partes, alcançando com mais eficiência o objetivo da pacificação social na totalidade e não apenas no processo em questão”. O que esse método busca é identificar o porquê do conflito e, após sua identificação, fazer o tratamento adequado com cada um dos envolvidos, levando-os a percepção do que os aflige e qual a melhor forma de resolver aquela demanda, esquecendo os sentimentos negativos e entendendo o verdadeiro sentido da busca pela paz social.

O Código de Processo Civil, no seu artigo 165, §3º, mostra como deverá atuar o mediador (BRASIL, 2015a):

Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.

[...]

§3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Seguindo o que diz o dispositivo acima, entende-se que o mediador deverá atuar em situações um pouco mais complexas, onde existem turbilhões de sentimentos envolvidos, uma vez que há vínculo entre as partes e sua convivência tende a continuar devido a esse vínculo, haja vista que esses casos envolvem pessoas muito próximas como casais em processo de separação, pais e filhos discutindo prestação de alimentos, vizinhos em desentendimentos, irmãos discutindo herança, dentre outros.

A Lei n.º 13.140 de 26 de junho de 2015 (Lei da mediação) descreve em seu texto o

conceito de mediação como uma técnica de negociação na qual um terceiro, indicado ou aceito pelas partes, as ajuda a encontrar uma solução que atenda a ambos os lados (BRASIL, 2015b).

Essa mesma lei, em seu artigo 2.º, acrescentou, mais princípios, além dos já citados no estudo da conciliação: isonomia (igualdade de todos perante a lei); busca do consenso (escolha das partes sobre o que é melhor para si) e boa-fé (exigência de conduta leal das partes) (BRASIL, 2015b). Para Silva e Gonçalves (2020), os ganhos da mediação e do próprio judiciário são imensuráveis e trazem para o campo do direito a possibilidade da mudança nos paradigmas sociais, em virtude da dinâmica ganha-ganha que é característica da mediação.

Assim como na conciliação, existe também a mediação judicial e a extrajudicial. A mediação judicial não pode ser exercida por qualquer pessoa, uma vez que a Lei traz, de forma taxativa todos os requisitos que deve ter um indivíduo para poder ser credenciado a atuar como mediador judicial. Esses requisitos estão expressos no artigo 11 da Lei de Mediação (BRASIL, 2015b):

Art. 11. Poderá atuar como mediador judicial a pessoa capaz, graduada há pelo menos dois anos em curso de ensino superior de instituição reconhecida pelo Ministério da Educação e que tenha obtido capacitação em escola ou instituição de formação de mediadores, reconhecida pela Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados – EFAM ou pelos tribunais, observados os requisitos mínimos estabelecidos pelo Conselho Nacional de Justiça em conjunto com o Ministério da Justiça.

Extraí-se desse artigo que para ser mediador judicial se faz necessário uma experiência acadêmica e profissional mais elevada, tendo em vista a complexidade de se atuar em casos de vínculos entre as partes. Entretanto, observa-se que as legislações abordadas, em nenhum momento, exigem o curso de formação em direito ou especificam outro curso, mas, tão somente citam graduação, deixando livre para profissionais graduados em qualquer curso atuar nessa área.

Quanto a atuação em mediação extrajudicial a lei silenciou porém, por analogia, considera-se que, assim como o mediador judicial, aquele deve ter preparo para lidar com sentimentos e emoções. Portanto, para a pessoa atuar como mediador extrajudicial deve ser capaz, ter experiência acadêmica e capacitação nas técnicas de mediação, caso contrário, a mediação estará fadada ao fracasso.

## 4 IMPLANTAÇÃO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS DE MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

As Políticas Públicas de tratamento adequado dos conflitos estava sendo implantada de forma aleatória por cada estado da federação. Por conta disso, o Conselho Nacional de Justiça resolveu disciplinar como deveria ser implantada essas políticas com o intuito de tornar essa prática mais adequada pelos tribunais, bem como de padronizar sua utilização.

Nesse sentido, foram estabelecidas normas e critérios para a utilização dos métodos alternativos de solução de conflitos, principalmente no que tange a mediação e a conciliação, institutos já bastante antigos, porém não ainda disciplinados em nosso ordenamento jurídico.

### 4.1 A Portaria 125 de 29 de novembro de 2010

De Figueiredo e Figueiredo (2018), nos trazem o seguinte ensinamento:

Com o advento da Resolução 125 do CNJ e do novo CPC/2015, os métodos consensuais de solução de conflitos passaram a ser colocados agora pelo Poder Judiciário, como mais uma das opções ao cidadão que busca a via judicial. Neste contexto estruturas novas são criadas, treinamento e capacitação são implementados para que tais métodos estejam à disposição da população como um sistema multiportas, visando por fim a redução da excessiva judicialização dos conflitos e a pacificação social.

A Resolução 125, de 29 de novembro de 2010, dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário (BRASIL, 2010). Dentre seus objetivos podemos destacar o direito do acesso à justiça, previsto no artigo 5º, inciso XXXV da Constituição da República Federativa do Brasil (BRASIL, 1988).

Esta Resolução é baseada na competência que o Judiciário possui em estabelecer política pública de tratamento adequado dos problemas jurídicos e dos conflitos de interesse, considerando que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social, consideradas como redutoras da excessiva judicialização de conflitos de interesses, da quantidade de recursos, bem como da execução de sentenças (BRASIL, 2010). “Um dos pilares desta Resolução é o estímulo à criação de diversos núcleos de mediação e conciliação por meio de parcerias e convênios do Poder Judiciário com instituições de ensino e outras entidades civis” (MORAES, 2016, p. 60). Verifica-se que a criação desta Portaria tem a finalidade de estabelecer políticas públicas que garantam um tratamento mais adequado dos conflitos e conseqüentemente a redução de processos resolvidos mediante uma decisão terminativa prolatada por um juiz.

Destarte, instituiu o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, a centralização das

estruturas judiciárias nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC’s, submetidos em cada Estado a um Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPMEC mantidos por cada tribunal. (WAQUIM; SUXBERGER, 2018).

Para Moraes (2016) está Resolução veio para uniformizar as práticas adotadas:

Ainda que já houvessem experiências institucionalizadas em alguns Estados da Federação, não existia uma uniformidade das práticas adotadas, no que se refere, por exemplo, a capacitação, treinamento e remuneração dos conciliadores e mediadores, também não existia um controle ou um critério de desempenho da atividade, e mesmo, um planejamento estratégico para coordenar e direcionar os esforços.

Tal Resolução traz regras claras de como devem ser criados NUPMEC e CEJUSC pelos Tribunais de Justiça, bem como o perfil, formação e forma de atuação dos mediadores e conciliadores, suspeição e impedimentos a que estão submetidos e ainda a obediência aos princípios que regem esses dois métodos. Conforme Pereira e Santos (2016, p. 167) “a intenção do Conselho Nacional de Justiça, ao colocar o artigo 2.º na Resolução n. 125, é a disseminação da cultura da paz social”. Porém, essa disseminação deve ser proporcionada de forma uníssona em todos os estados da federação.

Essa resolução teve seus preceitos mantidos com a entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil que trouxe diversos artigos discorrendo sobre essas políticas públicas, principalmente no que concerne a oferta de mecanismos de solução de controvérsias em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, antes da solução adjudicada mediante sentença. (BRASIL, 2015a). Para reforçar ainda mais essa ideia de solução consensual e tratamento adequado de conflitos, criou-se a Lei da Mediação n. 13.140/2015, que, em seu artigo 27 discorre sobre o mesmo assunto (BRASIL, 2015b).

#### **4.2 Curso de formação em mediador/conciliador**

Para que você possa iniciar a atuação como mediador ou conciliador precisa passar por um curso de formação composto por várias etapas que vão desde o conhecimento teórico até a prática profissional e utilização dos métodos.

A primeira etapa consiste em um curso teórico de, no mínimo, 40 (quarenta) horas oferecido pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ ou por outra instituição desde por ele credenciada. Após a realização da primeira etapa e de posse da declaração de conclusão desta, o formando escolhe um CEJUSC de sua preferência para iniciar o estágio prático, devendo informar ao NUPMEC ou à instituição que ofertou a formação teórica para fazer os devidos

encaminhamentos.

Sendo aceito no CEJUSC de sua escolha, ele dará início ao estágio, sendo apresentado ao supervisor de estágio daquele CEJUSC. Nessa etapa ele deverá fazer observações de audiências de mediação ou de conciliação conduzidas por mediadores e conciliadores formados, devendo perfazer 20 (vinte) horas.

Cumpridas as 20 (vinte) horas de observação e de posse dos termos de audiência que assistiu, deve destacar seu nome, preencher um formulário com a duração de cada sessão, fazer a somatória das horas e elaborar relatório sobre a experiência de ter assistido às sessões, suas percepções e perspectivas futuras.

Já com todos esses documentos, deverá apresentá-los ao seu supervisor que fará a conferência, a correção, caso seja necessária e avaliação do relatório, sugerindo mudanças, se for o caso. Nesse momento, o supervisor fará algumas perguntas ao estagiário sobre técnicas de mediação e conciliação que aprendeu, podendo, inclusive, solicitar que ele assista mais sessões.

Aprovado na etapa anterior, o supervisor encaminhará o estagiário para a etapa seguinte que é a participação em audiências de mediação e/ou conciliação como co-mediador ou co-conciliador. Nessa etapa ele irá sentar-se à mesa ao lado de um mediador ou conciliador e fará participações em audiências, podendo intervir aplicando técnicas e interagindo com as partes. Essa fase também é composta por 20 (vinte) horas, devendo, após o cumprimento dessas horas, seguir os mesmos passos da etapa de observação, ou seja, preenchimento de formulário, conferência de horas e apresentação de relatório ao supervisor.

Aprovado pelo supervisor, o estagiário seguirá à etapa seguinte, onde conduzirá sozinho ou na companhia de outro estagiário no mesmo nível, ou na etapa de co-mediação ou co-conciliação, as audiências de mediação ou conciliação. Para alcançar essa etapa, ele precisará ter domínio das técnicas, boa comunicação, excelente capacidade de ouvir e domínio de elaboração de termos de audiências, o que já lhe foi apresentado nas etapas anteriores. Essa etapa também é composta por 20 (vinte) horas e, como nas anteriores, deverá fazer o cômputo da duração de cada sessão que conduziu, com os respectivos termos, apresentar relatório e submeter ao supervisor.

Sendo aprovado, ele seguirá para apresentação de um projeto que ofereça serviços essenciais a uma comunidade carente de sua escolha. Esse projeto pode ser desenvolvido em grupos de até 05 (cinco) pessoas e oferecerá à comunidade escolhida serviços de saúde, educacionais, jurídicos, sociais, dentre outros que julgar necessários e sejam possíveis de realizar.

Como essa fase de elaboração de projetos só existe na formação feita no estado do Amapá, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ juntamente com o Tribunal de Justiça do Estado do Amapá – TJAP, já a retiraram das fases do processo de formação e passaram todos os

procedimentos que antes eram realizados pelo NUPMEC para o Conselho Nacional de Justiça.

Finda esta etapa, o CEJUSC encaminhará o estagiário de volta a sua instituição de origem com uma pasta contendo todos os seus documentos de estágio e lá ele poderá ainda ser avaliado em uma sessão para, então, poder ser certificado como mediador ou conciliador de nível básico, devendo fazer um curso de aperfeiçoamento, no mínimo, a cada 02 (dois) anos, para manter essa certificação.

### **4.3 Audiência de mediação e conciliação**

As audiências de mediação e conciliação não se iniciam como as demais, elas têm alguns passos peculiares que são obrigatórios seguir. Sempre se pergunta às partes como gostariam de ser chamadas e depois inicia-se com uma declaração de abertura que consiste na apresentação do mediador ou do conciliador, na descrição do processo de mediação ou conciliação, na explanação dos princípios da mediação ou conciliação como: imparcialidade (tratar ambas as partes com paridade), confidencialidade (não poder comentar sobre o caso e nem poder ser testemunha), voluntariedade, informalidade, respeito à ordem pública e às leis vigentes, dentre outros princípios constantes no Código de Processo Civil, na Lei da Mediação e na Resolução 125 do Conselho Nacional de Justiça.

Ainda se explica, na declaração de abertura, as regras da mediação ou conciliação, tais como: desligar o aparelho celular ou colocá-lo no silencioso, respeitar o momento de fala de cada um, sem interrupções; a possibilidade de fazer a sessão privada ou caucus, que é uma técnica que se baseia na oitiva individual de cada uma das partes e a parada técnica para que as partes possam beber água, ir ao banheiro, atender um telefonema urgente ou outras situações que se apresentarem durante a sessão.

Após esses esclarecimentos, pergunta se as partes aceitam prosseguir com a sessão. Em caso, afirmativo, é dada a oportunidade para qualquer das partes iniciar. Após a fala de cada uma, o mediador utiliza a técnica do parafraseamento, que consiste em repetir o que foi dito pela parte, porém, retirando-se todo o conteúdo emocional.

Após a utilização de várias técnicas (espelhamento – repetir o comportamento da parte; inversão de papéis – fazer com que as pessoas se coloquem no lugar da outra; choque de realidade – mostrar para a parte a consequência de cada atitude, dentre outras); é feito um resumo qualificado, onde o mediador ou conciliador extrai das falas o essencial, a fim de que a outra parte compreenda a situação a partir da perspectiva do outro.

Encerrada a sessão, o mediador ou conciliador faz a leitura do termo, explica a

situação futura do procedimento, agradece as partes; em caso de acordo, as parabeniza e as dispensa. Após 20 (vinte) minutos de descanso, nova sessão se inicia.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos metodológicos, são a forma de se chegar a um conhecimento, possibilitando determinar o tipo de objeto investigado e a que se propõe o estudo (GIL, 2018). A metodologia desta pesquisa passou por como foi planejado sua execução, ou seja, o passo a passo seguido para que os objetivos fossem alcançados. Para tanto foi essencial a definição dos procedimentos a serem utilizados para o desenvolvimento do trabalho.

Neste viés, abordou-se todos os procedimentos metodológicos que nortearam a presente pesquisa, quais sejam: classificação, lócus, sujeitos participantes, amostra, instrumento de coleta e como os dados obtidos foram analisados.

### 5.1 Tipologia da pesquisa

Quanto a natureza, esta pesquisa é do tipo aplicada, tendo em vista que proporcionou a geração de conhecimentos com as análises dos documentos e das respostas obtidas. Tais conhecimentos serão aplicados na melhoria da interação social bem como no aprimoramento das políticas públicas de acesso ao Poder Judiciário. Este tipo de pesquisa, aplica-se fundamentalmente nas consequências práticas do conhecimento, preocupando-se com sua aplicação imediata numa realidade circunstancial (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto a abordagem do problema, caracterizou-se como *qualiquantitativa*, em razão da natureza do presente trabalho. Quantitativa porque se utilizou de métodos e técnicas estatísticas para interpretar, analisar e traduzir em números, opiniões e informações, o que permite compreender o fenômeno através da análise dos dados coletados. A pesquisa quantitativa é aquela que se dedica a conhecer e explicar a magnitude dos fenômenos (ARAGÃO, 2019) foi utilizada com as partes envolvidas no litígio. Foram feitas perguntas fechadas para identificar escolaridade, idade, grau de instrução, acesso aos serviços, satisfação com o procedimento, dentre outras. Verificamos ainda o sucesso ou insucesso de cada audiência realizada e a consequência disso, tanto para as partes quanto para o Poder Judiciário. Ou seja, se utilizou dados estatísticos para compreender quantos casos deixam de ser judicializados devido a esse atendimento.

Qualitativa, haja vista que trouxe um viés subjetivista, procurando saber a opinião dos mediadores e conciliadores quanto ao trabalho desenvolvido junto aos municípios. Segundo Fraser e Gondim (2004, p. 8), na abordagem qualitativa:

O que se pretende, além de conhecer as opiniões das pessoas sobre determinado tema, é entender as motivações, o significado e os valores que sustentam as opiniões e as visões

de mundo. Em outras palavras, é dar voz ao outro e compreender de que perspectiva ele fala.

Desta forma, foram feitos questionamentos aos mediadores e conciliadores com o viés qualitativo, visando saber como eles (mediadores e conciliadores) se sentem realizando esse tipo de trabalho, se as reações das pessoas envolvidas no processo lhes afetam de alguma forma, se fica feliz quando as partes entram em acordo ou, por outro lado, tristes quando isso não acontece, se as pessoas se demonstram satisfeitas com o trabalho desenvolvido pelo CEJUSC/STN e, ainda, a análise da satisfação das pessoas atendidas e a importância disso para a desobstrução do poder judiciário.

A utilização desses dois tipos de pesquisa foi perfeitamente possível e ainda acrescentou ao trabalho mais qualidade. Nesse sentido é a lição de Minayo (2014, p. 76): “elas podem ser integradas a um mesmo projeto; a quantitativa enseja questões passíveis de serem respondidas por meio de estudos qualitativos e vice-versa; não se opõe, mas, quando feitas em conjunto, promovem uma mais completa e elaborada construção da realidade”.

Esta pesquisa, quanto aos seus fins, é do tipo descritiva, uma vez que proporcionou ao pesquisador ampliar suas experiências sobre o estudo, tendo em vista que considerou opiniões de mediadores, conciliadores e partes de um pré-processual. Quanto a esse tipo de pesquisa, Gil (2018) ensina que é aquela que descreve características de determinada população ou fenômeno. Destarte, este trabalho enquadrou-se perfeitamente nesse conceito.

Como esta pesquisa se baseou em perguntas, por meio de questionários às pessoas, para saber como se sentem diante de determinada situação, ela, portanto, utilizou como procedimento técnico o levantamento de dados (*survey*). Para Prodanov e Freitas (2013), esse tipo de pesquisa ocorre quando, por meio da aplicação de um questionário, interrogam-se as pessoas, cujo comportamento se deseja investigar. Lançou-se mão ainda da consulta bibliográfica, para fins de referencial teórico e da pesquisa documental, com a investigação nos relatórios de audiências realizadas (GIL, 2018).

## **5.2 Lócus da pesquisa**

A pesquisa foi desenvolvida no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania que funciona na comarca de Santana, estado do Amapá, localizada na Rua B – 03, S/N, bairro Vila Amazonas. Este centro, assim como todos os outros existentes no Estado do Amapá, foi criado por meio da Resolução nº 1052 de 20 de abril de 2016, pela então presidente do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, Desembargadora Sueli Pereira Pini (AMAPÁ, 2016).

Contudo, só foi inaugurado no mês de outubro de 2017, entrando em funcionamento efetivo em fevereiro de 2018, com 04 (quatro) servidores e voluntários que ainda estavam em formação para atuarem como mediadores e conciliadores. De início, atendia tão somente a demandas pré-processuais e projetos comunitários, porém, esses serviços foram estendidos para as demandas já judicializadas, atendendo processos cíveis e criminais, em infrações de menor potencial ofensivo dos juizados especiais e, ainda, casos oriundos da vara de violência doméstica e vara da infância e juventude.

Este centro conta com 06 (seis) salas, cujas paredes não chegam a tocar o forro sendo abertas na parte de cima utilizadas para realização de audiências de conciliação; 02 (duas) salas totalmente fechadas, sendo uma utilizada para a assessoria jurídica e outra para audiências de videoconferências; 01 (um) pequeno auditório para a realização de audiências de mediação e círculos restaurativos bem como encontros/reuniões; 01 (uma) sala onde funciona a secretaria e 01 (uma) sala utilizada pelo juiz coordenador.

O CEJUSC/STN é dirigido por um juiz coordenador e possui 05 (cinco) servidores, sendo 02 (dois) do TJAP, 01 (um) cedido pelo Governo do Estado do Amapá e 02 (dois) cedidos pela Prefeitura Municipal de Santana-AP. Além disso, o CEJUSC/STN possui 05 (cinco) estagiários de graduação.

As audiências de conciliação na modalidade pré-processual são realizadas, em sua grande maioria, por estagiários de graduação, enquanto as conciliações processuais, as mediações e os círculos restaurativos são realizados por dois servidores devidamente formados em curso de mediação e também por mediadores voluntários que atendem em dias específicos conforme suas disponibilidades.

### **5.3 Sujeitos participantes da pesquisa**

Os sujeitos participantes de uma pesquisa (população e amostra) são aqueles com as mesmas características, opiniões, experiências e condições de vida. Para Prodanov e Freitas (2013, p. 98),

População (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo. A definição da população-alvo tem uma influência direta sobre a generalização dos resultados. Portanto, o pesquisador deve se preocupar com o tamanho e qualidade da amostra, entendida como “um subconjunto de indivíduos da população-alvo”, sobre o qual o estudo será efetuado.

Os sujeitos participantes desta pesquisa abrangem os mediadores e os conciliadores

no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Amapá que atuam no Centro Judiciário de Solução de conflitos e Cidadania da Comarca de Santana, estado do Amapá – CEJUSC/STN.CEJUSC/STN, bem como as pessoas que são atendidas neste centro.

A forma de seleção para os dois públicos foi intencional, utilizando os seguintes critérios: i) ser mediador atuante na Comarca de Santana, estado do Amapá; ii) ser conciliador atuante na Comarca de Santana, estado do Amapá; iii) ser parte atendida apenas em demandas pré-processuais no CEJUSC/STN e; iiiii) está disponível para participar da pesquisa.

Existem 16 mediadores/conciliadores atuando no CEJUSC/STN. Porém, como o pesquisador desse estudo está vinculado a este CEJUSC/STN e realiza audiências de mediação e conciliação, não participou da própria pesquisa, devendo ser excluído. Nesse sentido, foram enviados formulários aos 15 mediadores/conciliadores para fazerem parte da presente pesquisa, porém, 02 (duas) mediadoras não devolveram os formulários, não sendo possível inferir seus posicionamentos diante das propositivas. Destarte, participaram do presente trabalho 13 (treze) mediadores/conciliadores, o que corresponde a 81,25% do total.

Quanto às partes, após a realização das audiências pré-processuais que ocorreram nos anos de 2021 até o mês de junho de 2022, perguntou-se se gostariam de participar do presente trabalho, sendo aplicado o questionário aquelas que concordassem.

#### **5.4 Instrumento de coleta de dados**

Como forma de coleta de dados primários, utilizou-se dois questionários como instrumento da pesquisa, sendo um voltado para os mediadores/conciliadores e outro aplicado aos usuários dos serviços do CEJUSC/STN. O que foi aplicado aos mediadores e conciliadores era composto por 08 (oito) perguntas abertas, onde se buscou saber a opinião deles quanto ao trabalho desenvolvido. O questionário aplicado às partes era composto por 04 (quatro) perguntas fechadas, utilizando como base a escala de likert (VIEIRA, 2011).

O primeiro questionário, aplicado aos mediadores e conciliadores, teve o objetivo de identificar sua formação, seu grau de satisfação com o trabalho que realiza, seu dilema na presença de um problema que vivencia, se acredita nesse tipo de política pública, quais as técnicas que mais utiliza e o impacto futuro de seu trabalho na vida das pessoas.

Quanto às partes, estas foram inquiridas sobre a satisfação na solução de sua demanda, a forma de acesso ao serviço, se essa política pública atingiu a finalidade desejada por eles e se acredita que aquele conflito foi realmente solucionado. Perguntou-se ainda sobre seu grau de instrução, idade, escolaridade e facilidade de acesso aos serviços.

## 5.5 Técnicas de coleta de dados

Essa pesquisa utilizou tantos dados primários, ou seja, aqueles obtidos por meio da aplicação dos questionários; quanto dados secundários coletados diretamente do programa “*tucujuris*” do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá.

Para os dados primários, a coleta foi realizada por meio da utilização de formulários impressos e digitais, sendo que para os mediadores, o questionário foi enviado através do e-mail e do WhatsApp e para às partes, o questionário impresso, foi aplicado logo após o encerramento da audiência, pelo próprio pesquisador ou por estagiários daquela unidade.

Os dados secundários foram coletados a partir dos relatórios de audiências que ocorreram no CEJUSC/STN no período de 2018 a junho de 2022, visando extrair as seguintes informações: o quantitativo de audiências realizadas, em quantas houve acordo, em quantas não houve acordo e em quantas delas umas das partes ou ambas as partes não compareceram, ou seja, sessões positivas, negativas e Não Se Aplica, respectivamente.

## 6 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Conforme já mencionado, a presente pesquisa se desenvolveu em duas etapas: a primeira considerou dados secundários, sendo seus resultados obtidos a partir de pesquisa no sistema do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá- TJAP conhecido como “*tucujuris*”. A segunda etapa coletou os dados primários através da aplicação de questionários para identificar o perfil dos mediadores e conciliadores que atuam no CEJUSC/STN, o perfil das pessoas atendidas e o grau de satisfação tanto de quem atende quanto de quem é atendido nessa instituição.

### 6.1 Demandas atendidas no CEJUSC/STN

Essa análise foi realizada em dados secundários obtidos diretamente no “*tucujuris*” que é um *software* genuinamente amapaense, com tecnologia e recursos humanos do Tribunal de Justiça do Amapá destinado a facilitar o andamento dos processos judiciais na Justiça do Amapá. (BRINGEL, 2014).

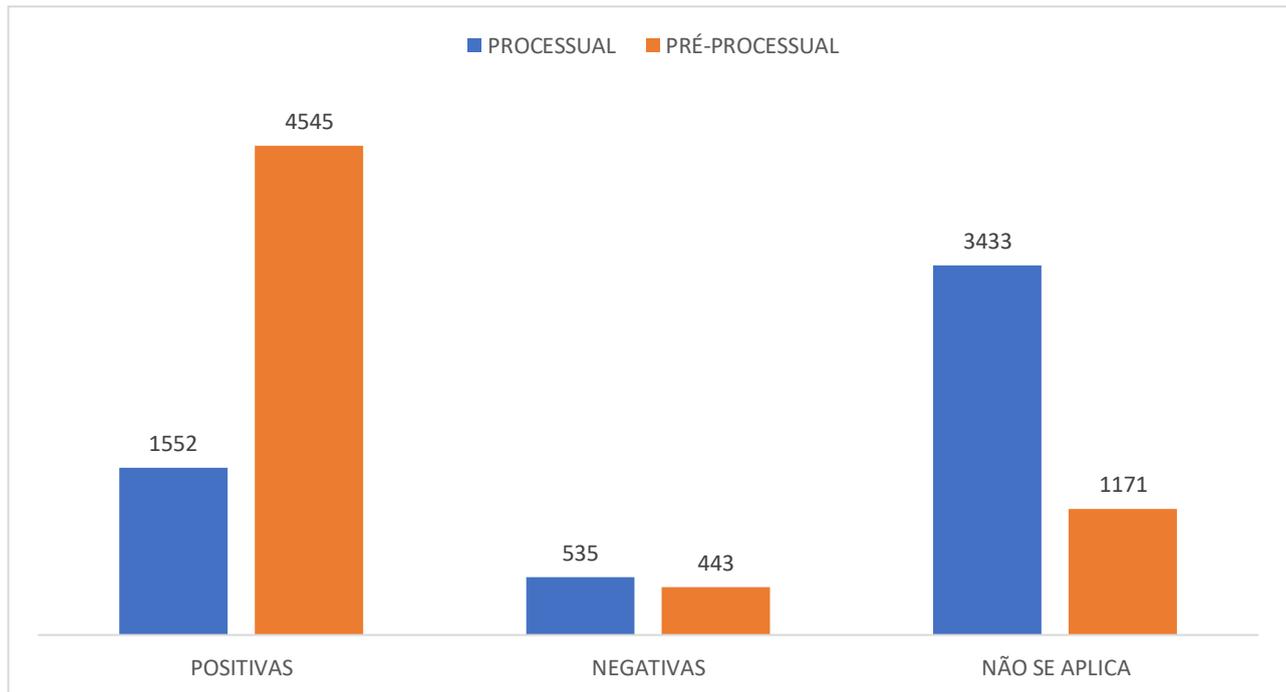
A busca foi feita levando-se em consideração os seguintes critérios: tipo de audiências, onde se identificou se eram audiências processuais (quando já existe uma ação tramitando em uma das varas) ou se eram pré-processuais (quando as partes procuram diretamente o CEJUSC/STN para resolver sua lide sem ter ajuizado uma ação) e; quanto aos resultados, se positivas (construção de um acordo), negativas (quando o acordo não foi construído) e não se aplica – NSA (quando, por qualquer motivo, as audiências não eram realizadas).

#### 6.1.1 Sessões realizadas durante o período da pesquisa

O período desta pesquisa está compreendido entre janeiro de 2018 a junho de 2022, ou seja, quatro anos e meio. Durante esse lapso temporal ocorreram várias audiências que serão pormenorizadas nos tópicos subsequentes. Portanto, aqui demonstraremos o quantitativo de audiências realizadas por ano, bem como o resultado dessas sessões, se positivas, negativas ou não se aplica.

O gráfico 1 traz um comparativos entre as audiências processuais e pré-processuais ocorridas durante esses quatro anos e meio, permitindo distinguir ainda os resultados destas sessões.

Gráfico 1 - Audiências processuais e pré-processuais ocorridas entre 2018 e primeiro semestre de 2022.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Pela análise do gráfico 1 é possível perceber que a quantidade de audiências pré-processuais positivas superaram, inclusive, as audiências processuais não se aplica. Isso se deve ao fato de que, quando as partes procuram o CEJUSC/STN, sem judicialização, é porque têm o objetivo de resolver seu litígio e, quando somente uma das partes quer resolver e a outra não, o profissional, mediador ou conciliador, têm mais tempo para tratar o conflito, haja vista o princípio da informalidade, cujo prazo para conclusão do atendimento depende das próprias partes.

Também é possível inferir que as sessões negativas são as que menos ocorrem em ambos os tipos de audiências, demonstrando que, quando as partes comparecem em sessão, a possibilidade de haver um acordo é bastante grande. Para efeitos de comprovação podemos retirar de ambos os tipos de audiências, ou seja, das processuais e das pré-processuais, aquelas enquadradas como não se aplica, deixando apenas as sessões positivas e negativas.

Neste caso teríamos uma quantidade de 2.090 audiências processuais, sendo 1.552 positivas e 535 negativas. Isso em termos percentuais mostra uma diferença absurda entre positivas e negativas, em razão de que as positivas correspondem ao percentual de 74,4% (setenta e quatro vírgula quatro por cento), restando apenas 26,6% (vinte e seis vírgula seis por cento) de negativas.

Esse número é ainda mais expressivo quando considera-se a análise apenas das audiências pré-processuais, haja vista que, retirando as sessões não se aplica, ou seja, aquelas que

não aconteceram por algum motivo, temos um total de 4.988 sessões, das quais tivemos um percentual de audiências positivas no importe de 91,1% (noventa e um vírgula um por cento), enquanto as negativas ficam em apenas 8,9% (oito vírgula nove por cento).

Esses números demonstram que quando a sessão acontece, isto é, quando as partes comparecem e o profissional do CEJUSC/STN tem todas as possibilidades para realizar a audiência, o acordo, na maioria das vezes, é consolidado, demonstrando que a aplicação dos métodos de conciliação e mediação são realmente eficientes.

Podemos também verificar o quantitativo das audiências processuais e pré-processuais que ocorreram em cada ano. A tabela 1 mostra esse quantitativo.

Tabela 1 - Quantitativo de audiências realizadas no período da pesquisa

Ano	Processual				Pré-Processual				Total
	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	
2018	381	69	939	1.389	1.188	122	607	1.917	3.306
2019	383	101	1.001	1.485	2.129	62	64	2.255	3.740
2020	120	70	405	595	320	75	30	425	1.020
2021	394	184	730	1.308	531	127	130	788	2.096
2022. 1	274	111	358	743	377	57	340	774	1.517
<b>Total</b>	<b>1.552</b>	<b>535</b>	<b>3.433</b>	<b>5.520</b>	<b>4.545</b>	<b>443</b>	<b>1.171</b>	<b>6.159</b>	<b>11.679</b>

Fonte: adaptado de Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (2018).

Ao fazer uma análise da tabela 1, podemos extrair que 2018 e 2019 foram os anos onde mais ocorreram audiências no CEJUSC/STN, tendo diminuição no ano de 2020, devido à suspensão das atividades presenciais geradas pela pandemia de Covid-19 que assolava o mundo neste ano. O quantitativo de audiências voltou a crescer em 2021, haja vista à implantação de mecanismos que permitiram a realização de audiências via plataformas de videoconferência, porém, ainda não suficientes para alcançar o quantitativo do ano de 2019, onde ocorreram o maior número de audiências no período da pesquisa.

Se considerarmos que estamos tratando apenas do primeiro semestre de 2022, podemos aferir que o número de sessões continuou a crescer, haja vista que, somente nesses meses foram realizadas um número expressivo de audiências.

Em 2018 obtivemos 67,6% (sessenta e sete vírgula seis por cento) de audiências não se aplica, enquanto nas sessões pré-processuais, que tiveram um número bem maior de audiências frente as processuais, obtivemos a maioria positiva, correspondendo a 62% (sessenta e dois por cento), o que nos permite concluir que as questões envolvendo as partes foram resolvidas.

Quando se analisa o ano de 2019, observamos mais audiências ocorridas no CEJUSC/STN, também com as audiências pré-processuais superando as processuais. Observe que quando tratamos das audiências processuais, o comportamento é bastante parecido com o ano de 2018. Contudo, quando vamos para as audiências pré-processuais, vemos uma mudança quanto as sessões negativas e não se aplica, sendo a grande maioria positiva, como no ano anterior, correspondendo a 94,4% (noventa e quatro vírgula quatro por cento) e o número de negativas e não se aplica quase que se igualando.

No ano do auge da pandemia, o número de sessões foi bastante afetado, diminuindo de forma considerável. Note que neste ano o número de audiências processuais superaram o número de pré-processuais. Isso se deve ao fechamento do CEJUSC/STN e conseqüentemente a interrupção do acesso da população a esses serviços. Todavia, os resultados são bastantes parecidos quanto as audiências processuais. A mudança aqui é quanto aos resultados das audiências pré-processuais, onde as negativas superaram as não se aplica.

No ano de 2021, quando os setores do Judiciário estavam equipados com ferramentas tecnológicas e o CEJUSC/STN passou a proporcionar meios para que os jurisdicionados acessassem seus serviços, o número de audiências voltou a crescer. As processuais ainda superiores em número pelo mesmo motivo alhures explicado.

O primeiro semestre do ano de 2022, apresentou um crescimento quanto ao número de sessões, voltando as audiências pré-processuais a superarem as processuais. Ou seja, neste ano de 2022, as sessões praticamente repetiram o comportamento visto em 2018 e 2019, o que remete a um retorno da situação ocorrida antes da pandemia. Porém, pode-se inferir com a análise dos números, a abundância de sessões pré-processuais não se aplica, que chegaram próximas aos números das positivas, o que demonstra que as partes também começaram a se ausentar nesse tipo de sessão, devido a descobrirem que se trata de um convite do juiz e não de uma intimação, ou seja, não há o compromisso legal de comparecimento.

Note que, do total de sessões realizadas, os resultados são bem diferentes quando se compara às sessões processuais e pré-processuais, destacando que nas processuais, a maioria sempre corresponde às sessões não se aplica, enquanto nas pré-processuais a maioria está nas sessões positivas.

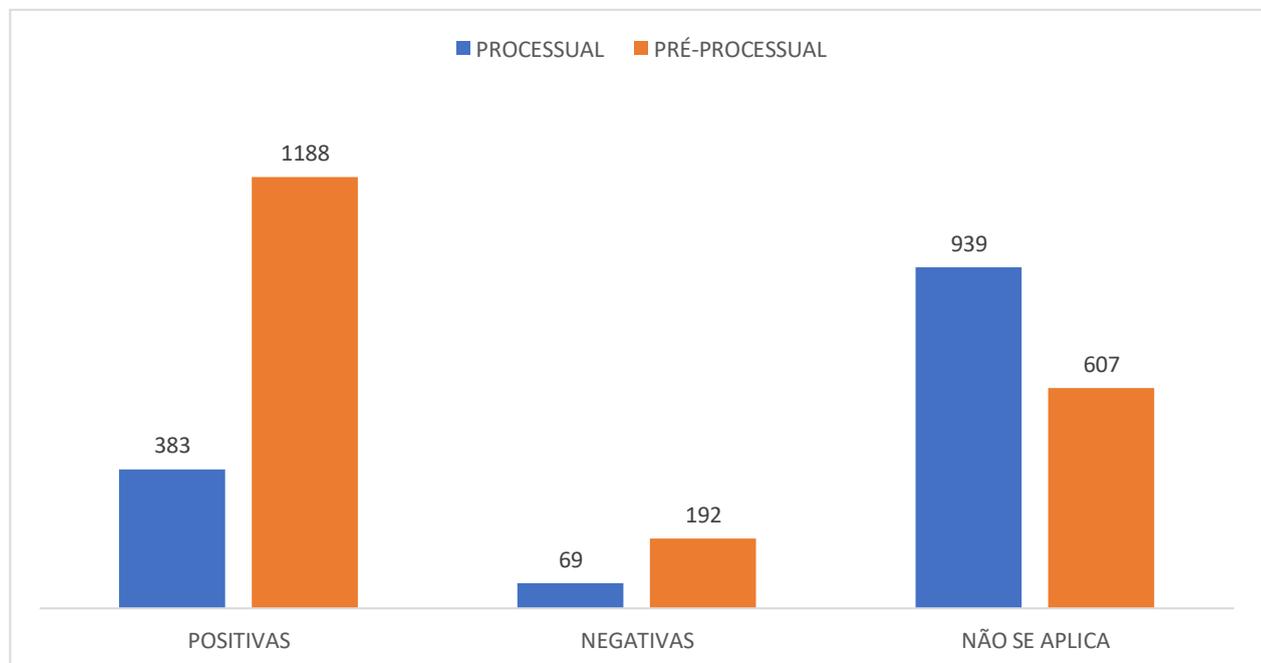
### ***6.1.2 Sessões realizadas em 2018, ano de início das atividades do CEJUSC/STN***

Em 2018 foi o ano de efetiva atuação do CEJUSC/STN, que iniciou seus atendimentos ainda com mediadores e conciliadores em formação, ou seja, esses profissionais não eram

credenciados pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ para atuarem como mediadores e conciliadores, porém, como o CEJUSC/STN precisava iniciar seus atendimentos, aproveitou-se a experiência daqueles profissionais e os autorizou a realizar audiências de mediação e conciliação sob a supervisão do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, órgão vinculado ao Tribunal de Justiça do Estado do Amapá – TJAP

O gráfico 2, traz um panorama dos resultados alcançados em 2018, tanto na modalidade processual quanto na modalidade pré-processual:

Gráfico 2 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2018.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observe que nas audiências processuais, que totalizaram 1.389, a maioria são aquelas enquadradas em não se aplica, correspondendo a 67,6% (sessenta e sete vírgula seis por cento), enquanto nas pré-processuais, das 1.917, a maioria fora positivas, correspondendo a 62% (sessenta e dois por cento).

A explicação para isso é que nas audiências processuais, devido ainda a implantação do CEJUSC/STN e a recente entrada em vigor do Novo Código de Processo Civil - NCPC pouco se conhecia sobre as audiências de mediação, o que levava as partes a se ausentarem nessas sessões, preferindo a continuidade do processo até a sentença do juiz. Quando as partes se fazem ausentes, a audiência é enquadrada como não se aplica. Outro fator também que influencia bastante nas ausências é a falta de intimação das partes que, muitas vezes, não são encontradas pelos oficiais de justiça no endereço informado na exordial.

No caso das pré-processuais, as partes tem mais interesse na resolução dos conflitos por elas mesmas, ou seja, resolvendo a demanda por meio da celebração de um acordo e só pedindo a homologação pelo juiz. Devido a isso, a ausência nas audiências diminui, principalmente quando se faz as negociações para quitação de dívidas, como ocorreu no mês de abril ou semana de conciliação, que aconteceu no mês de novembro.

Podemos ainda fazer uma análise das audiências ocorridas em cada mês, bem como o resultado de cada uma dessas audiências, conforme tabela 1.

Tabela 2: Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2018.

Mês	Processual				Pré-Processual				Total
	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	
Jan	0	00	04	04	01	0	0	01	05
Fev	01	07	13	21	01	0	0	01	22
Mar	05	06	42	53	08	01	29	38	91
Abril	14	08	64	86	150	75	206	431	517
Mai	10	05	92	107	49	01	35	85	192
Jun	22	06	74	102	62	14	92	168	270
Jul	17	00	127	144	35	17	80	132	276
Ago	80	03	132	215	60	07	104	171	386
Set	68	04	77	149	90	01	46	137	286
Out	130	10	63	203	107	01	01	109	312
Nov	17	13	140	170	557	05	10	572	742
Dez	17	07	111	135	68	00	04	72	207
<b>Total</b>	<b>381</b>	<b>69</b>	<b>939</b>	<b>1.389</b>	<b>1.188</b>	<b>122</b>	<b>607</b>	<b>1.917</b>	<b>3.306</b>

Fonte: adaptado de Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (2018).

Observa-se que em janeiro tivemos um total de 05 (cinco) audiências. O quantitativo baixo de sessões neste mês deve-se a dois critérios: o primeiro por ser o primeiro mês de efetivo funcionamento do CEJUSC/STN e o segundo, porque neste mês ocorre as férias dos advogados que iniciam no dia 20 de dezembro e encerram no dia 20 de janeiro, todos os anos, conforme previsão do Código de Processo Civil de 2015, onde se suspende todos os prazos processuais e não se pode marcar audiências processuais. Também, nos primeiros dias deste mês, os servidores ainda se encontram em recesso forense.

Em fevereiro já se pode observar um aumento significativo, principalmente nas audiências processuais que saltaram de 04 (quatro) audiências para 21. Isso se deve, em boa parte, ao retorno das atividades nas varas, haja vista o término das férias dos advogados e a retomada dos prazos processuais, sendo permitida a realização de audiências, tanto processuais como pré-processuais.

De março a agosto podemos observar um aumento no quantitativo de audiências realizadas, inclusive no mês de julho, o que não é comum, devido à concessão de férias a servidores e magistrados neste mês, porém, por se tratar de primeiro ano de funcionamento do CEJUSC/STN, a maioria dos servidores permanecera em serviço.

No mês de setembro ocorreu uma redução com relação ao mês de agosto, tanto nas audiências processuais quanto nas pré-processuais, baixando para 286. Assim como no mês de maio, quando as audiências positivas pré-processuais superaram as não se aplica, no mês de setembro a história se repetiu, porém, agora com um número bem mais elevado, sendo quase que o dobro.

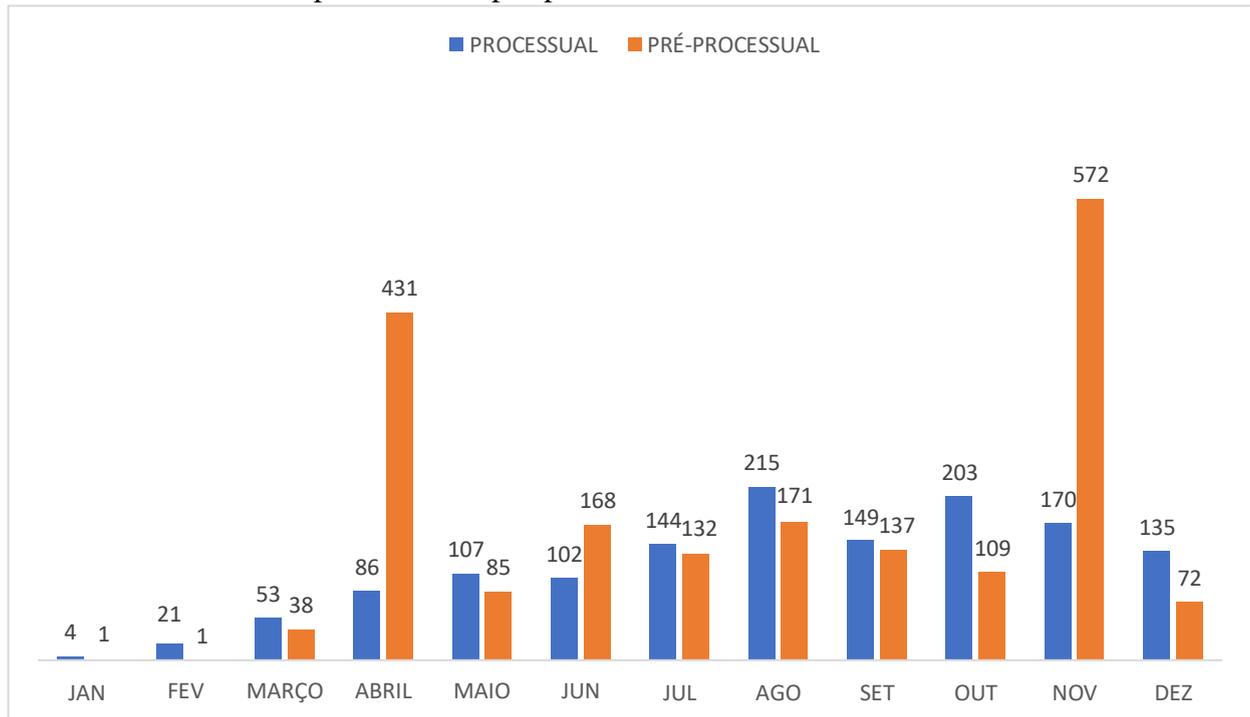
No mês de dezembro, ocorre o recesso forense, conforme estabelece o Regimento Interno do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá para servidores e magistrados e as férias dos advogados, estipuladas no Código de Processo Civil. Ambos iniciando no dia 20. Por conta desses dois fatores, o número de audiências, neste mês, é bastante reduzido

Podemos observar ainda que as audiências pré-processuais tem um resultado bem melhor quando comparadas as audiências processuais, sendo que seus números, no que tange as audiências positivas, sempre são superiores. Isso acontece pelo fato de as audiências pré-processuais serem de competência exclusiva do CEJUSC e de não está atrelada as formalidades do Código de Processo Civil, gozando de mais tempo para que o mediador e as partes possam explorar todas as possibilidades.

O número alto de audiências não se aplica nas sessões processuais se dá, em sua maioria, por ausência das partes. Tal fato pode ser explicado pela cultura das pessoas em querer que sua pretensão seja analisada pelo magistrado, ou seja, ainda têm a figura do juiz como primordial para a solução de seu problema.

O gráfico 3 demonstra o quantitativo de audiências processuais e pré-processuais realizadas em cada mês do ano de 2018.

Gráfico 3 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2018.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

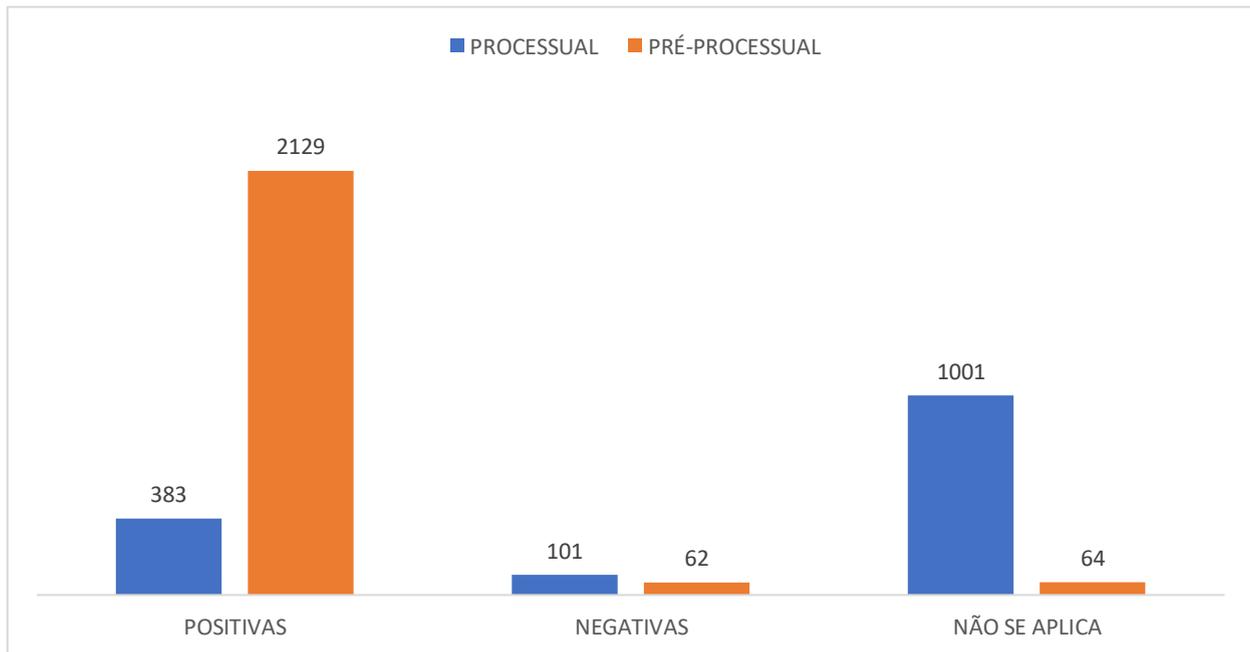
Pode-se extrair do gráfico 3 que as audiências processuais foram crescendo até alcançar seu maior número no mês de agosto, tendo uma leve queda em setembro, voltando a crescer em outubro e caindo novamente em novembro e dezembro, mas sempre se mantendo em patamares mais regulares que as audiências pré-processuais. Quanto a estas, observamos um crescimento acentuado no mês de abril, porém, os números voltaram a diminuir, só alcançando seu maior pico no mês de novembro, devido à semana nacional de conciliação.

### **6.1.3 Sessões realizadas em 2019 no CEJUSC/STN, um ano antes da Pandemia**

Em 2019, o CEJUSC/STN já contava com mediadores e conciliadores formados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, através do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos – NUPEMEC, o que acredita-se ter melhorado bastante a condução das sessões, bem como a aplicação das técnicas de autocomposição.

Os resultados deste ano de 2019, estão expressos no gráfico 4.

Gráfico 4 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2019.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

O que podemos extrair da análise do gráfico 4 é que, quando se debruça no estudo das 1.485 audiências processuais, vemos um comportamento bastante parecido com o do ano de 2018, onde a grande maioria das audiências, ou seja, 67,4% (sessenta e sete vírgula quatro por cento), foram enquadradas como não se aplica, ou seja, aqui ainda prevalece a cultura do litígio, aonde as partes preferem que um terceiro decida suas controvérsias, eximindo-se da responsabilidade de elas mesmas resolverem seus conflitos, preferindo não comparecer nas sessões ou, mesmo comparecendo, resistem ao acordo.

Quando se analisa as 2.255 audiências pré-processuais, percebe-se um aumento quase que extraordinário das audiências positivas, pois elas significaram 94,41% (noventa e quatro vírgula quarenta e um) por cento do total das audiências. Isso significa que 2.129 processos deixaram de existir devido à intervenção da mediação e/ou da conciliação.

Neste ano foram realizadas 3.170 (três mil, cento e setenta) audiências, número inferior às audiências realizadas no ano de 2018, o que pode ser explicado devido a mudanças nas varas que passaram a remeter menos processos, tendo em vista que o tribunal de Justiça do Estado do Amapá tinha o objetivo de concentrar os serviços do judiciário apenas na Comarca de Macapá, deixando um número reduzido de servidores nas varas que apresentassem um número menor de demandas.

Observando a tabela 3 vemos que o comportamento do resultado das audiências processuais não foram muito diferente do ano anterior. Porém, quando focamos nas pré-processuais, percebemos um comportamento bastante distinto com um aumento bem mais

significativo das audiências positivas e, conseqüentemente, uma diminuição nas negativas e não se aplica.

Tabela 3 - Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2019.

Mês	Processual				Pré-Processual				Total
	Positiva	Negativa	Não Se Aplica	Total	Positiva	Negativa	Não Se Aplica	Total	
Jan	15	04	146	165	76	05	07	88	253
Fev	38	02	156	196	116	00	12	128	324
Mar	10	04	74	88	159	00	0	159	247
Abril	12	05	95	112	349	00	01	350	462
Maió	12	02	110	124	220	00	00	220	344
Jun	34	04	50	88	310	00	06	316	404
Jul	25	17	32	74	59	00	02	61	135
Ago	42	15	51	108	142	00	22	164	272
Set	41	15	70	126	298	00	04	302	428
Out	65	18	102	185	128	00	02	130	315
Nov	49	08	71	128	176	25	08	209	337
Dez	40	07	44	91	96	32	00	128	219
<b>Total</b>	<b>383</b>	<b>101</b>	<b>1.001</b>	<b>1.485</b>	<b>2.129</b>	<b>62</b>	<b>64</b>	<b>2.255</b>	<b>3.740</b>

Fonte: adaptado de Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (2019).

Podemos verificar que em fevereiro houve um aumento no número de audiências realizadas em comparação ao mês de janeiro. Isso porque janeiro, conforme já explicado, comporta as férias dos advogados e parte do recesso forense, portanto, é compreensível haver um número menor de sessões realizadas neste mês. Março nos mostra uma diminuição no quantitativo de audiências processuais e um aumento no que tange as pré-processuais, sendo que as não se aplica continuaram a maioria nas processuais e as positivas, nas pré-processuais.

Já quando se analisa as sessões pré-processuais ocorridas em março e maio, verificamos a ocorrência de acordo em todas as audiências realizadas, ou seja, houve 100% (cem por cento) de autocomposição entre as partes. Contudo, em junho tivemos uma diminuição no quantitativo de audiências processuais e um aumento das audiências pré-processuais, fato já bem repetitivo em meses anteriores.

Como julho é um mês atípico, devido aos motivos já alhures explicado (deferimentos de férias e recesso de servidores), o quantitativo de audiências realizados neste mês sempre é pequeno. Em dezembro, mês do recesso forense, que reduz o número de sessões, é possível observa que houve uma proximidade entre audiências processuais positivas e audiências não se aplica, o que não foi observado com frequência nos meses antecedentes.

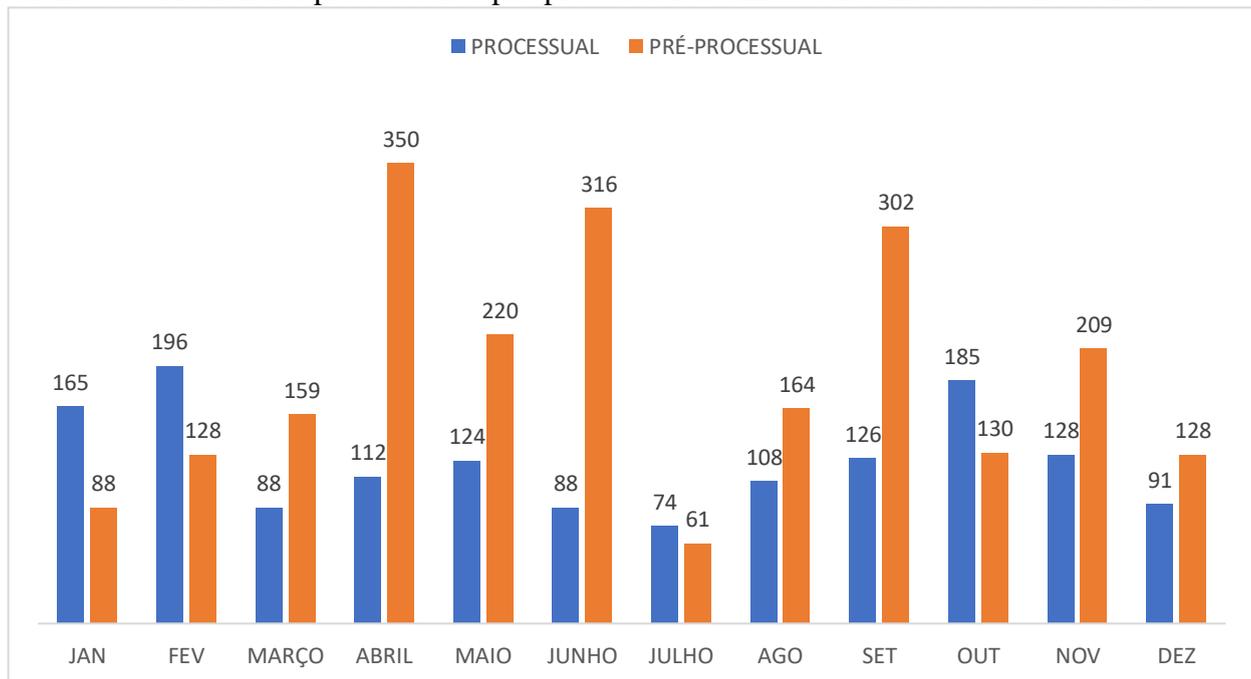
Em 2019, praticamente se repete o ocorrido em 2018, no que concerne ao resultado

das sessões, uma vez que as audiências pré-processuais sempre apresentam inúmeras sessões positivas com relação às audiências processuais com uma característica de apresentar, em sua maioria, maior número de sessões não se aplica. Quanto às pré-processuais, também observamos mudanças, quando comparamos aos meses anteriores, tendo em vista que é costumeiro haver um reduzido número de audiências negativas com um elevado número de positivas e uma quantidade moderada de não se aplica.

Os números neste ano, expressam comportamentos bem-parecidos quando comparados ao ano anterior, ou seja, as peculiaridades de cada tipo de audiência persistem ainda neste ano.

Em cada mês deste ano de 2019, ocorreram quantitativos de audiências processuais e pré-processuais. Tais valores podem ser observados no gráfico 5 que nos permite ter uma visão comparativa dos números dessas audiências:

Gráfico 5 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2019.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observe que neste segundo ano de funcionamento do CEJUSC/STN tivemos mais regularidade na realização de audiências durante os meses. As processuais, contrariando a normalidade, tiveram maior quantitativo nos meses de janeiro, fevereiro e outubro, enquanto as pré-processuais, estas sim dentro da normalidade, tiveram maior crescimento nos meses de abril, junho, setembro e novembro, porém apresentando um menor número em novembro, com relação aos demais meses de crescimento, sendo seu pico no mês de abril.

#### **6.1.4 Sessões realizadas em 2020 no CEJUSC/STN– período de pandemia**

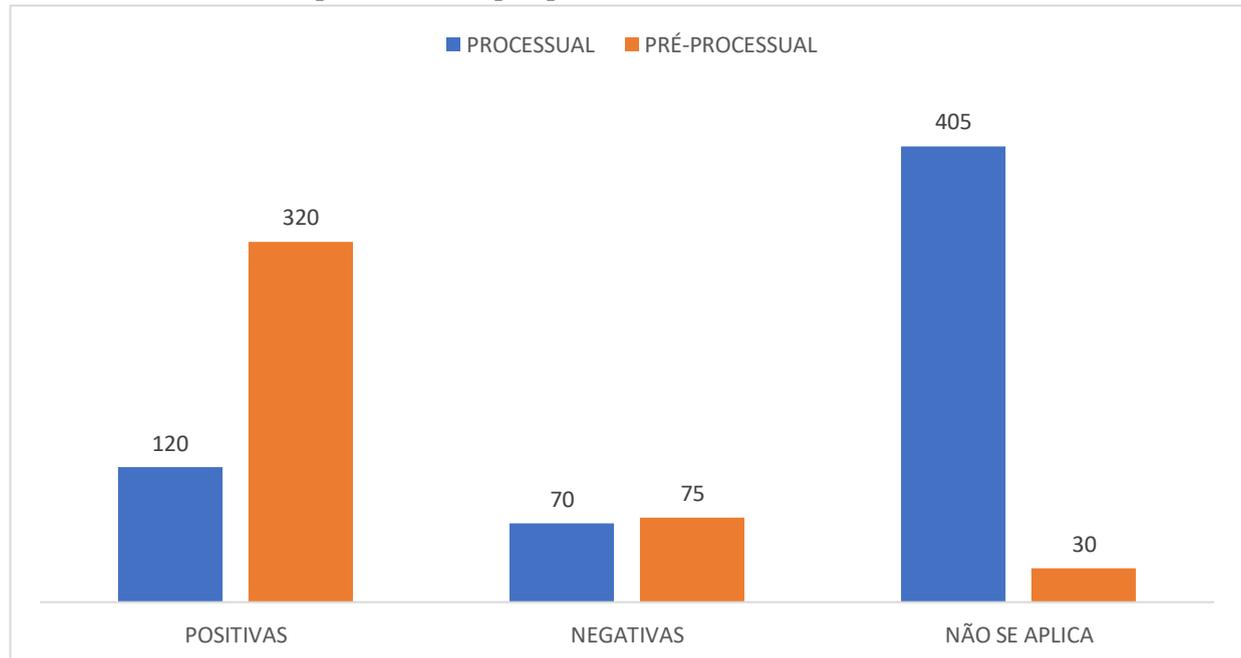
No final de 2019, já se cogitava a possibilidade do Coronavírus se espalhar por todo o mundo e os líderes mundiais, portanto, começaram a pensar em uma forma de conter o vírus, sendo necessário para tanto, o isolamento social.

Segundo o SEBRAE e a FGV (2021), a pandemia conseguiu impactar no fechamento de milhares de empresas e organizações, fazendo com que a maioria dos afetados tivesse que se adaptar rapidamente ao modo *on-line* na tentativa de reduzir ou amenizar esses impactos. Ou seja, todas as organizações, sejam públicas ou particulares tiveram que se reinventar, mudar sua forma de funcionamento sob pena de não terem como sobreviver.

No início do ano de 2020, após a realização do carnaval, a pandemia começou a se alastrar no Brasil e assim, no final do mês de março, o Tribunal de Justiça do Estado do Amapá editou o Ato Conjunto n. 536/2020, cujo objetivo foi suspender todos os serviços das comarcas por 15 (quinze) dias, fazendo com que os servidores se isolassem em suas residências. Destarte, todas as audiências foram retiradas de pauta, para, posteriormente, serem designadas novas datas para sua realização (TJAP, 2020a).

Vencidos os 15 (quinze) dias e persistindo as contaminações, foram editados vários outros Atos Conjuntos com o mesmo teor: 539/2020, 543/2020, 558/2020, 560/2020, 562/2020 (TJAP,2020a), 001/2021, 570/2021, 574/2021 e 577/2021 (TJAP, 2021). Devido a isso, neste ano de 2020, os dados de audiências realizadas, apresentaram números bem inferiores com relação aos anos antecedentes, conforme pode se inferir da análise do gráfico 6.

Gráfico 6 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2020.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Ao observar o gráfico 6, percebemos um comportamento bastante próximo do que ocorreu nos anos anteriores, tanto com as audiências processuais, quanto no que tange às audiências pré-processuais. Vejamos:

Neste ano, as audiências processuais totalizaram 595, sendo que destas tivemos um percentual de 68,07% (sessenta e oito vírgula zero sete por cento) de sessões com resultado não se aplica. Já as audiências pré-processuais, neste ano, somaram 425, sendo que destas, 75,29% (setenta e cinco vírgula vinte e nove por cento) foram positivas.

Pode-se extrair ainda que houve uma diminuição no número de audiências realizadas, o que, certamente, se deve ao fato da suspensão dos trabalhos presenciais em vários setores do Poder Judiciário e uma readequação da forma de trabalho pelos órgãos judiciais. Naquele cenário onde a pandemia de Covid-19 estava no auge, os trabalhos presenciais, como já alhures explicado, eram suspensos a cada 15 (quinze) dias, por meio de atos conjuntos, sendo que, ao final desse prazo, os dirigentes das instituições públicas reuniam-se novamente para fazer uma avaliação sobre o estado de saúde da população. Frente ao aumento dos casos, bem como de óbitos, tornavam a suspender as atividades pelo mesmo período.

Isso causou uma diminuição no atendimento ao público, só retornando quando do início da utilização das plataformas de videoconferência que possibilitaram o atendimento, ao menos, para os jurisdicionados que dispunham de aparelho tecnológico e com acesso à rede mundial de computadores.

A tabela 4 demonstra o quantitativo de audiências processuais e pré-processuais

ocorridas em cada mês do ano de 2019:

Tabela 4 - Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2020.

Mês	Processual				Pré-Processual				Total
	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	
Jan	06	21	19	46	60	06	14	80	126
Fev	04	09	71	84	47	28	10	85	169
Mar	28	07	64	99	45	07	00	52	151
Abril	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Maio	00	00	00	00	00	00	00	00	00
Jun	01	00	00	01	00	00	00	00	01
Jul	00	00	00	00	03	00	00	03	03
Ago	01	03	09	13	25	00	00	25	38
Set	14	10	64	88	49	11	00	60	148
Out	49	18	79	146	73	21	06	100	246
Nov	08	00	46	54	05	00	00	05	59
Dez	09	02	53	64	13	02	00	15	79
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>70</b>	<b>405</b>	<b>595</b>	<b>320</b>	<b>75</b>	<b>30</b>	<b>425</b>	<b>1.020</b>

Fonte: adaptado de Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (2020).

Nos meses de janeiro, fevereiro e março, as audiências ocorreram normalmente como nos anos anteriores, porém, ainda no mês de março iniciaram às restrições para tentativa de conter o coronavírus que já se demonstrava bastante preocupante, com muitos casos no Brasil, porém, mesmo assim, ainda foi possível realizar um bom número de sessões.

A edição dos Atos Conjuntos utilizados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, que suspendia as sessões presenciais a cada 15 (quinze) dias, fez com que todas as audiências fossem suspensas nos meses de abril e maio (TJAP, 2020a). Como o judiciário ainda não estava preparado para realização de sessões virtuais, nesses meses não ocorreram audiências no CEJUSC/STN e em quase todos os departamentos do Poder Judiciário.

A partir do mês de junho, o Tribunal, mediante resoluções, iniciou a implantação das audiências por videoconferência, utilizando um aplicativo do Conselho Nacional de Justiça conhecido como *cisco webex*. A partir desse mês e durante o ano de 2020 foram editadas 04 (quatro) resoluções: 1.352, 1.360, 1.365 e 1.369, que disciplinavam a forma de trabalho remoto e os requisitos para utilização dos aplicativos de videoconferência fornecidos pelo próprio Tribunal (TJAP, 2020b).

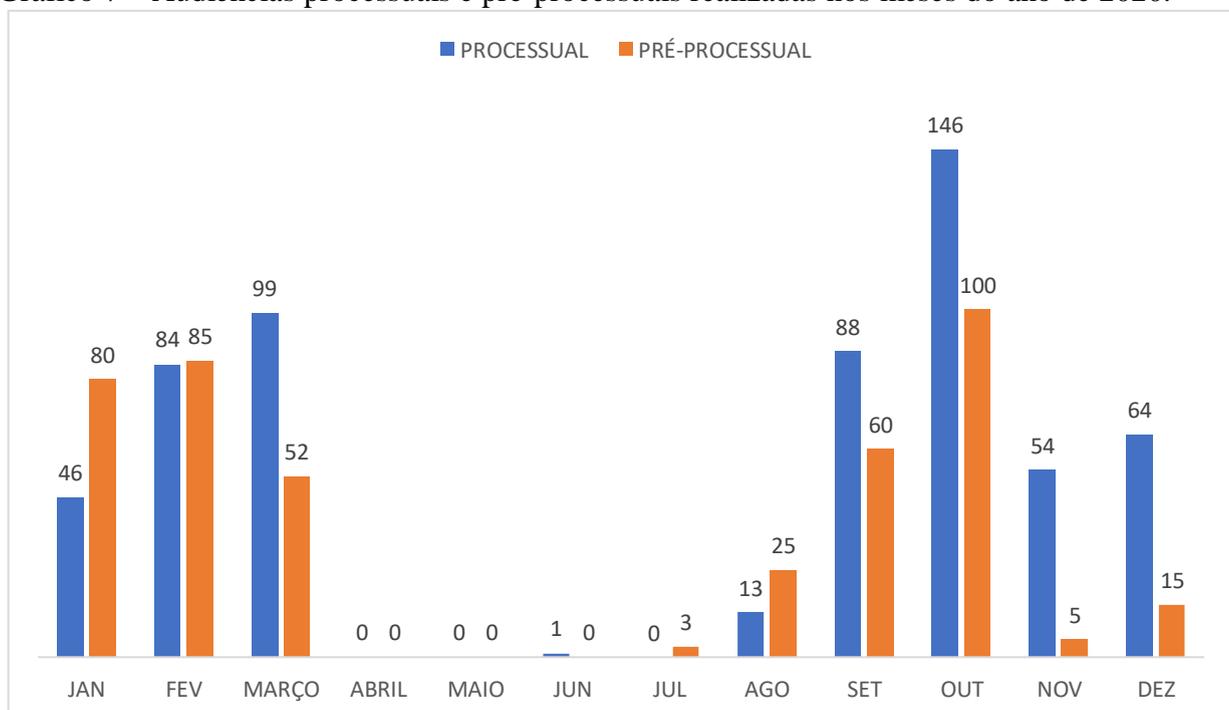
Porém, como a maioria da população não dispunha de internet e aparelhos tecnológicos para se adequar a esse novo formato, o retorno das audiências foram bem tímidos, ocorrendo apenas 01 (uma) audiência processual no mês de junho, sendo ela positiva, não havendo nenhuma audiência pré-processual.

O mês de julho, que pelo fato de se tratar de mês de férias, já apresenta número de audiências bastante reduzidos, obteve uma produção ainda mais baixa diante do cenário de pandemia. De agosto em diante, já observamos um crescimento no quantitativo de sessões virtuais. Contudo, no mês de novembro foi bastante baixo o número de sessões, devido à suspensão da semana de conciliação, haja vista o receio de se ter uma contaminação em massa de servidores e ainda expor a população a aglomerações.

Durante o mês de dezembro, tivemos um pequeno aumento, tanto nas audiências processuais quanto nas pré-processuais, porém o cenário não muda muito quando se faz um comparativo com os meses anteriores.

Através do gráfico 7 é possível fazer o comparativo das audiências processuais e pré-processuais ocorridas durante os meses deste ano, apontado-se sempre para a grande redução na realização de audiências causadas pelo fechamento dos órgãos judiciais, baseados no fundado receio de uma contaminação em massa de servidores, o que causaria um impacto bem mais relevante para os trabalhos realizados junto aos munícipes.

Gráfico 7 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2020.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Olhando-se para o gráfico 7 vemos um cenário de crescimento das audiências processuais até o mês de março. Após esse crescimento, ela zerou nos meses de abril, maio e julho e só retomou o aumento em setembro, alcançando seu maior quantitativo no mês de outubro,

voltando a diminuir em novembro e apresentando um pequeno crescimento em dezembro, porém com um número maior quando comparadas as audiências pré-processuais. Estas apresentaram um bom número nos meses de janeiro e fevereiro, contudo começaram a cair em março, chegando a zerar nos meses de abril, maio e junho. O quantitativo dessas audiências só voltou a aumentar em setembro, alcançando seu ápice em outubro. Porém, voltaram a cair em novembro e dezembro.

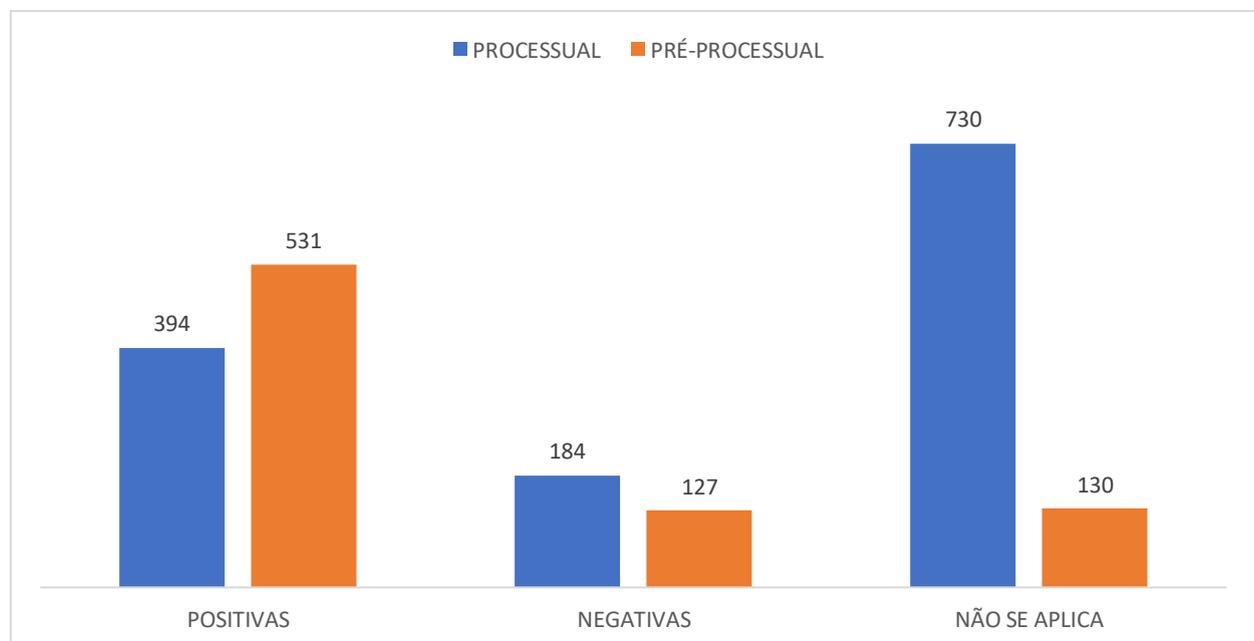
#### 6.1.5 Sessões realizadas em 2021 no CEJUSC/STN – período de pandemia

Nesse ano de 2021, a Pandemia ainda estava fazendo muitas vítimas e causando um verdadeiro colapso na saúde pública mundial. Eram pessoas adoecendo e morrendo, hospitais lotados e sem equipamentos e medicamentos e a população completamente atônita diante de tudo isso.

Devido a este cenário, as autoridades resolveram manter todas as instituições fechadas. Porém, como em 2020 tínhamos vivenciado algo parecido, as audiências por videoconferência já eram uma realidade nas comarcas do Brasil. No estado do Amapá a situação era a mesma e, portanto, as sessões passaram a ser realizadas, preferencialmente, por meio dessas ferramentas.

O gráfico 8, nos mostra o quantitativo de audiências processuais e pré-processuais ocorridas neste ano de 2021 e seus resultados.

Gráfico 8 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no ano de 2021.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Infere-se que neste ano de 2019 foram realizadas 2.096 audiências, sendo 1.308 processuais, correspondendo a 62,40% (sessenta e dois vírgula quarenta por cento) e 788 pré-processuais, um percentual de 37,60% (trinta e sete vírgula sessenta por cento).

Nas audiências processuais, verifica-se que a grande maioria são daquelas enquadradas como não se aplica, representando 55,81% (cinquenta e cinco vírgula oitenta e um por cento), ou seja, mais da metade das audiências ocorridas, o que comprova que não importa se a modalidade de atendimento é presencial ou virtual, ainda assim, as partes tendem a não participar das audiências.

Quanto as audiências pré-processuais, as positivas representaram 67,38% (sessenta e sete vírgula trinta e oito por cento), demonstrando que quando se trata de audiências diretas no CEJUSC/STN, as partes têm mais interesse em participar e resolver sua lide com apenas um ato, sem necessitar de maiores formalidades.

A tabela 5 mostra o quantitativo de audiências mensais realizadas, sendo a maioria através das plataformas digitais:

Tabela 5 - Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no ano de 2021.

Mês	Processual				Pré-Processual				Total
	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	
Jan	12	18	67	97	04	0	0	04	101
Fev	69	30	78	177	24	01	12	37	214
Mar	54	08	96	158	29	07	12	48	206
Abril	24	10	87	121	21	01	05	27	148
Maio	20	14	37	71	38	04	19	61	132
Jun	34	22	75	131	31	08	03	42	173
Jul	05	03	18	26	15	02	06	23	49
Ago	40	30	67	137	10	0	11	21	158
Set	43	13	90	146	35	15	20	70	216
Out	47	12	39	98	54	13	18	85	183
Nov	35	16	51	102	203	73	21	297	399
Dez	11	08	25	44	67	03	03	73	117
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>184</b>	<b>730</b>	<b>1.308</b>	<b>531</b>	<b>127</b>	<b>130</b>	<b>788</b>	<b>2.096</b>

Fonte: adaptado de Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (2021).

Verificamos que nos primeiros meses do ano, o número de audiências processuais superou o de pré-processuais. Isso se deve ao fato de que o CEJUSC/STN, não dispunha ainda de uma ferramenta virtual para autuar demandas, ou seja, as pessoas não tinham como chegar até o CEJUSC/STN, tendo em vista que ele se encontrava fechado, porém, nas varas, os advogados e defensores públicos não precisam se deslocar até os prédios das comarcas para peticionar, fazendo isso através do site do Tribunal de Justiça. Isso só não ocorreu no ano de 2020 porque as audiências

atendidas pelo CEJUSC/STN através do aplicativo de videoconferência, já haviam sido autuadas e retiradas de pauta, devido à Pandemia. Portanto, quando iniciou os serviços por meio digital, essas audiências foram reinscridas em pauta e contactadas as partes sobre a realização por esse meio, ou seja, o CEJUSC/STN já possuía essa demanda autuada. Também pode-se perceber um aumento gradativo das audiências pré-processuais, graças ao CEJUSC/STN ter adquirido um aparelho celular, o que lhe proporcionou atender através do aplicativo WhatsApp, onde a população poderia mandar seus documentos e cadastrar suas demandas.

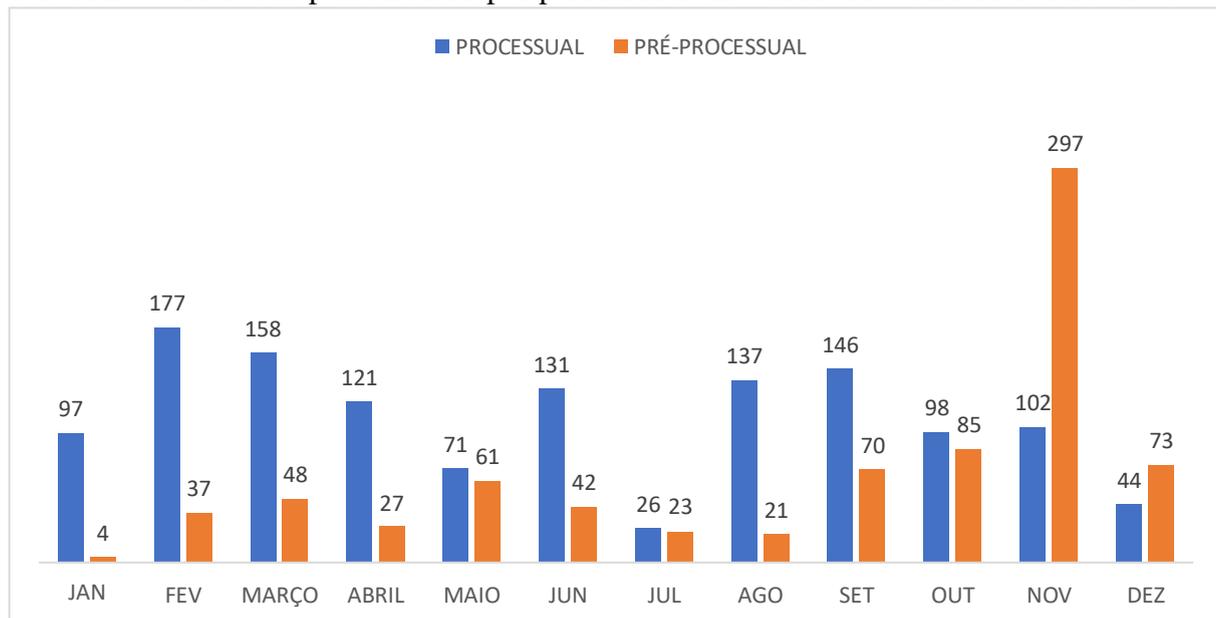
Em abril houve uma queda tanto no número de audiências processuais quanto no número de audiências pré-processuais, o que denota um comportamento instável no preparo dos jurisdicionados para lidar com as audiências por videoconferência, trazendo resultados bastantes parecidos entre elas.

Em maio e outubro, verifica-se um aumento nas audiências pré-processuais em comparação com as processuais e em junho e agosto, ocorre o contrário, haja vista que o número de audiências processuais aumentou enquanto o número de audiências pré-processuais diminuiu. Ainda em agosto podemos perceber que, pela primeira vez, o número de audiências não se aplica supera o número de audiências positivas nas sessões pré-processuais, o que significa dizer que as pessoas começaram a se ausentar também nessa modalidade de audiência, na maioria das vezes, por dificuldades de acesso.

Neste ano de 2021 voltou a ocorrer a Semana Nacional de Conciliação promovida pelo Conselho Nacional de Justiça. Devido a isso, realizou-se mais audiências pré-processuais, pois o CEJUSC/STN foi em busca de parcerias no intuito de aumentar suas demandas e, conseqüentemente, poderem apresentar maior número de audiências positivas. Já quanto as audiências processuais, cada vara também precisa apresentar sua produtividade, o que as faz remeterem poucos processos ao CEJUSC. Isso é perfeitamente observado quando se compara a quantidade de audiências processuais com a quantidade de audiências pré-processuais.

Podemos visualizar melhor a oscilação do número de audiências realizadas em cada mês desse ano, observando o gráfico 9.

Gráfico 9 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas nos meses do ano de 2021.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

No ano de 2021, apesar de ainda nos encontrarmos em Pandemia, o número de audiências voltou a crescer, tendo em vista os esforços dos Tribunais de Justiça em buscar meios para a realização de audiências, implantando as plataformas digitais e proporcionando aos jurisdicionados o acesso à Justiça sem correr riscos de contaminação e com a mesma segurança jurídica das audiências presenciais.

Podemos observar que o quantitativo de audiências processuais superaram, na grande maioria das vezes, o número de audiências pré-processuais, perdendo apenas nos meses de novembro e dezembro. Aquelas tiveram seu maior número em fevereiro, porém, só alcançaram número inferior a 50 nos meses de julho e dezembro. Já estas só superaram a quantidade de 50 sessões nos meses de maio, setembro, outubro, novembro e dezembro, sendo seu maior alcance no mês de novembro, quando, pela primeira vez, conseguiu superar o número de audiências processuais, o que voltou a ocorrer no mês de dezembro.

#### **6.1.6 Sessões realizadas no primeiro semestre de 2022, pós Pandemia**

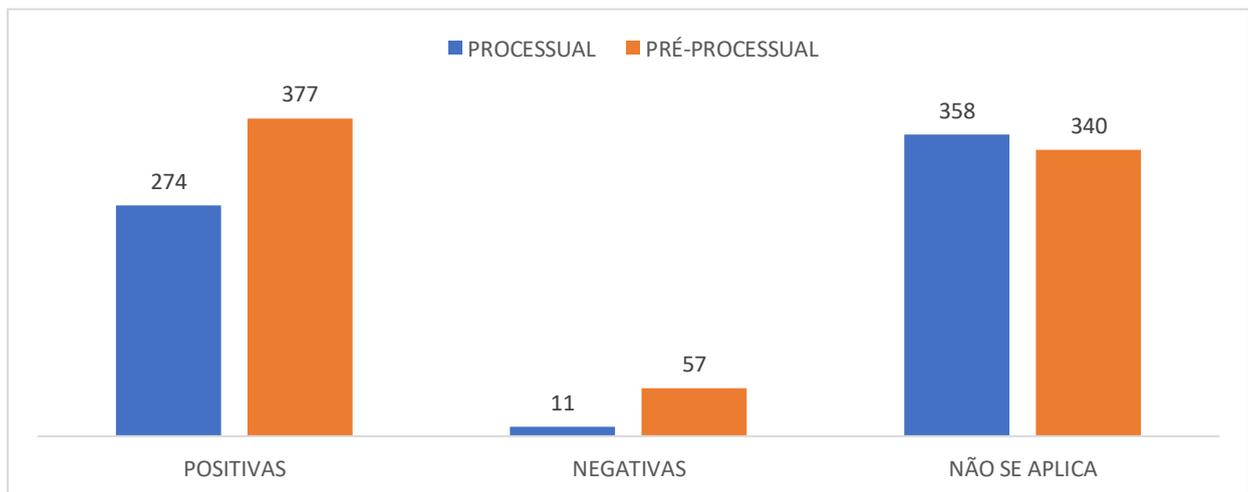
No início deste ano, as instituições já estavam abrindo suas portas paulatinamente para receber o público ainda que com as medidas de segurança mantidas, como uso de máscaras, utilização de álcool nas mãos e distanciamento social de, pelo menos, 1,50m (um metro e cinquenta centímetros). As audiências começaram a ser realizadas de forma híbrida, ou seja, as partes poderiam optar se gostariam de fazer de forma virtual ou presencial, sendo facultado seu

comparecimento ao prédio da Comarca.

Houve bastantes casos em que uma parte optava pela audiência presencial e a outra parte pela audiência virtual. Isso levou o Tribunal a criar nas Comarcas salas de acesso para as pessoas que não dispunham de condições tecnológicas. Os servidores também poderiam optar, porém, para poderem permanecer em trabalho remoto, tinham que apresentar justificativas que iam desde problemas de saúde (comorbidades) até a comprovação de meios adequados para um bom acesso e, conseqüentemente, um bom atendimento aos jurisdicionados.

No gráfico 10, é possível inferir o quantitativo de audiências ocorridas de janeiro a junho deste ano de 2022, bem como os resultados alcançados neste semestre.

Gráfico 10 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas no primeiro semestre de 2022.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme análise do gráfico 10, pode-se inferir que do total de 743 audiências processuais realizadas tivemos resultados bastantes próximos entre as audiências positivas e não se aplica, sendo a primeira correspondendo a 36,9% (trinta e seis vírgula nove por cento) e a 48,1% (quarenta e oito vírgula um por cento). Quanto as audiências pré-processuais, de um total de 774, a maioria delas, 48,7% (quarenta e oito vírgula sete por cento) correspondera, às positivas, apresentando uma redução com relação ao ano anterior, porém, deve-se atentar para o fato de estarmos trabalhando apenas com os seis primeiros meses deste ano. Também houve um crescimento das audiências negativas, contudo, o que nos é mais relevante observar é o crescimento das audiências não se aplica que chegara a 43,9% (quarenta e três vírgula nove por cento) do total, número bastante auto para essa modalidade de audiência.

Também pode-se verificar o quantitativo de audiências processuais e pré-processuais que ocorreram durante cada mês desse primeiro semestre. Os números estão expressos na tabela

6.

Tabela 6 - Quantitativo de audiências realizadas no CEJUSC/STN no primeiro semestre do ano de 2022.

Mês	Processual				Pré-Processual				Total
	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	Positi va	Negati va	Não Se Aplica	Total	
Jan	28	09	26	63	20	01	06	27	90
Fev	23	18	46	87	46	11	27	84	171
Mar	24	24	75	123	52	05	38	95	218
Abril	46	08	54	108	91	12	74	177	285
Maio	87	44	47	178	77	16	81	174	352
Jun	66	08	110	184	91	12	114	217	401
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>111</b>	<b>358</b>	<b>743</b>	<b>377</b>	<b>57</b>	<b>340</b>	<b>774</b>	<b>1.517</b>

Fonte: adaptado de Tribunal de Justiça do Estado do Amapá (2023).

Pode-se inferir dos dados constantes nessa tabela que o quantitativo de audiências foi crescente, iniciando com número baixo em janeiro (mês que comporta o recesso forense, bem como as férias dos advogados, apresentando sempre menor quantidade no número de audiências) e aumento gradualmente nos meses subsequentes.

Observa-se ainda que no mês de abril, foi o primeiro mês onde se realizou um número maior de audiências pré-processuais, também, neste mês, houve uma mudança no comportamento das audiências, uma vez que nas audiências processuais, positivas foram bastante próximas das não se aplica. Já nas pré-processuais tivemos um número bem expressivo de audiências não se aplica, o que não é normal para este tipo de audiência.

No mês de maio ocorreu uma mudança tanto nos resultados das audiências processuais quanto no das audiências pré-processuais, haja vista que, enquanto naquela o número de audiências positivas aumentou em relação às audiências não se aplica, nesta foi ao contrário, o número de audiências não se aplica aumentou em relação às audiências positivas.

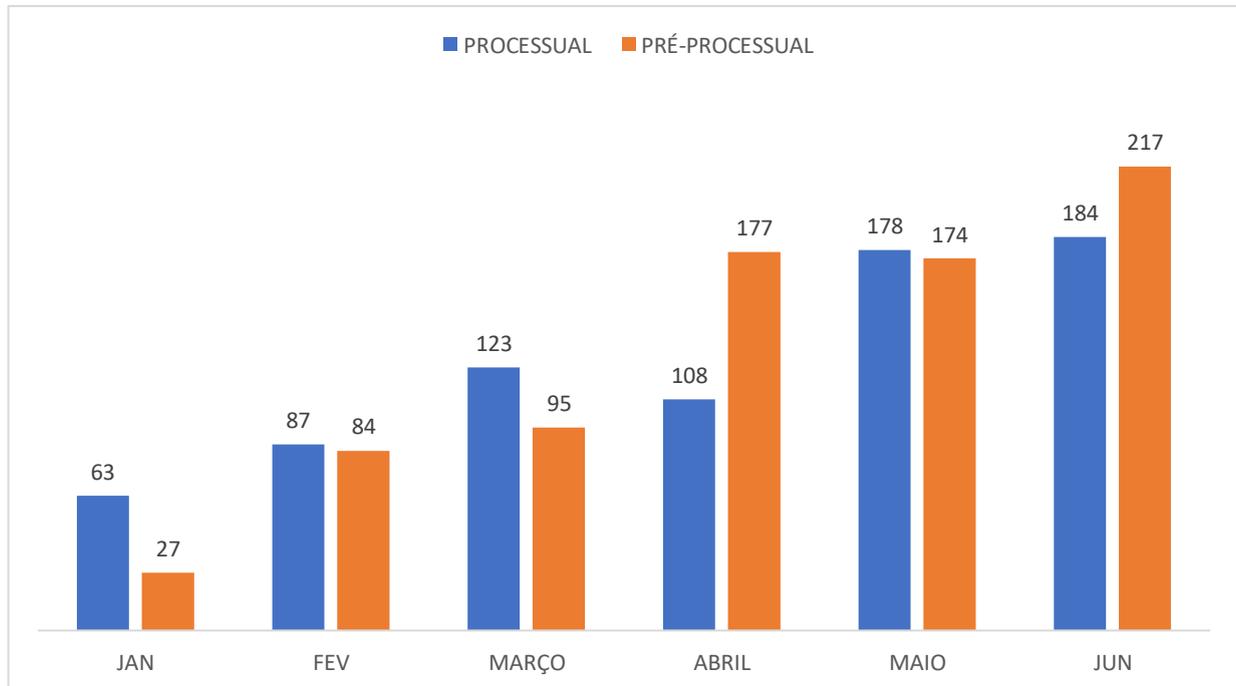
No mês de junho, as audiências processuais voltaram a se comportar como na maioria das vezes, ou seja, mais audiências não se aplica. Contudo, as audiências pré-processuais apresentaram comportamento semelhante ao do mês anterior, com aumento no número de audiências não se aplica. Isso se deve ao fato de um comportamento adotado pelo CEJUSC/STN nesses meses, pois, para ausência em sessão, retira-se o processo de pauta e arquiva-se até que qualquer das partes peçam seu desarquivamento em caso de necessidade. Isso fez com que as audiências retiradas de pauta fossem todas enquadradas como não se aplica, gerando um número crescente dessas audiências a cada mês.

Nesse primeiro semestre do ano de 2022 foram observadas algumas mudanças bem

significativas no funcionamento das audiências, houve crescimento no quantitativo de sessões pré-processuais e processuais e também um aumento na quantidade de audiências enquadradas como não se aplica, o que significa que o número de pessoas ausentes nas sessões tem sido crescente.

O gráfico 11 traz um melhor entendimento sobre as sessões processuais e pré-processuais realizadas durante cada mês do primeiro semestre do ano de 2022, o que permite fazer um comparativo entre o quantitativo de cada uma delas. Vejamos:

Gráfico 11 – Audiências processuais e pré-processuais realizadas de janeiro a junho do ano de 2022.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observe que houve um comportamento parecido nas audiências processuais e nas pré-processuais, havendo um crescimento médio no quantitativo de audiências quando comparada com os meses iniciais e os meses finais.

As sessões processuais tiveram seu maior número nos meses de março, maio e junho, tendo seu ápice no mês de junho. Já quanto as audiências pré-processuais, sua maior quantidade foram nos meses de abril, maio e junho, sendo também sua maior quantidade em junho. As únicas divergências que se observa é no que tange ao mês de janeiro, onde o número de audiências processuais foram bem superiores e, no mês de abril, onde quem superou foram as audiências pré-processuais.

Foram realizadas 1.517 audiências, sendo 743 processuais e 774 pré-processuais. Tivemos as não se aplica, como já esperado, correspondendo ao maior percentual, sendo de

44,54% (quarenta e quatro vírgula cinquenta e quatro por cento). Já nas pré-processuais, tivemos quase que um empate entre positivas e não se aplica, sendo as aquelas correspondendo a 48,71% (quarenta e oito vírgula setenta e um por cento) e estas a 43,93% (quarenta e três vírgula noventa e três por cento).

## 6.2 Mediadores e Conciliadores atuantes no CEJUSC/STN

Na comarca de Santana-AP atuam como mediadores e conciliadores formados e credenciados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Amapá, 16 profissionais de diversas áreas do conhecimento. Dentre esses profissionais, foi excluído o próprio pesquisador, restando como partícipes do presente trabalho 12 mediadores e 03 (três) conciliadores. Porém, como já explicado duas mediadoras não retornaram o formulário dessa pesquisa, participando dela, 10 (dez) mediadores e os 03 (três) conciliadores. Portanto, dos 16 profissionais que atuam nesta Comarca de Santana-AP, o presente estudo, conseguiu alcançar 13, ou seja, 86,67% (oitenta e seis vírgula sessenta e sete por cento), o que é uma boa margem para um resultado seguro.

### 6.2.1 Perfil dos Mediadores e Conciliadores

Neste formulário constavam perguntas abertas para uma pesquisa qualitativa que permitiram aos participantes responder de forma livre e com suas próprias convicções sobre seu trabalho e a forma de atendimento aos jurisdicionados. Ainda, conforme a pesquisa realizada, foi possível identificar a área de conhecimento, o tempo de formação acadêmica e de atuação como mediador/conciliador, idade, sexo e instituição formadora. Vejamos essas informações na tabela 7.

Tabela 7 - Perfil dos mediadores/conciliadores participantes da pesquisa.

<b>Med./Conc.</b>	<b>idade</b>	<b>Form. Acadêmica</b>	<b>instituição</b>	<b>Tempo de form. Acadêmica</b>	<b>Tempo de atuação como med./conc.</b>
Mediadora	47	Pedagogia	UNIFAP	15 anos	02 anos
Mediadora	41	Bel em Direito	FACEL	03 anos	01 ano
Mediadora	45	Psicologia	UNAMA	20 anos	07 anos
Conciliadora	21	Acad. Direito	CEAP	Estudante	1,5 anos
Mediadora	50	Pedagogia	UNIFAP	27 anos	1,5 anos
Conciliador	25	Acad. Direito	CEAP	Estudante	03 anos
Mediadora	46	Ciênc. Biológicas	UNIFAP	23 anos	03 anos
Mediadora	55	Advogada	CEAP	21 anos	04 anos
Mediadora	49	Pedagoga	UNIFAP	15 anos	06 anos
Mediadora	49	Assis. Social	UFPA	26 anos	03 anos

Mediadora	40	Letras	UNIFAP	17 anos	02 anos
Conciliadora	24	Advogada	FAMAP	04 meses	01 ano
Mediadora	43	Bel em Direito	UNIFAP	16 anos	02 anos
<b>Total</b>					<b>13</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observe que temos profissionais das mais diversas áreas do conhecimento, o que demonstra que, preenchendo os requisitos exigidos por lei, independe de sua formação acadêmica, a atuação como mediador e conciliador. Os três conciliadores aqui elencados, assim que preencherem o requisito de 02 (anos) de formação superior, poderão, por meio de um pequeno curso de aperfeiçoamento, seguir para a categoria de mediador, haja vista que todo mediador também é considerado conciliador, porém o contrário é falso devido aos requisitos exigidos para a prática da mediação.

É possível inferir que temos os seguintes profissionais atuando como mediadores/conciliadores: 03 (três) pedagogas, 02 (duas) bacharelas em direito e 02 (dois) estudantes de direito, sendo uma mulher e 01 (um) homem, 02 (duas) professoras, sendo uma de Língua Portuguesa e outra de Ciências, 01 (uma) psicóloga, 01 (uma) assistente social e 02 (duas) advogadas. Perceba que apesar da diversidade de áreas e da lei não exigir conhecimento jurídico para o credenciamento em curso de formação de mediador/conciliador, ainda assim, a maioria dos profissionais que atuam nesta comarca pertencem à área jurídica, uma vez que totalizam 06 (seis) dos 13 participantes, ou seja, quase que a metade, sendo 02 (duas) bacharelas em direito, 02 (duas) advogadas e 02 (dois) estudantes de direito.

Isso pode ser explicado pelo fato de a maioria das faculdades que ofertam o curso de direito ter uma disciplina voltada para o ensinamento dos métodos alternativos de solução de conflitos, o que torna esses métodos conhecidos entre os estudantes e alguns acabam por optar em buscar um curso de formação nessa área.

O que também chama bastante a atenção é o fato de a grande maioria ser do sexo feminino, pois dos 13 participantes, 12 são do sexo feminino e apenas 01 (um) do sexo masculino, evidenciando que as mulheres procuram mais formação/atuação nessa área do que os homens. Isso corrobora com o fato de as duas pessoas que não retornaram o formulário de pesquisa serem do sexo feminino. Portanto, do total de mediadores e conciliadores atuantes no CEJUSC/STN, 14 são mulheres e apenas 02 (dois) são homens.

Quando se observa a idade, verifica-se que a grande maioria está acima dos 40 anos, tendo em vista que dos 13 participantes 10 (dez) estão nessa faixa de idade, sendo todos eles mediadores, ficando apenas os conciliadores com idade inferior a 40 anos. Isso poderia ser explicado devido ao requisito de exigência de, no mínimo, 02 (dois) anos de formação acadêmica,

porém, o que se demonstra mais relevante é a falta de divulgação dessas políticas públicas no meio social e acadêmico, sendo que, muitas das vezes, esse conhecimento só chega no meio após o término da faculdade, quando o profissional já está atuando em uma determinada área.

### **6.2.2 *Panorama da percepção dos Mediadores e Conciliadores do CEJUSC/STN***

No formulário enviado para estes profissionais constavam as seguintes perguntas abertas: o que lhe fez optar por ser mediador ou conciliador? Como você se sente ao realizar este trabalho? Como você se sente diante de um conflito? Acredita haver possibilidade de um envolvimento pessoal? Sempre há aplicação de técnicas de mediação e conciliação durante as sessões? Ao seu ver, quais as mais eficazes? Acredita que a aplicação dessas técnicas fazem a diferença na solução dos conflitos? Justifique. Você se sente responsável pelo acordo ou não entre as partes? Mesmo se não houver acordo, você acredita que o procedimento ajudou as partes de alguma forma? Por quê? O atendimento pelo CEJUSC/STN pode evitar judicialização de conflitos presentes e futuros? Você percebe mudança nas pessoas após a aplicação dessas técnicas?

Essas perguntas foram elaboradas em dois eixos principais: informações relacionadas a pessoa do mediador ou conciliador que abrangeram a primeira, a segunda e a terceira perguntas e Avaliação Específica do Procedimento que abrigaram as demais perguntas. Tais formulários com as respostas na íntegra encontram-se nos apêndices D, E, F, G, H, I, J e K, sendo cada anexo correspondente as perguntas de 1 a 8, respectivamente.

A primeira pergunta é bastante subjetiva e indaga sobre o motivo da escolha do profissional em atuar na área de mediação e conciliação, isto é, qual foi a principal causa de sua escolha. Verifica-se que as respostas, em sua grande maioria, direcionaram a escolha para o auxílio às pessoas em solucionar seus conflitos da forma mais adequada possível. Vejamos o que respondeu uma das mediadoras: “Optei por essa prática por poder, com o auxílio das técnicas de resolução de conflitos, ajudar as partes que estão em conflito, seja para entabularem um acordo ou, tão somente, estabelecerem um diálogo, que irá auxiliá-las futuramente.”. Mas, também obteve respostas mais ligadas na vocação para trabalhar com métodos de Justiça Restaurativa. Ex: “Por ser uma entusiasta das práticas restaurativas decidi ser mediadora, pois acredito que o modo consensual é a melhor maneira de se resolver qualquer situação, pensando sempre no melhor para todas as partes envolvidas”.

Outras respostas estão ligadas ao desempenho profissional, ou seja, alguns mediadores e conciliadores acreditam que através do trabalho com essas políticas públicas eles conseguem agregar maior conhecimento para atuarem em sua área de formação acadêmica. Como exemplo,

podemos analisar a seguinte resposta: “A atuação no ambiente forense e, porque a mediação apresenta técnicas e ferramentas próximas da profissão de Psicologia”.

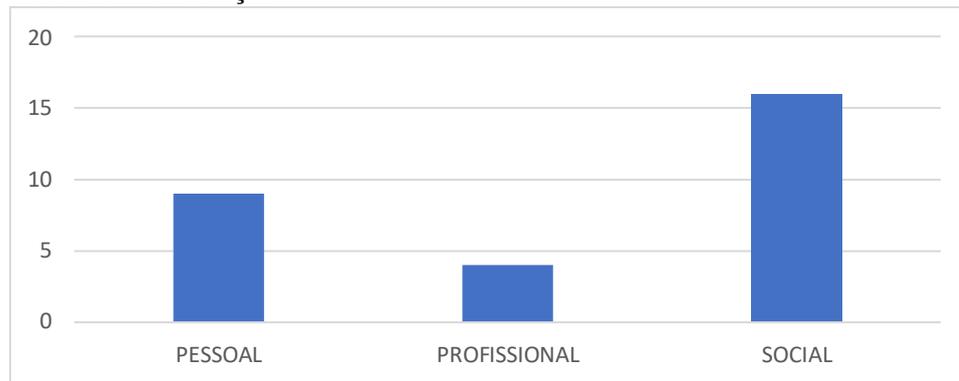
Também é possível inferir a perspectiva de crença de que suas contribuições como mediadores e conciliadores são de extrema importância para toda a sociedade, haja vista que, segundo eles, a aplicação das técnicas dessas políticas públicas reforçam a ideia de uma cultura de paz e, conseqüentemente, promovem a pacificação social. Contudo, de todas as respostas obtidas foi possível observar que houve uma escolha em permanecer ou não atuando nessa área, seja ela por satisfação pessoal ou profissional ou, ainda, pelo simples fato de se sentir bem em acreditar que está ajudando pessoas a lidarem com seus problemas.

A segunda pergunta também se demonstra bastante pessoal e subjetiva, uma vez que indagou sobre o sentimento do mediador e do conciliador ao realizar o seu trabalho. A análise das respostas não só dessa pergunta, mas também da questão anterior nos permitem identificar o principal motivo de cada mediador e conciliador em executar essa função.

Infere-se das respostas três tipos de motivos: O primeiro é o motivo pessoal, ou seja, aquele em que o mediador ou conciliador está atuando para sua própria melhoria, como ser humanizado. Para corroborar com essa afirmativa, trazemos a seguinte resposta dada por um deles: “Satisfeita, principalmente quando há acordo”; O segundo motivo é o profissional, quando o mediador ou conciliador atua para melhorar seus conhecimentos e habilidades na execução de sua profissão. Vejamos essa resposta: “Satisfeita porque contribui com meu desenvolvimento pessoal e profissional” e o terceiro é o social que se revela quando o mediador ou conciliador têm sua satisfação baseada na certeza de que pode ajudar as pessoas na solução de seus problemas e gerar paz social, cuidando da sociedade por meio da reestruturação das famílias. Isso pode ser percebido na maioria das respostas dada por eles, como esta: “É um sentimento de satisfação. Sinto muito prazer em poder estar auxiliando e facilitando as partes a identificarem por meio do diálogo as questões que vão contribuir para atender suas necessidades”.

Nesse sentido, elaboramos o gráfico 12 que demonstra qual o motivo mais relevante para os mediadores e conciliadores que participaram dessa pesquisa, levando-se em consideração que a maioria dos participantes da pesquisa elencaram mais de um motivo em suas respostas. Vejamos:

Gráfico 12 – Principais motivos que levam os mediadores e conciliadores a escolha dessa função.



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Percebe-se que o motivo social se destaca frente aos demais motivos, ou seja, a grande maioria dos mediadores e conciliadores veem sua satisfação na execução da profissão em poder ajudar as pessoas a encontrarem a solução para o problema que as aflige.

O motivo pessoal vem logo em seguida indicando que quando o mediador ou conciliador está satisfeito com o trabalho que desenvolve, a sua própria satisfação é uma mera consequência.

Ao se analisar o motivo profissional percebemos que ele foi o menos citado, isso devido à mediação e conciliação se coadunarem com qualquer profissão, sem exigência de uma formação específica, ou seja, não importa qual a atividade do profissional, ele tem toda a capacidade de exercer essa função.

Para a terceira pergunta, ainda inserida no primeiro eixo do formulário verificamos que alguns mediadores a responderam considerando a generalidade das sessões de mediação e outros consideraram a sua própria forma de mediar ou conciliar. Apurou-se que, dos 13 mediadores participantes, apenas 04 (quatro) responderam de forma genérica, tendo como base todo o procedimento adotado por todos e 09 (nove) responderam subjetivamente, ou seja, fizeram uma análise de si próprios na condução da sessão. Para a forma genérica, foi considerada resposta como esta: “Eu atuo como observadora do conflito de forma imparcial. A possibilidade do envolvimento pessoal sempre existe, por outro lado, como facilitadores, precisamos sempre ter em mente que atuamos apenas como canais de comunicação entre as partes, embora seja necessário, o facilitador conectar-se com as partes, a fim de obterem a segurança e o empoderamento de que necessitam para estarem abertos aos procedimentos adotados”. Já para as resposta subjetivas, consideramos respostas do tipo: “Eu me sinto bastante tranquila, pois sou capacitada e competente para realizar o procedimento, sendo responsável, utilizando as técnicas necessárias para a realização da mediação e conseguindo ser imparcial sem um envolvimento

pessoal”.

Outra situação a ser observada é sobre como os mediadores e conciliadores se sentem diante de um conflito, pois se verifica que as respostas perpassam por se sentir seguro, nervoso ou como apenas um auxiliar na solução da demanda. Contudo, para a grande maioria, não se envolver com o conflito é um desafio diário que requer bastante segurança e preparo na condução da sessão. Vejamos essa resposta: “Eu me sinto desafiada, pois cada caso é um caso. Um dos princípios que norteiam a conciliação/mediação é a imparcialidade, sendo assim, é um dever do condutor da sessão zelar por ela. Entretanto, em alguns casos, há sim um envolvimento pessoal”.

Extrai-se das respostas que 07 (sete) participantes se sentem seguros nas sessões por se considerarem dominadores das técnicas de mediação e conciliação. Um único participante declarou se sentir nervoso no início da sessão e 05 (cinco) procuram sempre se colocar como um simples auxiliar das partes para a tentativa de solução da demanda, colocando sempre as próprias partes como protagonistas.

Quanto à possibilidade de envolvimento no conflito, extrai-se que 06 (seis), por mais que conheçam as técnicas, acreditam haver envolvimento pessoal para 07 (sete) esse envolvimento não existe desde que consiga lidar com suas percepções e habilidades.

Duas resposta merecem um comentário especial, haja vista que trazem um cenário em que se pode perceber uma verdadeira impossibilidade de não se envolver, em algum momento da sessão, no conflito, uma vez que se trata de seres humanos com sentimentos e vivências semelhantes, tornando-se muito difícil ficar alheio a isso. Uma dessas respostas trouxe o seguinte trecho: “Me sinto como se eu pudesse ter uma oportunidade de poder contribuir com as partes para identificarem suas necessidades e assim empoderá-las na tomada de decisão, visto que todos passamos por momentos conflituosos e, em algumas situações, seja por falha de comunicação ou falta de oportunidade, não conseguimos lidar com essa situação que gera desconforto e incômodo...”.

Feita esta análise, saímos do primeiro eixo e passemos ao segundo que trata da análise dos procedimentos em audiências de mediação e conciliação. As respostas expressadas para esta quarta pergunta nos permitem inferir que os mediadores e conciliadores sempre se utilizam das técnicas de ambos os métodos para conduzir suas sessões e levarem as partes a reflexão e conseqüentemente à solução para o seu conflito.

Dentre as respostas, duas delas consideraram que todas as técnicas de mediação e conciliação têm a mesma importância. Contudo, a maioria dos mediadores e conciliadores participantes desta pesquisa elegeram algumas técnicas como as mais importantes para a obtenção do melhor resultado possível, que nem sempre é o acordo em si, mas sim, uma mudança de postura

das partes frente ao conflito que se apresenta.

A tabela 8 mostra as técnicas consideradas mais eficazes e das quais os mediadores e conciliadores mais lançam mão durante as sessões por eles realizadas, conforme ordem de citação na análise das respostas.

Tabela 8 - Técnicas mais utilizadas pelos mediadores e conciliadores

<b>Técnicas</b>	<b>Quantidade de Citações</b>
Inversão de Papéis	02
Normalização	02
Validação de Sentimentos	01
Caucus	06
Escuta Ativa	06
Recontextualização	01
Rapport	06
Reformulação	02
Teste de Realidade	01
Comunicação Não Violenta	01
Parafraseamento	05
<b>Total</b>	<b>11</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

As técnicas mais citadas foram caucus, escuta ativa e rapport com 06 (seis) citações cada uma, seguidas das técnicas de inversão de papéis, normalização e reformulação, com 02 (duas) citações e validação de sentimentos, recontextualização, teste de realidade e comunicação não violenta, com apenas uma citação cada. Vale ressaltar que todo o procedimento realizado durante essas sessões é confidencial, ou seja, os mediadores e conciliadores não podem, por força de lei, comentar sobre o caso ou serem testemunhas de qualquer das partes no processo. Acredita-se que isso contribua bastante para que as pessoas possam ficar bem mais relaxadas e consigam expressar seus verdadeiros sentimentos.

Inferre-se ainda das respostas que os mediadores e conciliadores, além de citarem as técnicas que mais utilizam, conseguem identificar o objetivo da utilização de cada uma delas, o que nos leva a crer que não é necessário a aplicação de todas as técnicas, mas sim daquelas, cujo objetivo melhor se adéqua ao caso em testilha.

Nas respostas obtidas com a quinta pergunta, também com o condão de avaliar a execução dos procedimentos de mediação e conciliação, os mediadores e conciliadores afirmam que a aplicação das técnicas de mediação e conciliação fazem toda a diferença no sucesso ou insucesso da sessão. A aplicação dessas técnicas, segundo as respostas, levam as partes a terem uma nova percepção do conflito e, com isso, passam a buscar estratégias que levem a uma mudança de comportamento e, conseqüentemente, a solução da lide. Para exemplificar tal

afirmativa, vejamos a seguinte resposta: “... As técnicas dão o espaço seguro para que os envolvidos tenham voz, podendo dizer o que sentem e o que precisam para ficarem bem ou terem suas necessidades atendidas”.

Segundo eles, através do domínio dessas técnicas pelo mediador ou conciliador, conquista-se a confiança das partes, pois se sentem acolhidas o que as fazem relaxar e se expressar sem medo e sem “tabus”. Esse comportamento permite a esses profissionais identificar qual é o verdadeiro sentimento e a necessidade das pessoas envolvidas no conflito. Vejamos a seguinte resposta: “Para iniciar, o rapport é indispensável na criação de vínculo de confiança entre os mediadores e as partes, ao ponto de elas ficarem à vontade para expor pontos de vista, necessidades, interesses e propostas para solucionar o conflito. No parafraseamento, o mediador precisa compreender a essência do que é dito e modificar a maneira como a ideia é exposta. Isso pode ocorrer por paráfrases que sintetizem o conteúdo da fala ou exponham a questão livre de emoções”.

Observe que quando se analisa as respostas dadas às questões 04 (quatro) e 05 (cinco) é possível extrair de algumas respostas o objetivo principal da aplicação de cada uma dessas técnicas. Vejamos:

O “*caucus*” também conhecido como sessão privada seria uma reunião com cada parte individualmente que permite amadurecer ideias, deixando a parte mais a vontade para se expressar apenas com o mediador, retirando-se a outra parte da sala. O que é dito pode ou não ser trazido para a sessão conjunta, dependendo para isso, de autorização da parte.

A escuta ativa consiste em deixar a parte falar sem interrupções, levando-as a refletirem sobre a vivência do outro e proporcionando um contato visual que permite identificar sinais de comunicação verbal e não verbal.

O rapport é uma técnica que permite estabelecer empatia e gerar confiança entre as partes e com o mediador, devido ao acolhimento do comportamento da outra pessoa sem julgamento.

A técnica do parafraseamento dá-se em repetir o que foi dito pela parte, porém retirando-se toda a questão emocional, o que permite melhor compreensão pela outra parte do que está sendo buscado naquela sessão. Essa técnica foi citada em 05 (cinco) respostas.

A Inversão de papéis é quando se propõe às partes trocarem de olhares e assumirem uma o papel da outra, ou seja, pensarem como se fossem a outra pessoa. Essa técnica possui o objetivo de gerar empatia entre os envolvidos, haja vista que procurarão entender o posicionamento um do outro.

Quanto a normalização, o mediador expõe que o conflito é uma situação normal e

comum na sociedade e ocorre de forma frequente devido às relações existentes, ou seja, é intrínseco dos seres humanos que mantém qualquer tipo de relação.

Também é possível observar que a reformulação é uma técnica que leva os envolvidos a uma análise da situação de várias perspectivas, conduzindo as partes a perceberem que depende muito de como elas veem o conflito existente.

Já as técnicas de validação de sentimentos, quando se reforça a importância do que a parte está sentindo; a recontextualização, que permite recontar a fala das partes da forma mais imparcial possível; o teste de realidade quando é colocado no papel o que as partes decidiram e as consequências disso, perguntando se elas realmente conseguirão cumprir o compromisso que estão assumindo e a comunicação não violenta que consiste em falar de uma forma clara e não agressiva sobre seus sentimentos e necessidades demonstram ser técnicas de grande valia nas sessões.

A sexta pergunta versou sobre a realização ou não de acordo, onde observamos que, na grande maioria das respostas dos mediadores e conciliadores, estes não se sentem responsáveis pelo acordo que pode ser ou não entabulado entre as partes, com exceção de uma única resposta que admitiu tal responsabilidade. Vejamos: “Sim, através das metodologias aplicadas, o mediador se sente, em partes, responsável pelo acordo, embora sejam realizados entre as partes”.

Porém, é possível extrair que o acordo pode ser bem mais real, caso o mediador ou conciliador tenha um bom domínio de aplicação das técnicas, haja vista que as sessões têm a finalidade de trabalhar sentimentos, identificar necessidades, estabelecer diálogo entre as partes, compreensão de uma parte para com a outra, bem como demonstrar confiabilidade dos envolvidos para com o trabalho desenvolvido. Para corroborar com isso, observa-se a seguinte resposta: “[...] o acordo entre as partes precisa ser construído por elas mesmas, a partir das ferramentas utilizadas pelo mediador que será a ponte no processo [...]”.

Noutro giro, pode-se inferir também que, como as partes são empoderadas nas sessões, caso não estejam sensíveis à composição, seja por falta de tempo para participar de mais encontros ou, pelo simples fato de não se abrirem à metodologia aplicada pelo mediador ou conciliador, por mais perito que este seja, o acordo não ocorrerá. Como exemplo trazemos a seguinte resposta: “Muitos podem ser o motivo para não haver o acordo. É possível que as partes não estejam disponíveis para participar, além disso, cada mediação requer um lapso de tempo que pode ou não coadunar com o tempo lógico das partes, ou seja, com o tempo de reflexão e de elaboração dos conflitos”.

Contudo, se o profissional que estiver conduzindo a sessão conseguir fazer com que as partes reflitam sobre a controvérsia e a possibilidade de convivência pacífica, o acordo poderá

vir, seja naquela sessão ou em momento posterior a ela. As técnicas existem exatamente para isso, ou seja, para que o mediador e o conciliador possa lançar mão delas e conduzir os envolvidos em um conflito a enxergarem todas as possibilidades existentes. Para isso é necessário que os envolvidos se desapeguem de coisas pretéritas e de sentimentos negativos. É exatamente aí que entra a competência do mediador e do conciliador no emprego das técnicas mais adequadas para o momento, gerando um processo de reflexão capaz de levar as partes ao tão almejado acordo.

Quando se perguntou aos mediadores e conciliadores sobre o auxílio que pode ser prestado por eles as partes, as respostas foram unânimes, sendo que todos os mediadores e conciliadores que participaram da pesquisa, acreditam que a aplicação dos métodos de mediação e conciliação têm bastante eficácia desde que sejam aplicados de forma que conduzam as partes ao diálogo e à reflexão sobre o conflito que estão vivenciando. Essa análise por meio dos atores daquela demanda, os direcionará ao encontro de uma nova perspectiva que os fazem enxergar a forma mais digna, eficaz e condizente com a realidade de cada um. Vejamos a seguinte resposta: “Sim, porque o acordo pode não ter acontecido, por desconforto na audiência ou momento de tensão, mas a sessão pode criar oportunidades para futuras reflexões e assim a necessidade de buscar voltar a dialogar com o outro”.

Portanto, nesse viés, verifica-se que o objetivo da sessão de mediação ou conciliação não é necessariamente a busca por um acordo, mas sim, a busca pelo consenso através da reflexão sobre a situação da outra pessoa. Nesse diapasão, o acordo, portanto, é apenas uma consequência dessa prática e tanto pode vir na sessão, como em qualquer outro momento.

A última pergunta do formulário versou sobre o atendimento ofertado pelo CEJUSC/STN. Nota-se, ao analisar as respostas, que todos os mediadores e conciliadores acreditam que um bom domínio das técnicas de resolução de conflitos pelo profissional que está atuando, tem o condão de gerar mudanças nas pessoas e, principalmente, demonstrar a elas como lidar com conflitos futuros evitando-se assim, sua judicialização. Como exemplo, observa-se a seguinte resposta: “Sim, o atendimento pelo CEJUSC/STN pode evitar judicialização de conflitos presentes e futuros, uma vez que os envolvidos podem descobrir que dialogando de forma respeitosa podem resolver seus problemas sem interferência do Estado. Sim, percebo mudanças nas pessoas após a aplicação dessas técnicas, tomando para si a certeza de que sempre há uma nova chance para relacionamentos saudáveis e fortalecidos”.

Eles apontam vários motivos para isso, destacando-se o protagonismo das partes nessas sessões que permitem que elas reflitam sobre o conflito e saiam mais conscientes daquela situação, haja vista que desenvolvem a empatia pelo outro. Isso se alia a celeridade nos serviços ofertados, que tornam os atos menos custosos para a sociedade. Esse tipo de serviço demarca um

novo momento na trajetória do Poder Judiciário, tendo em vista que a formulação de um acordo, bem como o conhecimento de como lidar com conflitos futuros, evitam a judicialização de processos, desobstruindo as pautas e estimulando a pacificação social, sem os transtornos intrínsecos de uma ação judicial. Como exemplo disso, podemos analisar a seguinte resposta: “Sim, os benefícios são inúmeros para os cidadãos que terão uma rápida solução de sua controvérsia, como também para o Poder Público que vai evitar a entrada de novas ações judiciais, mantendo, assim, uma boa relação com a sociedade. As pessoas saem da mediação mais conscientes e aptas a lidarem com futuros conflitos”.

Acreditam ainda que uma das formas de gerar tranquilidade nas partes é a declaração de abertura que explica os princípios e as regras estabelecidas naquela sessão, gerando a confiança entre os atores envolvidos, o que traz mais leveza para a solução do conflito. Isso pode ser bem esclarecido com a seguinte resposta dada: “Sim, claramente muitas chegam tensas e aflitas. Mas, após ouvirem a declaração de abertura e especificamente em referência aos princípios (imparcialidade, confidencialidade, independência, boa-fé, busca pelo consenso, isonomia entre as partes, etc.). Após exposição elas se sentem mais tranquilas e seguras”.

Portanto, todas as etapas da mediação e da conciliação tem objetivos claros e pertinentes que, quando executadas de forma correta têm o condão de gerar mudanças de comportamentos e atitudes, levando as pessoas a alcançarem seus objetivos, saindo com a satisfação de que a prestação jurisdicional lhes foi entregue pelo Estado.

### **6.3 Perfil das pessoas atendidas no CEJUSC/STN**

Os usuários que participaram da presente pesquisa foram escolhidos entre pessoas físicas com demandas pré-processuais e que, ao final da sessão, aceitavam responder algumas perguntas constantes em um formulário de pesquisa. Tais perguntas consistiam nas características demográficas de cada participante, a análise de satisfação com o atendimento, como foi o acesso ao CEJUSC/STN, se houve solução do conflito e como foi para ele o resultado da sessão.

Dentre os atendimentos pré-processuais realizados no período de janeiro de 2021 a junho de 2022, tivemos 1.562 sessões pré-processuais agendadas. Dessas sessões, 470 não ocorreram, devido à ausência das partes ou desistência por parte delas, restando, portanto, 1.092 sessões.

Sempre ao final de cada sessão e, quando possível, era perguntado às partes se desejavam participar da pesquisa, porém, na grande maioria das vezes, não era possível a participação, seja pela discordância dos interessados, seja pela quantidade de audiências realizadas em um único dia, que não permitia a disponibilidade de tempo pelo pesquisador em poder

acompanhar todas as sessões, bem como o conciliador ou mediador saí de uma sessão e seguir imediatamente para outra. Portanto, na maioria das sessões não se tinha tempo nem sequer de perguntar aos participantes se havia interesse deles em participar da presente pesquisa pelos motivos acima expostos. Nesse sentido, foram alcançadas 205, ou seja, 18,77% (dezoito vírgula setenta e sete por cento) do total das sessões ocorridas neste período.

A tabela 9 mostra a quantidade de mediações e de conciliação aonde as partes participaram.

Tabela 9 - Quantitativos de métodos aplicados

<b>Tipo de Método</b>	<b>Quantitativo</b>
Mediação	115
Conciliação	90
<b>Total</b>	<b>205</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Apesar de não ser um número expressivo, esse quantitativo demonstra a realidade do que ocorre no dia a dia do CEJUSC/STN e dos profissionais que atuam naquele centro, haja vista que essa pode ser considerada uma boa amostragem. Conforme os dados apresentados na tabela 9, pode-se inferir que foram analisadas um número maior de mediação, isso porque, essas sessões demandam mais tempo e preparo, bem como são nelas que existe maior conflito entre as partes, o que proporciona ao mediador mais tempo para cada sessão.

Porém, procurou-se analisar também um bom quantitativo de conciliações. Nessas sessões, o conciliador não dispõem de muito tempo para cada uma delas, pois, por se tratar de uma audiência mais rápida e com menos envolvimento de sentimentos e emoções são realizados mais procedimentos desta natureza diariamente.

Geralmente ocorriam três mediações durante a manhã, com duração de aproximadamente, 01h30min cada sessão, chegando, algumas, a durarem de 02h00min a 03h00min. Esse tempo, aliado a atuação de poucos mediadores por dia, tornam impossíveis a marcação de mais sessões diariamente. Já com as conciliações ocorrem o contrário, por se tratar de um método mais simples, as sessões têm duração de, aproximadamente, 30 minutos e podem ser realizadas por estagiários sem a necessidade de supervisão constante. Isso permite a realização de várias sessões durante o dia.

Esses fatores contribuíram para que na maioria das sessões não fosse possível a aplicação do questionário com os usuários, seja, pela demora demasiada das sessões de mediação que faziam com que as demais sessões atrasassem e as partes recusassem a participação por não dispuserem mais de tempo; seja pela rapidez nas sessões de conciliação devido ao maior número

de sessões diárias.

Das 205 sessões onde se aplicou o questionário, a maioria das conciliações era entre empresas e usuários, o que só permitia a aplicação do questionário para o usuário. Já nas mediações, apesar de, na grande maioria das vezes, ocorrer entre pessoas físicas, algumas se recusavam em responder às perguntas do formulário, sendo possível a participação de apenas uma das partes. Isso fez com que, coincidentemente, o número de pessoas que se conseguiu alcançar fosse igual ao número de sessões analisadas, ou seja, em 205 sessões, conseguiu-se aplicar o questionário para 205 pessoas.

### 6.3.1 Avaliação das características demográficas

Nesse ponto, foi verificado junto às partes gênero, idade e escolaridade. No gênero identificou-se homens e mulheres. Já a idade foi definida por faixa etária a cada 10 (dez) anos, iniciando-se a partir da maioridade civil, ou seja, a partir dos 18 anos e encerrando-se na última faixa etária participante. Na escolaridade inferiram-se os seguintes itens: analfabeto, ensino fundamental incompleto (Fund. Incomp.), ensino fundamental completo (Fund.), ensino médio incompleto (Med. Incomp.), ensino médio completo (Med.), ensino superior incompleto (Sup. Incomp.) e ensino superior completo (Sup.). Os dados obtidos constam na tabela 10.

Tabela 10 - Características demográficas das partes atendidas no CEJUSC/STN no período de janeiro de 2021 a junho de 2022.

Gênero		Idade		Escolaridade	
Identidade	Quantidade	Faixa etária	Quantidade	Nível	Quantidade
Masculino	87	18 a 27 anos	25	Analfabeto	09
Feminino	118	28 a 37 anos	82	Fund. Incomp.	38
		38 a 47 anos	49	Fund.	03
		48 a 57 anos	38	Med. Incomp.	14
		58 a 67 anos	11	Med.	61
				Sup. Incomp.	17
				Sup.	63
<b>Total</b>	<b>205</b>		<b>205</b>		<b>205</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Quando se analisa o gênero das pessoas, verificamos que a maioria que se dirigem até o CEJUSC/STN para tentar resolver suas lides é de mulheres, haja vista que temos 118 pessoas do sexo feminino e 87 do sexo masculino, números que correspondem respectivamente a 57,6% (cinquenta e sete vírgula seis por cento) e 42,4% (quarenta e dois vírgula quatro por cento). Isso

significa dizer que as mulheres tiveram mais disponibilidade para participar da presente pesquisa. Essa diferença entre homens e mulheres ocorre com maior intensidade nas conciliações, tendo em vista que a maioria delas acontece entre pessoas físicas e jurídicas e tratam, primordialmente, sobre dívidas oriundas de prestações de serviços, sendo poucas as sessões de conciliação envolvendo duas pessoas físicas. Nesse sentido, tínhamos sempre um homem ou uma mulher tentando compor com uma empresa. Já nas mediações, essa diferença é bem menor, tendo em vista que, a grande maioria, corresponde a casos de família, envolvendo ex casais ou mesmo ascendentes e descendentes, trazendo, portanto, um equilíbrio entre os gêneros sexuais.

Outro ponto que merece atenção na tabela 10 é a faixa etária de idade dos usuários destes serviços, pois se verifica que a maioria deles estão em faixa etária entre 28 a 37 anos, totalizando 82 usuários, ou seja, 40% (quarenta por cento) do total. Logo em seguida aparecem aqueles com faixa etária entre 38 a 47 anos, com 49 usuários, número que corresponde a 23,9% (vinte e três vírgula nove por cento), uma boa diferença para a primeira faixa etária. Em seguida temos os usuários entre 48 a 57 anos, totalizando 38 pessoas, número não tão distante da segunda faixa etária, correspondendo a 18,5% (dezoito vírgula cinco por cento).

Perceba que os usuários que mais procuram os serviços do CEJUSC/STN estão na faixa etária entre 28 a 57 anos, ou seja, pessoas não muito jovens e não muito idosas, porém com uma boa experiência de vida. Os mais jovens, aqui aqueles com idade entre 18 e 27 anos, corresponderam a 25 pessoas, número também expressivo quando se considera as duas últimas faixa etárias citadas. Esse total representa 12,2% (doze vírgula dois por cento). Já os mais idosos, representados pelas pessoas com 58 e 67 anos, totalizaram apenas 11, correspondendo a 5,4% (cinco vírgula quatro por cento) do total. Podemos ainda extrair que mais jovem a acessar os serviços do CEJUSC/STN tinha 21 anos e a mais idosa apresentava 64 anos.

A escolaridade foi outro ponto que causou bastante surpresa, pois, conforme análise dos dados, percebe-se que o maior quantitativo de pessoas que procuram os serviços do CEJUSC/STN possuem ensino médio e/ou superior completos, ou seja, aquelas com uma boa base da educação básica e superior.

A maioria das pessoas atendidas, isto é 63, correspondem aquelas que concluíram o ensino superior, demonstrando que do total de 205 usuários participantes, 30,7% (trinta vírgula sete por cento) corresponde a esse público. O segundo maior número de atendidos está entre aqueles com o ensino médio completo, sendo 61 usuários, número bem próximo do público anterior, correspondendo a 29,8% (vinte e nove vírgula oito por cento). Se somarmos os usuários com ensino médio e superior completos temos mais da metade do público atendido no CEJUSC/STN, haja vista que os dois juntos totalizam 60,5% (sessenta vírgula cinco por cento)

de todos as pessoas participantes. Esses números demonstram que essas políticas públicas são bem mais conhecidas entre as pessoas que mais frequentaram a escola e, portanto, tem mais instrução acadêmica do que entre aquelas com menos acesso aos serviços educacionais.

O terceiro público está entre aqueles que não conseguiram concluir o ensino fundamental. Estes totalizaram 38 usuários, ou seja, 18,5% (dezoito vírgula cinco por cento). Esse público vem crescendo devido às divulgações feitas em veículos de comunicação e redes sociais de servidores, bem como site oficial do Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. O quarto e quinto públicos voltam a reforçar a ideia de quanto maior o nível de escolaridade mais se tem conhecimento dos serviços do CEJUSC/STN e mais eles são procurados. Senão vejamos: os usuários com ensino superior incompleto totalizam 17 e aqueles com ensino médio incompleto, correspondem a 14 pessoas. Temos aqui, portanto, 8,3% (oito vírgula três por cento) e 6,8% (seis vírgula oito por cento) respectivamente.

Se somarmos esses números aos usuários com ensino médio e superior completos, obteremos um total de 75,6% (setenta e cinco vírgula seis por cento) de todos os usuários atendidos e participantes da referida pesquisa. Temos ainda 09 (nove) pessoas que disseram ser analfabetas e 03 (três) com o ensino fundamental completo. Esses números em percentuais correspondem a 4,4% (quatro vírgula quatro por cento) e 1,5% (um vírgula cinco por cento) respectivamente.

#### **6.4 Satisfação com o atendimento durante a sessão**

Para que uma política pública seja considerada (in) eficaz é preciso que se consulte o público atendido e tente analisar a satisfação desse público quanto ao acesso, tempo de espera, duração de sessões, alcance de objetivos almejados, resultados práticos, dentre outras situações pertinentes ao tipo de política a ser implantada ou implementada. Nesse sentido, tornou-se necessário a investigação juntamente às pessoas atendidas nas sessões quanto à sua percepção e opinião diante do acesso ao Poder Judiciário por meio da mediação e da conciliação.

##### **6.4.1 Quanto o acesso ao CEJUSC/STN**

O CEJUSC da Comarca de Santana, estado do Amapá, fica localizado na avenida B-1, no bairro Vila Amazonas, dentro do prédio onde funciona o fórum, portanto, um lugar de fácil acesso para os jurisdicionados que residem em bairros das proximidades como Vila Amazonas, Remédios I e II, Provedor II, Vila Daniel, Novo Horizonte, Hospitalidade, Área Comercial e Centro.

Porém, outras localidades ficam bem afastadas, tornando o acesso mais difícil. Dentre esses, temos os bairros: Provedor I, Nova Brasília, Nova União, Paraíso, Fonte Nova, Piçarra, Vale das Benções, Elesbão, Delta do Matapi, Jardim de Deus, Anauerapucu, Distrito Industrial, Igarapé da Fortaleza, Ilha de Santana, Alto Pirativa e Igarapé do Lago.

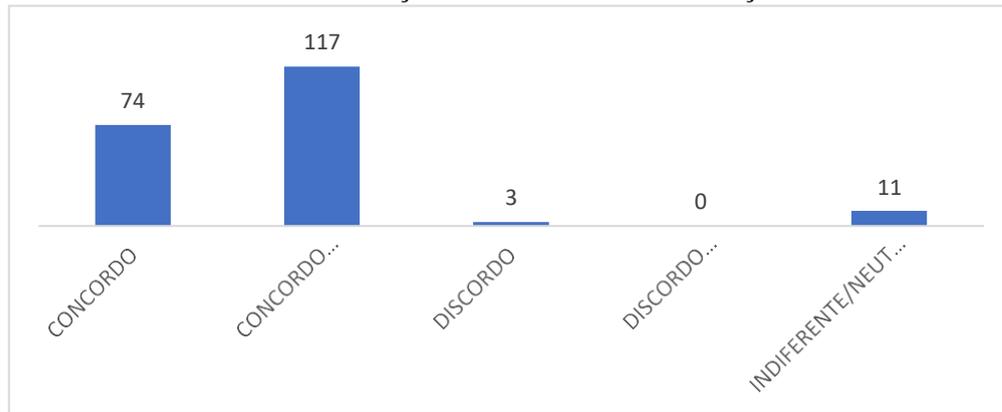
Destarte, observa-se que temos mais comunidades afastadas do que comunidades próximas da área de localização do CEJUSC/STN. Devido a isso, se tornou necessário criar mecanismos de acesso que pudessem facilitar aos jurisdicionados um atendimento mais humanizado e menos burocrático. Pensando nessas soluções, o CEJUSC/STN fez parcerias com algumas instituições que permitiu fazer atendimentos em povoados mais distantes de sua localização, fazendo deslocamentos das equipes em dias e horas marcados. Além disso, foi adquirido um telefone celular com aplicativo WhatsApp para comunicação direta da comunidade com os servidores, envio de documentos para atermção de pré-processuais, marcação de audiências, intimações e quaisquer outros serviços que fosse possível fazer através dessa forma de atendimento.

Ademais, foi implementado ainda pelo Tribunal De Justiça do Estado do Amapá, o balcão virtual, por meio da plataforma zoom cloud meetings por onde qualquer pessoa interessada, acessa os serviços de qualquer órgão do Poder Judiciário deste estado, inclusive o CEJUSC/STN, podendo, até mesmo, participar de audiências sem sair do conforto do seu lar ou de seu local de trabalho.

Todas essas formas de atendimentos implantadas facilitaram e muito o acesso aos serviços oferecidos por este centro judiciário, porém, devido a pouca instrução tecnológica dos jurisdicionados, bem como a falta de um bom aparelho, ainda assim, muitos não têm acesso facilitado e, por isso, precisam se deslocar até o prédio do fórum da comarca para conseguir atendimento.

No formulário aplicado aos participantes da presente pesquisa, constava uma afirmativa sobre a facilidade de acesso aos serviços prestados pelo CEJUSC/STN, com as respostas de forma direcionada e baseada na Escala de Likert. Neste sentido, frente a seguinte afirmativa: “Conseguir acessar os serviços do CEJUSC/STN de forma rápida e com mais facilidade”, as partes deveriam marcar em uma das seguintes respostas: concordo; concordo totalmente; discordo; discordo totalmente e indiferente (neutro). O resultado obtido está expresso no gráfico 13.

Gráfico 13 – Análise da satisfação com o acesso aos serviços do CEJUSC/STN



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Conforme os dados do gráfico 13, temos que a grande maioria das pessoas está satisfeita com o acesso aos serviços do CEJUSC/STN, considerando não ser difícil alcançar as dependências dessa unidade judiciária na tentativa de obter sua prestação jurisdicional. Tal percepção vem da maioria ter marcado a opção concordo e concordo totalmente. Verifica-se que marcaram a primeira opção 74 pessoas, enquanto a segunda, foi marcada por 117 pessoas. Somando-se esses dois resultados, temos a maioria esmagadora, totalizando 191 pessoas de um total de 205. Isso corresponde ao percentual de 93,2% (noventa e três vírgula dois por cento), sendo 57,1% (cinquenta e sete vírgula um por cento) de pessoas que concordaram totalmente com a facilidade de acesso e 36,1% (trinta e seis vírgula uma) que marcaram a opção concordo.

Apenas 03 (três) pessoas discordaram da facilidade do acesso, considerando que acessar esses serviços é bastante difícil e 11 pessoas permaneceram neutras diante da afirmativa, ou seja, preferem não opinar se foi fácil ou difícil o acesso. Esses números são pouco expressivos perante os citados pela grande maioria.

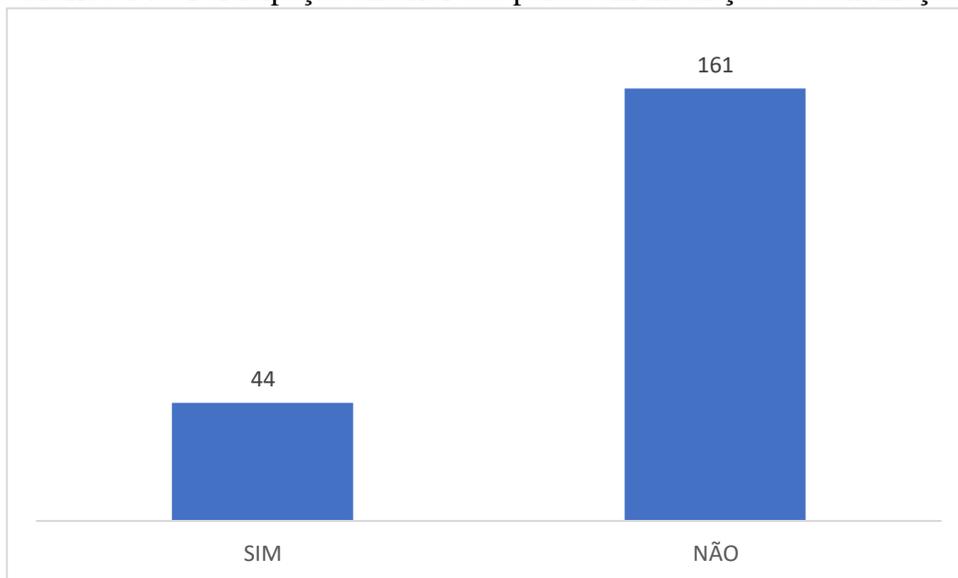
Outra percepção que se tem ao analisar o formulário de respostas, é que aquelas pessoas com maior grau de instrução escolar, ou seja, aquelas com nível médio e superior concluídos ou em andamento responderam que o acesso foi fácil, seja concordando na totalidade ou somente concordando com a afirmativa. Esse ponto é importante, tendo em vista que isso pode levar a uma interpretação de facilidade no acesso às tecnologias que o CEJUSC/STN oferece por parte das pessoas com maior instrução escolar, enquanto aquelas são menos esclarecidas quanto a essa utilização tiveram mais dificuldade em acessar os serviços, tendo que, muitas das vezes, ir presencialmente ao prédio do centro para poder ser atendida.

Portanto, quanto mais informações se tem no uso das tecnologias maior será a facilidade de acesso aos serviços do CEJUSC/STN, tendo em vista que a virtualização dos atendimentos é realidade. Por outro lado, a ausência de habilidades básicas no manuseio das

tecnologias acarretará deslocamento até o prédio do órgão, o que certamente acarretará custos financeiros, maior disponibilidade de tempo e mais demora no atendimento, muitas das vezes geradas por falta de documentos essenciais e consequente dever de retorno para poder ser atendido.

Ainda nesse ponto de facilidade ou não de acesso aos serviços do CEJUSC/STN foi perguntado se os participantes já haviam participado de outros atendimentos naquele centro. Tal pergunta permite saber quantas pessoas que passaram pelos métodos de conciliação e mediação retornam para novos serviços de atendimento. Os participantes da pesquisa deveriam responder sim ou não à seguinte pergunta: você já havia participado de um dos procedimentos acima? Conciliação ou mediação? O resultado está expresso no gráfico 14.

Gráfico 14 – Participação anterior das partes em mediação ou conciliação



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Observe que a maioria das pessoas participantes da pesquisa responderam que ainda não haviam tido a oportunidade de participar de audiências de conciliação ou mediação, ou seja, das 205 pessoas, 161 responderam que nunca haviam participado desse tipo de procedimento e 44 disseram já haver participado. Esses números, em percentuais, conferem 78,5% (setenta e oito vírgula cinco por cento) de pessoas que nunca haviam participado destes procedimentos e 21,5% (vinte e uma vírgula cinco) de pessoas que já haviam participado.

O que se pode entender com esses números é que a maioria das pessoas submetidas a esses métodos, procuram evitar ou buscam, por si sós, solução para seus conflitos sem a necessidade de nova intervenção do Poder Judiciário exceto que necessitem de modificação do acordo já homologado ou, em caso de não ter consolidado acordo e haverem chegado ao consenso

após a sessão, retornam apenas para pedir sua homologação.

#### 6.4.2 Quanto à realização do procedimento

As pessoas que desempenham suas atividades no CEJUSC/STN são orientadas para sempre fazerem um bom acolhimento aos jurisdicionados, deixando-os bem relaxados e seguros quanto a sua participação na sessão. Isso nos demonstra que as técnicas dos procedimentos de mediação e conciliação não ocorrem apenas nas salas de sessão, mas se iniciam desde a chegada das pessoas ao centro de atendimento, onde são estimuladas a se despirem de toda a carga emocional que carregam consigo naquele momento.

Muitas das vezes o mediador ou o conciliador oferecem água, bombons, biscoitos, sorriem de forma agradável, fazem perguntas sobre como a pessoa chegou até o centro, como está o seu coração, como vai a família, dentre outras, que estabelecem um vínculo de confiança entre o profissional e o jurisdicionado. Essa conquista da confiança da parte em um processo é de fundamental importância para o sucesso da aplicação de outras técnicas, haja vista que sua intenção é demonstrar para a pessoa que ela está participando de um procedimento confiável realizado por profissionais capacitados para atendê-la. Portanto, o contentamento do atendido é essencial para que a mediação ou a conciliação ocorram dentro da normalidade e, mesmo que não dê acordo, garanta uma satisfação por parte daquele que buscou esse serviço.

Essas percepções surgiram a partir de uma afirmação feita no formulário de pesquisa que indagava às partes sobre sua satisfação com o procedimento realizado pelo profissional que a atendeu, sendo essa afirmação feita da seguinte forma: estou satisfeito com o procedimento realizado. Frente a isso, as partes poderiam apontar se concordavam, concordavam totalmente, discordavam, discordavam totalmente ou, ficavam neutras ou indiferentes diante da situação. Podemos conferir os resultados na tabela 11.

Tabela 11 - Análise da satisfação com a realização do procedimento

<b>Alternativa de respostas</b>	<b>Quantidade de pessoas que responderam</b>
Concordo	34
Concordo totalmente	164
Discordo	04
Discordo totalmente	01
Indiferente/Neutro	02
<b>Total</b>	<b>205</b>

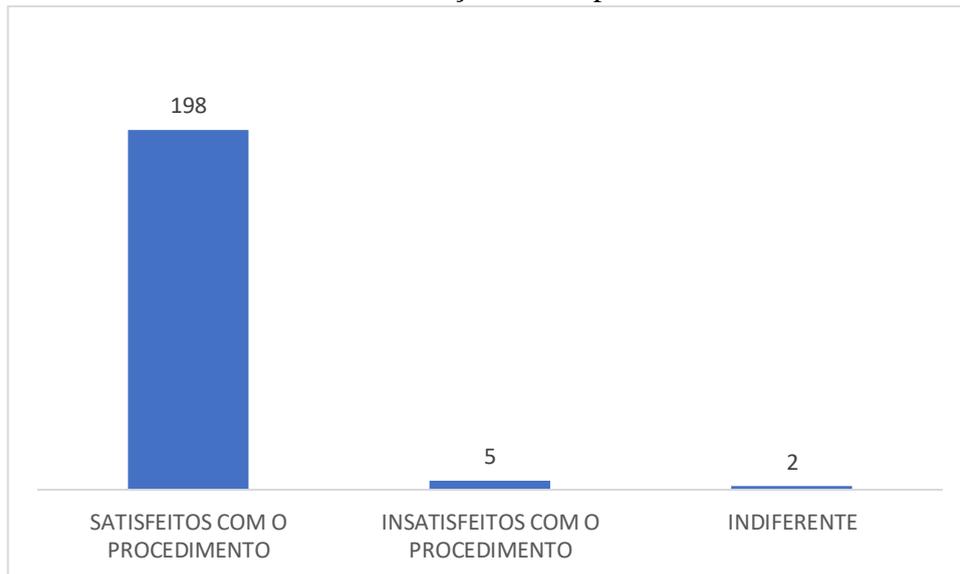
Fonte: dados da pesquisa (2023).

Esses resultados demonstram que dos 205 participantes, 34 responderam que

concordam com a afirmativa, ou seja, que estavam satisfeitos com o procedimento realizado; 164 marcaram a opção concordo totalmente, demonstrando estarem muito satisfeitos com o atendimento a eles dispensado; 04 (quatro) responderam discordar da afirmação; 01 (um) discordou totalmente e 02 (dois) se mantiveram indiferentes, preferindo não opinar sobre a afirmativa.

Analisando esses dados, infere-se que a grande maioria se sente satisfeita com o atendimento que lhe é dispensado, haja vista que do total de participantes, 198, ou seja, 96,59% (noventa e seis vírgula cinquenta e nove por cento) responderam concordar ou concordar totalmente, ensejando sua satisfação para com o procedimento; 2,43% (dois vírgula quarenta e três por cento), demonstraram-se insatisfeitos, ou seja, apenas 05 (cinco) pessoas e 02 (dois) participantes permaneceram indiferentes, correspondendo a 0,98% (zero vírgula noventa e oito por cento). Vejamos o gráfico 15.

Gráfico 15 – Análise da satisfação com o procedimento realizado



Fonte: dados da pesquisa (2023).

Com esses resultados, concluímos que a aplicação dessas técnicas de mediação e conciliação vai além do vínculo jurídico e da legislação, chegando a alcançar a busca pela paz social e a satisfação consigo mesmo, tratando as partes como atores principais do processo e não como meros coadjuvantes. Tais procedimentos se coadunam com os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da promoção da cultura da paz entre as pessoas, garantindo-lhes assistência humanitária e qualidade de vida.

### 6.4.3 Quanto ao resultado das sessões

A maioria das sessões realizadas, como alhures aventada, obteve resultado positivo, portando, também na maioria das sessões onde se conseguiu obter a participação das partes, foram positivas. Isso pode ser observado quando no formulário se perguntou se houve ou não acordo formulado. Dentre as 205 sessões que foi possível aplicar o formulário, em apenas 32, ou seja, 15,6% (quinze vírgula seis por cento) não se obteve o acordo, enquanto nas demais, 173, correspondendo a 84,4% (oitenta e quatro vírgula quatro por cento), resultaram em formulação de acordo.

Perceba que a satisfação das pessoas com o procedimento a que foram submetidas, nada tem a ver com a formulação ou não de um acordo, pois, conforme o gráfico do tópico anterior e esses resultados, há muitos participantes que, mesmo não havendo um acordo formulado, demonstraram-se satisfeitos com as sessões que participaram. Por outro lado, todos os participantes que assinalaram sua insatisfação com o procedimento aplicado, compõem as sessões onde não houve a formulação de um acordo, restando infrutífera, demonstrando-se frustradas com o desfecho de seu caso.

Outra afirmativa feita foi aplicado apenas às sessões onde houve acordo. Para estas se afirmou o seguinte: estou satisfeito com o acordo. As respostas possíveis eram as mesmas já aplicadas: concordo, concordo totalmente, discordo, discordo totalmente, indiferente ou neutro. Os resultados constam na tabela 12.

Tabela 12 - Análise da satisfação com o acordo realizado na sessão

<b>Número de alternativas</b>	<b>Quantidade de pessoas que responderam</b>
Concordo	35
Concordo totalmente	129
Discordo	06
Discordo totalmente	00
Indiferente/Neutro	03
<b>Total</b>	<b>173</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Por esses resultados, percebemos que a grande maioria se demonstrou satisfeita com o acordo formulado, sendo das 173 sessões onde houve um acordo, 164, correspondendo a 94,8% (noventa e quatro vírgula oito por cento), se demonstraram satisfeitas, com apenas 06 (seis) insatisfeitas, 3,5% (três vírgula cinco por cento) e 03 (três) indiferentes, 1,7% (um vírgula sete por cento). De acordo com esses números percebemos claramente que as partes são as protagonistas do acordo, ou seja, a sentença homologatória do juiz, apenas referenda a vontade

manifestada no termo de acordo redigido durante a sessão.

Aqueles que se sentiram insatisfeitos ou indiferentes com o acordo entabulado, correspondem à minoria das pessoas que, comumente, só concordam em transigir para não terem que responder a um possível processo, isto é, realizaram o acordo com a intenção de evitar aborrecimentos futuros causados por um processo judicial.

#### 6.4.4 *Quanto a convivência harmônica entre as partes após as sessões*

O objetivo principal das sessões de mediação e conciliação não é fazer com que as partes transijam, mas sim, proporcionar o entendimento entre elas por meio da comunicação e da empatia, portanto, os seus efeitos vão além do momento da audiência. Nesse viés, as sessões têm como prioridade tratar o conflito no intuito de proporcionar às partes o discernimento necessário para que elas mesmas possam gerenciar seus prováveis desentendimentos futuros e estabelecer um contato harmônico e eficaz, evitando-se assim o ajuizamento de novas ações. Destarte, entendeu-se ser necessário averiguar, junto às pessoas atendidas, sobre o seu estado após a realização da sessão, bem como se essas pessoas se sentem seguras para conversar e evitar novos conflitos sem a presença de um terceiro.

No formulário de pesquisa constavam duas afirmativas que deveriam ser respondidas seguindo as mesmas diretrizes das afirmativas anteriores, isto é, com 05 (cinco) alternativas de respostas, a saber: concordo, concordo totalmente, discordo, discordo totalmente, indiferente/neutro. A primeira afirmativa trazia o seguinte enunciado: sinto-me bem melhor após a realização deste procedimento. Esta afirmativa foi respondida conforme tabela 13.

Tabela 13 - Satisfação das pessoas após a realização da sessão

<b>Número de alternativas</b>	<b>Quantidade de pessoas que responderam</b>
Concordo	50
Concordo totalmente	129
Discordo	18
Discordo totalmente	02
Indiferente/Neutro	06
<b>Total</b>	<b>205</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Esses dados nos revelam que a maioria dos participantes ficaram satisfeitos com os procedimentos realizados na sessão, uma vez que, tivemos 50 pessoas que se sentiram melhor e 129 que se sentiram bem melhores, o que totaliza 179 pessoas satisfeitas, correspondendo a um percentual de 87,3% (oitenta e sete vírgula três por cento).

Pode-se extrair ainda que 20 pessoas, ou seja, 9,8% (nove vírgula oito por cento) não se sentiram satisfeitas com o resultado, haja vista que temos 18 pessoas insatisfeitas e 02 (duas) bastante insatisfeitas, ou seja, que não se sentiram melhor após a sessão, todavia, considera-se esse valor bastante ínfimo quando comparado com o quantitativo daqueles que se sentiram melhores. Ainda tivemos 06 (seis) pessoas indiferentes/neutras diante da afirmativa, correspondendo a apenas 2,9% (dois vírgula nove por cento).

Pode-se perceber que todas as pessoas que não se sentiram melhores após a realização da sessão, foram aquelas que não conseguiram conversar, que não se oportunizaram compreender e serem compreendidas, nada podendo ser feito pelo mediador ou conciliador, já que, pelo princípio do empoderamento, cabe às partes decidirem se aceitam ou não prosseguir com a sessão. Isso nos leva a crer que para a sessão de mediação ou conciliação ter êxito, não depende apenas do mediador ou conciliador, mas sim das partes do processo, sendo aquele um mero coadjuvante que direciona os atos, enquanto estes são os verdadeiros protagonistas que se propõem a melhorar seu modo de ver a vida e os fatos que os envolvem. Portanto, se você verdadeiramente, quer alcançar a solução de um conflito de forma pacífica, deve está disposto a promover mudanças de comportamentos e hábitos e sair de sua zona de conforto, abrindo mão daquilo que pode, até alcançar um resultado que atenda às necessidades de todos os envolvidos.

A segunda afirmativa proposta para esse tópico foi: A sessão de hoje certamente evitará novos desentendimentos. As respostas obtidas estão expressas na tabela 14.

Tabela 14 - Possibilidades de conflitos futuros

<b>Número de alternativas</b>	<b>Quantidade de pessoas que responderam</b>
Concordo	53
Concordo totalmente	125
Discordo	23
Discordo totalmente	02
Indiferente/Neutro	02
<b>Total</b>	<b>205</b>

Fonte: dados da pesquisa (2023).

Após o encerramento de cada sessão, seja ela de mediação ou de conciliação, deve-se averiguar como os participantes estão emocionalmente, ou seja, de que forma a realização daquele procedimento os ajudou a lidar com o conflito que estão ou estavam vivenciando, levando-se em consideração que o objetivo da sessão de mediação ou conciliação é o tratamento do conflito. Nesse sentido, ela deve também se preocupar com o pós-sessão, isto é, como as pessoas estão saindo daquela sessão e como, provavelmente, irão se comportar daquele momento em diante.

Isso está certamente demonstrado com as respostas obtidas na tabela 14, haja vista

que, a maioria das pessoas participantes da pesquisa, concordaram ou concordaram totalmente, sendo que 53 assinalaram a primeira opção e 125, a segunda, o que totalizou 178 pessoas que acreditam conseguir evitar, ou melhor gerenciar conflitos futuros. Isso corresponde a um percentual de 86,82% (oitenta e seis vírgula oitenta e dois por cento).

Tivemos ainda 25 pessoas que acreditam na existência de conflitos futuros, sendo que para 02 (duas) delas, certamente haverá desentendimentos, não sendo possível evitar a ocorrência dessas desavenças. Contudo, essa quantidade é mínima perante aqueles que saíram seguros da sessão, uma vez que corresponde a apenas 12,2% (doze vírgula dois por cento) do total. Apenas 02 (dois) participantes não conseguiram se posicionar diante da possibilidade de existência de nova lide entre eles, o que corresponde a uma porcentagem de 0,98% (zero vírgula noventa e oito por cento), ou seja, bastante pequena.

## 7 CONCLUSÕES E EXPEDIÇÕES FUTURAS

O estudo da fundamentação histórica dos métodos alternativos de solução de conflitos, nos mostram que eles existem desde os tempos bíblicos, utilizados por diversas civilizações e sempre surtiram efeito entre os integrantes dessas mais diversas sociedades. Por esse motivo e com as demandas crescentes de conflitos ajuizados perante o Poder Judiciário, o Conselho Nacional de Justiça criou uma política de resgate desses métodos e com isso, conseguiu reduzir de forma significativa o ajuizamento de ações, bem como facilitou o acesso das pessoas à justiça. Isso é demonstrado com a análise dos dados referentes às sessões de mediação e conciliação que confirmam que essas políticas públicas facilitam o acesso dos jurisdicionados à justiça, bem como conseguem dar celeridade a solução aos processos.

O panorama da aplicação da mediação e da conciliação nos mostra que quando a demanda já está ajuizada, o jurisdicionado tem menos possibilidades de realizar o acordo, haja vista, já contar com advogado ou representação da Defensoria Pública, o que, devido ao acesso mais difícil, faz com ele prefira aguardar o julgamento do juiz quanto a sua pretensão. Todavia, isso não é uma regra, tendo em vista que, quando as partes comparecem na sessão, geralmente há o acordo.

No município de Santana-AP, local dessa pesquisa, as audiências processuais e pré-processuais trazem resultados diferentes, porém na essência, as duas modalidades, quando ocorrem as audiências de mediação ou conciliação, trazem resultados positivos para o deslinde da ação. Contudo, quando não ocorrem, por algum motivo, o procedimento retorna ao seu estágio inicial. O entrave, é exatamente o não comparecimento das partes, seja desinteresse na audiência de mediação/conciliação, seja pelo aconselhamento de profissional da área jurídica a não participar, talvez, por este ainda não compreender a importância desses métodos na vida das pessoas. Isso ocorre com mais frequência, nas audiências processuais.

Já nas audiências pré-processuais, o acordo flui de uma forma mais natural, o que se explica pelo fato de o acesso ser mais facilitado, tendo em vista não ser necessário a presença de advogado ou Defensor Público. Ademais, todo o procedimento é realizado pelo próprio jurisdicionado que demandou presencialmente ou por meio virtual e obteve sua prestação jurisdicional. Ora, esse fato faz com que as partes tentem, de todas as formas, o consenso, uma vez que, em caso de ele não ocorrer, precisarão ajuizar ação e passar por todas as burocracias existentes para poder ter acesso novamente ao Poder Judiciário. Isso se alia ainda ao tempo para resolução da demanda que depende das próprias partes envolvidas no litígio, ou seja, quantas sessões eles se propuserem a participar pode ser designada pelo próprio mediador/conciliador, não

havendo um prazo estipulado em lei, como há no caso de ações judicializadas que é de, no máximo, 60 (sessenta) dias, podendo as partes pedirem sua prorrogação.

Nesse sentido, a tendência é que as audiências realizadas sem o ajuizamento de ação, sigam o ritmo das partes, do mediador/conciliador judicial e do juiz do CEJUSC, possibilitando um tempo bem mais adequado para o tratamento do conflito, pois essas sessões, na maioria das vezes, não tem defensor presente. Outro item existente nas audiências pré-processuais é a possibilidade de desistência do acordo até a sua homologação, ou seja, em caso de arrependimento, o jurisdicionado pode, via uma simples ligação desistir de tudo e tomar outras providências que julgue necessárias.

Quando se analisa os atendimentos feitos no CEJUSC/STN, percebe-se que as demandas são sentenciadas em até 30 dias para aquelas que não necessitam de intervenção do Ministério Público e, quando necessite de tal ato, leva em média de 45 a 60 dias. Portanto, com as análises dos resultados, já se pode concluir que a criação do CEJUSC/STN e a implantação dos métodos alternativos de solução de conflitos, mais precisamente da mediação e da conciliação se demonstram como políticas públicas essenciais para um acesso à justiça mais humanizado, o que não é diferente dos demais CEJUSC's que aplicam essas políticas públicas, como bem ensina Costa (2020), esses métodos são diferentes dos convencionais, uma vez que, proporcionam às partes a oportunidade de decidirem o que realmente é melhor para elas, por isso, a solução tende a ser mais justa e com maior probabilidade de êxito.

Veja que o resultado de todas as audiências ocorridas ao longo de quatro anos e meio, traz muitas sessões positivas, alcançando, dentre as processuais e pré-processuais, a quantidade de 6.100, isto é, 52,24% (cinquenta e dois vírgula vinte e quatro por cento), mais da metade de todas as audiências ocorridas. Esses números, por si só, denotam uma maior celeridade na resolução de uma demanda que poderia se arrastar por anos até a prolação de uma sentença, bem como, são processos que, após a homologação do acordo, serão arquivados, tornando-se uma preocupação a menos para o Poder Judiciário e contribuindo para o seu desabastecimento.

É mister ressaltar que, a resolução da demanda pelo CEJUSC/STN não só trata a própria demanda, mas também o sentimento de cada uma das partes envolvidas no litígio, procurando compreender cada uma. Nesse sentido, o desfecho é encontrado pelas pessoas envolvidas, não havendo surpresas com a sentença homologatória. Isto significa dizer que as pessoas têm a satisfação de sua demanda, sem precisar de um advogado ou da Defensoria Pública, tendo acesso direto à jurisdição e, com a lide resolvida, o judiciário afasta de sua pauta esse número expressivo de audiências e atos processuais. Portanto, analisando esse viés, a aplicação da mediação e da conciliação no cotidiano dos jurisdicionados proporciona, não só um acesso sem

burocracia à Justiça, mas também uma maior satisfação na resolução da demanda com celeridade e sentença que atende as expectativas das partes do processo mutuamente.

Essa ideia é reforçada quando se atenta à forma de atuação dos mediadores e conciliadores no desenvolvimento da mediação e da conciliação, haja vista que as respostas obtidas demonstram uma crença que a mediação e a conciliação são políticas públicas importantes para o acesso à justiça, bem como para uma resposta mais célere à sociedade, gerando uma sensação de bem-estar, devido ao serviço de pacificação social prestado pelo Estado. Essas Políticas Públicas, além de serem benéficas para a sociedade e para o Estado promovem um certo conforto nas pessoas que as executam, haja vista que as tornam mais felizes por saberem que estão ajudando outras pessoas na construção de metas e estratégias capazes de resolver os seus conflitos presentes e futuros.

O fato de as pessoas poderem acessar o Poder Judiciário sem a necessidade de um advogado ou defensor público, terem a oportunidade de ser ouvidas e compreendidas sem interrupções e, ainda, caso decidam transigir, ver esse acordo ser homologado por sentença, em tempo hábil, lhes traz alívio e tranquilidade. Portanto, essas políticas públicas se demonstram de fundamental importância para todos os atores sociais, pois reforça a presença do Estado na vida de seus jurisdicionados, dando-lhes respostas para suas aflições e ainda promovendo bem-estar, tanto nos jurisdicionados quanto nos profissionais que prestam esse tipo de serviço.

Quanto à satisfação das partes atendidas pelo CEJUSC/STN, pôde-se perceber que o CEJUSC/STN recebe um público bastante diversificado, sendo pessoas de ambos os sexos, de várias idades e de todos os níveis de escolaridade. Isso só aumenta a certeza de que a implantação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, com um dos seus principais objetivos sendo a realização de audiências de mediação e conciliação, é disparado uma forma eficaz e eficiente de acesso à justiça.

As pessoas atendidas no CEJUSC/STN, não precisam esperar muito tempo para ter sua sessão realizada, bastando apenas a concordância da outra parte. Durante a sessão, elas irão procurar compreender uma a outra e buscar, conforme seu entendimento, a solução da controvérsia. Atendido esses pontos, a prestação jurisdicional vem em um curto espaço de tempo. Todas essas benesses se coadunam com a facilidade de acesso aos serviços do CEJUSC/STN, tendo em vista que os jurisdicionados não necessitam de advogados ou defensores públicos, não precisam ter boas condições econômicas e nem alto grau de instrução. Elas simplesmente acessam os serviços de mediação e conciliação por meio presencial ou virtual, fazem suas reclamações, apresentam seus documentos e a outra parte é convidada a participar, ou seja, não há burocracias desnecessárias e nem demora no atendimento. Portanto, observou-se que o acesso é bastante

facilitado para a grande maioria das pessoas.

Ademais, apresentada a reclamação e marcada a sessão, as partes, em conjunto, buscam a solução para o seu problema e, havendo ou não acordo, aprendem como lidar com as controvérsias, tanto as presente quanto as futuras, haja vista que se empoderam de autonomia e se sentem capazes de buscar a pacificação. A maioria dessas pessoas contempladas nesse tipo de atendimento, saem com a sensação de que não estão desamparadas pelo Estado e quando precisaram tiveram suas expectativas alcançadas e lhes foi entregue exatamente o que buscavam, ou seja, a prestação jurisdicional em tempo hábil e satisfatório.

O que também se pode concluir com a aplicação da política de mediação e conciliação é que não existem perdedores, mas, somente ganhadores, uma vez que são eles mesmos que decidem o que é melhor para ambos, portanto, é a maneira mais adequada de solucionar o conflito, pois, saindo as partes satisfeitas, é certo que o acordo será cumprido, sem a necessidade de intervenção judicial, haja vista que após o atendimento pelo CEJUSC/STN, com aplicação das técnicas de mediação e conciliação, as partes dificilmente retornam a buscar o judiciário, sendo pouquíssimas às vezes que o fazem e para resolver outras situações ou reformular acordos já homologados. Isso se deve ao fato de que, a satisfação com o atendimento desde a chegada ao CEJUSC/STN até o deslinde final, torna as partes instituídas de conhecimento e poder suficientes para a resolução de quaisquer tipos de conflitos no qual estejam envolvidas.

Outro fator que contribui muito para que as partes consigam chegar a satisfação de seus interesses é o trabalho realizado pelo mediador ou conciliador, pois, apesar deste profissional não ser o protagonista, a sua condução, de forma eficaz e eficiente, a aplicação correta das técnicas e o amor pelo trabalho que desempenha são essenciais para o deslinde de quaisquer controvérsias.

Com tantas demandas no Poder Judiciário que travam processos e acarretam um número expressivo de jurisdicionados descontentes com a prestação jurisdicional, seja pela dificuldade de acesso à Justiça, seja pela demora no julgamento de suas lides, a mediação e a conciliação se apresentam como a solução para esses problemas. Através do CEJUSC/STN se alcança um acesso humanizado e rápido e, dependendo da vontade das partes, o desenrolo de seu processo com maior celeridade.

Além da mediação e da conciliação, como métodos de resolução consensual de conflitos, temos outros como os círculos restaurativos, conflituivos e de fortalecimento, bem como técnicas como as utilizadas nas constelações familiares.

Nesse sentido, o CEJUSC/STN também busca diversas parcerias com o intuito de melhorar a convivência entre os jurisdicionados e promover a paz social, cuidando das pessoas. Uma dessas parcerias é a oficina da parentalidade que foi idealizada pela magistrada Vanessa

Aufiero da Rocha, titular da 2ª Vara de Famílias e Sucessões da Comarca de São Vicente/SP e doada para o Conselho Nacional de Justiça que a aplica na maioria das comarcas do país.

A referida oficina ocorre por meio de palestras, perguntas e vídeos reflexivos, tendo como público-alvo pais em processo de separação e seus filhos, sejam eles crianças ou adolescentes. Cada genitor é colocado em salas separadas, porém participam das mesmas atividades. Seus filhos, em outra sala, participam de atividades diferentes e elaboradas, considerando sua condição de criança ou adolescente.

Esta oficina é uma sugestão de trabalhos futuros, visando entendê-la e aprimorá-la, bem como de investigar que tipo de influência ela tem na vida daqueles que dela participam e como poderia ser melhorada para que pudesse ajudar mais pessoas a entenderem a consequência de um conflito familiar não tratado adequadamente.

Pela experiência vivenciada durante a participação em várias destas oficinas, pôde-se perceber que as pessoas que dela participam, saem com uma nova expectativa de futuro, uma vez que passam a vivenciar experiências com as perspectivas tanto do seu ex parceiro quanto do seu filho, o que lhes permite exercitar a empatia e abandonar suas próprias convicções em nome do bem-estar da pessoa pela qual nutrem bons sentimentos.

Portanto, um trabalho científico realizado sobre o resultado desse trabalho na vida das pessoas e das famílias, mostraria ao Estado o quanto a sua aplicação é eficaz, provocando maiores investimentos, permitindo atender mais pessoas em lugares diferentes e melhorar a aplicação desse método.

Quanto a esta pesquisa, certamente contribuirá para que juízes, promotores, defensores públicos, advogados e demais atores da justiça, conheçam o impacto da aplicação dessas políticas públicas na vida dos jurisdicionados, bem como demonstrará que aplicação melhorada, com maiores investimentos e mais abrangente destas será imprescindível para que o Estado possa prestar um serviço de melhor qualidade.

A realização deste trabalho permitiu vivenciar histórias de decepções, frustrações, perda de expectativas e muitos planos que tiveram que ser abandonados ou adiados; pessoas que chegavam nervosas, tristes e angustiadas, mas também proporcionou a observação da mudança na vida delas, da renovação dos sonhos, da liberdade, do perdão e da descoberta da verdadeira essência de tudo o que havia acontecido. Isso promoveu uma experiência única de esperança e de crença na mudança por meio da intervenção e do emprego de políticas públicas como a mediação e a conciliação que certamente são capazes de abrigar todos que estão vivenciando situações de desesperanças.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Sinara Mota Neves. **Avaliação da violência no espaço escolar e mediação de conflitos**. 2009. Tese (Doutorado em Educação) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Educação Brasileira Fortaleza-CE, Fortaleza, 2009.

ÁLVARES, Laís Botelho Oliveira. **Os meios alternativos de Resolução de Conflitos como coadjuvantes ao acesso à justiça**. Revista das Faculdades Integradas Vianna Júnior – Vianna Sapiens, Juiz de Fora, v. 3, n. 2, p. 67-90, jul./dez. 2012.

AMAPÁ. **Resolução nº 1.052, de 20 de abril de 2016**. Cria os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania – CEJUSC's (Centrais de Conciliação) nas Comarcas de Santana, Laranjal do Jari, Oiapoque e nas demais Comarcas do interior do Estado e eleva à condição de Central de Conciliação os atuais núcleos conciliatórios dos Juizados Especiais das Comarcas de Macapá e de Santana e dá outras providências. Macapá: Tribunal de Justiça do Amapá, 2016.

ARAGÃO, Valdenir Cardoso. **Os núcleos de práticas jurídicas como promovedores do acesso à justiça**. 2019. Tese (Doutorado em Políticas Sociais e Direitos Humanos) – Universidade Católica de Pelotas, Programa de Pós-Graduação em Política Social, Pelotas, 2019.

AROUCA, A. C. B. A Atuação dos Notários nos Métodos Extrajudiciais de Solução de Conflitos da Arbitragem e da Mediação para Garantia da Dignidade da Pessoa Humana. **Revista da Faculdade de Direito da Universidade Federal de Uberlândia**, [S. l.], v. 43, n. 2, 2016. DOI: 10.14393/RFADIR-v43n2a2015-30426. Disponível em: <https://seer.ufu.br/index.php/revistafadir/article/view/30426>. Acesso em: 9 jun. 2023.

AZEVEDO, André Gomma de. **Manual de mediação judicial**. 6. ed. Brasil: Ministério da Justiça, 2016.

BORGES, G.S.; ABDEL AL, M. A efetivação do direito fundamental do acesso à justiça por meio da mediação virtual de conflitos. **NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, Fortaleza, v. 39, n. 1, p.109-123, jan./jun. 2019. Disponível em: [https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/50989/1/2019\\_art\\_gsborges\\_maal.pdf](https://repositorio.ufc.br/bitstream/riufc/50989/1/2019_art_gsborges_maal.pdf) . Acesso em: 7 jun. 2023.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário da Justiça Eletrônico nº 219/2010**, Brasília, p. 2-14, 1º dezembro 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 7 jun. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.105 de 16 de março de 2015. Instituiu o Código de Processo Civil. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 17 mar. 2015a. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 7 jun. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.140 de 26 de junho de 2015. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de soluções de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 26 jun. 2015b. Disponível em:

[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 7 jun. 2023.

BRASIL. Lei nº 9.307 de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 24 set. 1996. Disponível em: <https://abrir.link/mbJvq>. Acesso em: 7 jun. 2023.

BRINGEL, Sérgio. **Sistema Tucujuris**: Informação ao alcance de todos na ponta dos dedos. Tribunal de Justiça do Estado do Amapá. Macapá, jan. 2014. Disponível em: <https://www.tjap.jus.br/portal/publicacoes/noticias/1760-sistema-tucujuris-informa%C3%A7%C3%A3o-ao-alcance-de-todos-nas-pontas-dos-dedos.html>. Acesso em: 7 jun. 2023.

CACHAPUZ, Rozane. **Mediação nos conflitos e direito de família**. Curitiba: Juruá, 2003.

CARMONA, Carlos Alberto. **Um comentário à Lei 9.307/96**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CARNEIRO, Paulo Cezar Pinheiro; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. **Novo Código de Processo Civil**: anotado e comparado. Rio de Janeiro: Forense, 2015.

CAVALCANTE, Marcelo Capistrano. **Advocacia pública na solução consensual de conflitos**: tutela dos direitos fundamentais por vias alternativas à jurisdição. 2018. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Direito, Fortaleza, 2018.

CLARINDO, Janailson Monteiro. **O grupo**: de espaço interacionbal à ferramenta de mediação. 2015. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Fortaleza, 2015.

COSTA, Luciana Vitalina Firmino da. **Mediação e conciliação judicial**: formas alternativas de solução dos conflitos familiares. 2020. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Nove de Julho, São Paulo, 2020.

FRASER, Marcia Tourinho Dantas; GONDIM, Sônia Maria Guedes. Da fala do outro ao texto negociado: discussões sobre a entrevista na pesquisa qualitativa. **Paidéia**, v. 14, n. 28, p. 139-152, ago. 2004. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305425354004>. Acesso em 7 jun. 2023.

FERNANDES, Igor Benevides Amaro; GONÇALVES, Flávio José Moreira. A prática da mediação e da conciliação no tratamento da conflitualidade social pelo Poder Judiciário: discussão a partir da realidade do estado do Ceará. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, Florianópolis, v. 3, n.1, 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/2376>. Acesso em: 7 jun. 2023.

FIGUEIREDO, Guilherme Assis de; FIGUEIREDO, Ailene de Oliveira. Meio ambiente e danos ambientais: análise dos métodos de solução de conflitos e tributação. **LexCult: revista eletrônica de direito e humanidades**, [S.l.], v. 2, n. 3, p. 100-125, dez. 2018. ISSN 2594-8261. Disponível em: <http://lexcultccjf.trf2.jus.br/index.php/LexCult/article/view/92>. Acesso em: 10 jun. 2023. doi: <https://doi.org/10.30749/2594-8261.v2n3p100-125>.

GAMA, Eliane Florencia; JARRA, Tamires Fiorentino. O capelão como mediador: revisão integrativa. **Revista Horizonte**, Belo Horizonte, v. 17, n. 53, maio/ago. 2019. DOI: <https://doi.org/10.5752/P.2175-5841.2019v17n53p1294>. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/horizonte/article/view/20323>. Acesso em: 7 jun. 2023.

GERAIGE NETO, Zaiden; LIMA, Ticiani Garbellini Barbosa; BENEVIDES, Jonatas Ribeiro. O desafio do acesso à justiça no Brasil e a comparação no direito português. **Revista Direito de Justiça – Reflexões Sociojurídicas**, n. 28, p. 145-156, maio 2017. Disponível em: <https://livros-e-revistas.vlex.com.br/vid/desafio-do-acesso-justica-700813409>. Acesso em: 7 jun. 2023.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GIL, Denise Lila Lisboa. **Negociação e gestão de conflitos: gestão de recursos humanos**. Coimbra: Intituto Politécnico de Engenharia de Coimbra, 2008.

GONÇALVES, Rodrigo Jonas; ALMEIDA, Cleisson Virgínio Gomes de; SANTOS, Leonardo Duarte dos. A importância da mediação e conciliação para desobstrução do Poder Judiciário do município de Val Paraíso de Goiás – GO. **Revista Processus de Estudos de Gestão, Jurídicos e Financeiros**, Brasília, ano X, v. 10 n. 39, n.39, jul./dez., 2019. Disponível em: <https://periodicos.processus.com.br/index.php/egjf/article/view/175>. Acesso em: 7 jun. 2023.

GRAÇA, João Wilame Coelho. **A cultura de paz na grande Parangaba: saberes e vivências em mediação de conflitos**. 2018. Tese (Doutorado em Educação Brasileira) – Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, Programa de Pós-graduação em Educação, 2018.

GUEDES, Júlio Cledson de Oliveira. **Mediação de conflitos e o julgamento moral de ações: qual o tipo de parceria em escolas?**. 2013. Dissertação (Mestrado em Psicologia) – Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-graduação em Psicologia, Fortaleza, 2013.

LUNA, Jossanner Nery Nogueira. **Conciliação e mediação pré-processual como mecanismos de efetivação da justiça no plano da prestação jurisdicional**. 2015. Dissertação (Mestrado em Prestação Jurisdicional e Direitos Humanos) – Universidade Federal de Tocantins, Programa de Pós-Graduação em Prestação Jurisdicional em Direitos Humanos, Palmas, 2015.

MARQUES, Norma Geane Fontenelle. Arbitragem e relações com o Poder Judiciário. Abril, 2018. Disponível em: <https://ambitojuridico.com.br/edicoes/revista-171/arbitragem-e-relacoes-com-o-poder-judiciario/>. Acesso em: 24 maio 2022;

MARQUES, Vinicius Pinheiro; ARRUDA, Mariane Pintaro. Prazo processual para realização da audiência de conciliação e mediação previsto no Art. 334, §2º, do CPC/2015: uma análise sob a ótica dos princípios formalismo constitucional democrático, da cooperação e acesso à justiça. **Revista Vertentes do Direito**, [S. l.], v. 4, n. 2, p. 84–111, 2017. DOI: 10.20873/uft.2359-0106.2017.v4n2.p84-111. Disponível em: <https://sistemas.uft.edu.br/periodicos/index.php/direito/article/view/23590106.2017v4n2p84>. Acesso em: 10 jun. 2023.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**, 14 ed. São Paulo: Hucitec, 2014.

MORAES, Luis Carlos de. **Conciliação judicial**: uma abordagem crítica. 2016. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Católica de Pernambuco, Programa de Mestrado da Universidade Católica de Pernambuco, Recife, 2016.

PANOEIRO, Claudio de Casto. A cultura do diálogo é uma das estratégias da Secretaria Nacional de Justiça. **Revista Consultor Jurídico**, agosto de 2020. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-ago-11/claudio-castro-panoeiro-cultura-dialogo>. Acesso em maio de 2021;

PANTOJA, Fernanda Medina; ALMEIDA, Rafael Alves de. **Os métodos alternativos de Solução de Conflitos (ADRS)**. Rio de Janeiro: Juspodivm, 2016.

PEREIRA, Camila Martins Mendes; SANTOS, Gabriel Faustino. Conciliação, mediação e acesso à justiça: o papel do Conselho Nacional de Justiça na promoção de uma cultura de pacificação social. **Revista de Formas Consensuais de Solução de Conflitos**, v. 2, n. 1, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.26668/IndexLawJournals/2525-9679/2016.v2i1.1137>. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/1137>. Acesso em: 7 jun. 2023.

DALLA, Humberto. PORTO, José Roberto Sotero de Mello. A desjudicialização enquanto ferramenta de acesso à justiça no CPC/2015: a nova figura da usucapião por escritura pública. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, v. 17, n. 02, Rio de Janeiro, 2016. DOI: <https://doi.org/10.12957/redp.2016.26605>. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/26605>. Acesso em: 7 jun. 2023.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 7 jun. 2023.

RODRIGUES, Luiz Carlos; OLIVEIRA, José Vilmar de. **O processo de negociação, sua estrutura e importância no contexto atual**. p. 32-42, 2019. Disponível em: [https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/299\\_ARTIGO%20NEGOCIACAO.pdf](https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos05/299_ARTIGO%20NEGOCIACAO.pdf). Acesso em: 7 jun. 2023.

SANTANA (Município). **Lei n. 1.440 de 09 de novembro de 2022**. Dispõem sobre a criação do programa municipal de práticas restaurativas do município de Satana e dá outras providências. Santana: Câmara Municipal, [2022].

SEBRAE; FGV. **Pesquisa Sebrae**: O impacto da pandemia do coronavírus nos pequenos negócios. Coleta: 25 de novembro a 01 de dezembro de 2021. 13. ed. [S.l.]: FGV, 2021. Disponível em: [https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/impacto-coronavirus-13aedicao\\_diretoria-v7.pdf](https://fgvprojetos.fgv.br/sites/fgvprojetos.fgv.br/files/impacto-coronavirus-13aedicao_diretoria-v7.pdf). Acesso em: 10 de jun. 2023.

SILVA, Patricia Francisco da. O instituto da mediação e da conciliação sob a perspectiva do novo Código de Processo Civil. **Revista Esmat**, Palmas, v. 9, n. 12, 2017. <https://doi.org/10.34060/reemat.v9i12.139>. Disponível em: [http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista\\_esmat/article/view/139](http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista_esmat/article/view/139). Acesso em: 7 jun. 2023.

SILVA, Rony Barbosa da; GONÇALVES, Jonas Rodrigues. Mediação no processo de pensão

alimentícia. **Revista Processus de estudo, de gestão, jurídico e financeiros**, Brasília, v. 11, n. 40, 2020.

DOI: <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.12567677>. Disponível em: <https://periodicos.processus.com.br/index.php/egjf/article/view/210>. Acesso em: 7 jun. 2023.

SOUSA, Fábio Ribeiro. **A conciliação como instrumento de acesso à justiça no âmbito da Vara do Trabalho de Caxias-MA**. 2017. Dissertação (Mestrado em Direito e Instituições do Sistema de Justiça) – Universidade Federal do Maranhão, Programa de Pós-Graduação em Direito, São Luís, 2017.

SPENGLER, Fabiana Marion; RIGON, Josiane. Mediação comunitária enquanto políticas públicas nos assuntos políticos. **NOMOS: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, Fortaleza, v. 32, n. 2, jul./dez. 2012. Disponível em: <http://periodicos.ufc.br/nomos/article/view/354>. Acesso em: 7 jun. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ. **Atos Conjuntos nº 536, 539, 543, 558, 560 e 562, de 2020**. Dispõem sobre o fechamento de todas as comarcas do estado do Amapá por um período de 15 dias e dá outras providências. Macapá, AP: 2020a.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ. **Resoluções nº 1.352, 1.360, 1.365 e 1.369**. Disciplinam a forma de trabalho remoto e os requisitos para utilização dos aplicativos de videoconferência fornecidos pelo próprio Tribunal. Macapá, AP: 2020b.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAPÁ – TJAP. **Atos Conjuntos nº 001, 570, 574 e 577, de 2021**. Dispõem sobre o fechamento de todas as comarcas do estado do Amapá por um período de 15 dias e dá outras providências. Macapá, AP: 2021.

TOALDO, Adriane Medianeira; SILVA, Pedro Henrique da. Meios autocompositivos para o tratamento adequado dos conflitos: a educação como estratégia de mudança sociocultural. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 01, 2021. DOI: <https://doi.org/10.12957/redp.2021.56692>. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/56692>. Acesso em: 7 jun. 2023.

VASCONCELOS, Yumara Lúcia; SILVA, Ana Cristina da; REMÍGIO, Adline Saile Nogueira Mariano; ALBUQUERQUE, José de Lima; LUNA, Maria José Matos. A mediação judicial trabalhista a partir da experiência do CEJUSC-JT/Olinda: um estudo de caso. **Research, Society and Development**, Olinda/MG, v. 9, n. 10, 2020. ISSN 2525-3409. DOI: <http://dx.doi.org/10.33448/rsd-v9i10.8743>. Disponível em: [https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/artigo\\_publicado\\_-\\_a\\_mediacao\\_judicial\\_trabalhista\\_a\\_partir\\_da\\_experiencia\\_do\\_cejusc-jt-olinda\\_-\\_um\\_estudo\\_de\\_caso.pdf](https://www.trt6.jus.br/portal/sites/default/files/documents/artigo_publicado_-_a_mediacao_judicial_trabalhista_a_partir_da_experiencia_do_cejusc-jt-olinda_-_um_estudo_de_caso.pdf). Acesso em: 7 jun. 2023.

VIÉGAS, Rodrigo Nuñez. A construção legal-institucional da resolução negociada de conflito no Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 34, n. 99, p. 1-19, abr. 2019. DOI: <https://doi.org/10.1590/349916/2019>.

VIEIRA, Valter Afonso. **Escalas em Marketing: Métricas de respostas do consumidor e de desempenho empresarial**. São Paulo: Atlas, 2011.

WAQUIM, Bruna Barbieri; SUXBERGER, Antonio Henrique Graciano. A institucionalização

da mediação no Brasil e o protagonismo do Poder Judiciário. **Civilista.com**. Rio de Janeiro, ano 7, n. 2, 2018. Disponível em: <http://civilistica.com/a-institucionalizacao-da-mediacao-no-brasil/>. Acesso em: 25 mar. 2023.



poderá esclarecê-las com o mestrando Davi Pinho da Silva, pelo e-mail davi.nice.mili@gmail.com.

Endereço do responsável pela pesquisa: Avenida José de Anchieta, n. 279, Área Comercial. Santana/AP. CEP: 68.925-141.

Nome: Davi Pinho da Silva.

Instituição: POLEDUC - UFC – Universidade Federal do Ceará.

Endereço: Rua Paulino Nogueira, 315, bloco I.

Telefone para contato: (65) 99947-0030.

ATENÇÃO: Se você tiver alguma consideração ou dúvida, sobre a sua participação na pesquisa, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da UFC, na Rua Coronel Nunes de Melo, 1000 - Rodolfo Teófilo, fone: 3366-8344.

O abaixo assinado \_\_\_\_\_,

RG: \_\_\_\_\_, declara que é de livre e espontânea vontade que está participando como voluntário da pesquisa. Declara que leu cuidadosamente este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e que, após sua leitura, teve a oportunidade de fazer perguntas sobre o seu conteúdo, como também sobre a pesquisa, recebendo explicações que sanaram por completo suas dúvidas. Declara, ainda, estar recebendo uma via assinada deste termo.

Santana-AP, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Assinatura do voluntário

\_\_\_\_\_  
Assinatura do pesquisador

TCLE adaptado de Regiane Moreira Dutra

## **APÊNDICE B – FORMULÁRIO APLICADO AOS USUÁRIOS**

### **SEÇÃO I – PROCEDIMENTO**

CONCILIAÇÃO     MEDIAÇÃO

### **SEÇÃO II – INFORMAÇÕES GERAIS**

Nº do Procedimento \_\_\_\_\_

Você já havia participado de um dos procedimentos acima?  sim     não    Onde? \_\_\_\_\_

Parte reclamante     Parte reclamada    sexo  masc    idade \_\_\_\_\_  
 Grau de escolaridade: \_\_\_\_\_     fem

### **III – AVALIAÇÃO ESPECÍFICA DO PROCEDIMENTO**

#### **A. Neste momento você:**

Estou satisfeito com o procedimento realizado.

concordo     concordo totalmente     discordo     discordo totalmente     indiferente (neutro)

Sinto-me bem melhor após a realização desse procedimento.

concordo     concordo totalmente     discordo     discordo totalmente     indiferente (neutro)

A sessão de hoje certamente evitará novos desentendimentos.

concordo     concordo totalmente     discordo     discordo totalmente     indiferente (neutro)

#### **B. Com relação ao acordo construído no procedimento:**

Estou satisfeito com o acordo realizado

concordo     concordo totalmente     discordo     discordo totalmente     indiferente (neutro)

Não houve acordo

### **SEÇÃO IV – SUGESTÕES**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura do entrevistador: \_\_\_\_\_

**APÊNDICE C - FORMULÁRIO APLICADO AOS MEDIADORES E CONCILIADORES**

**SEÇÃO I – PROCEDIMENTO**

( ) CONCILIADOR ( ) MEDIADOR

**SEÇÃO II – INFORMAÇÕES GERAIS**

QUAL SUA FORMAÇÃO? \_\_\_\_\_

INSTITUIÇÃO: \_\_\_\_\_

TEMPO DE FORMAÇÃO: \_\_\_\_\_ TEMPO QUE ATUA COMO MEDIADOR/CONCILIADOR \_\_\_\_\_

**SEÇÃO III – INFORMAÇÕES PESSOAIS**

Gênero: ( ) MASC ( ) FEM Idade: \_\_\_\_\_

1. O que lhe fez optar por ser mediador/conciliador?

---



---



---



---

2. Como você se sente ao realizar este trabalho?

---



---



---



---

3. Como você se sente diante de um conflito? Acredita haver possibilidades de envolvimento pessoal?

---



---



---



---

**SEÇÃO IV – AVALIAÇÃO ESPECÍFICA DO PROCEDIMENTO**

4. Sempre há aplicação de técnicas de mediação e de conciliação durante as sessões? Ao seu ver, qual (is) a (s) mais eficaz (es)?

---



---



---



---

5. Acredita que a aplicação dessas técnicas faz a diferença na solução do conflito? Justifique.

---



---



---



---

6. Você se sente responsável pelo acordo ou não acordo entre as partes?

---

---

---

---

---

7. Mesmo se não houver acordo, você acredita que o procedimento ajudou as partes de alguma forma? Por quê?

8. O atendimento pelo CEJUSC pode evitar judicialização de conflitos presentes e futuros? Você percebe mudança nas pessoas após a aplicação dessas técnicas?

#### **SEÇÃO IV – SUGESTÕES**

---

---

Assinatura do entrevistador: \_\_\_\_\_

**APÊNDICE D – QUADRO 1 – RESPOSTAS DOS MEDIADORES E CONCILIADORES  
AO MOTIVO DE SUA ESOLHA NESSA ATIVIDADE.**

<b>O que lhe fez optar por ser mediador/conciliador?</b>	
<b>Resposta 1</b>	Por ser uma entusiasta das práticas restaurativas decidi ser mediadora, pois acredito que o modo consensual é a melhor maneira de se resolver qualquer situação, pensando sempre no melhor para todas as partes envolvidas.
<b>Resposta 2</b>	Por ser uma pessoa pacificadora e perceber que as pessoas estão em busca de um novo caminho que possa direcioná-las a construção de meios satisfatórios a suas necessidades pessoais; um método inovador que busca ouvi-las, proporcionando-as buscarem em si mesmas a solução para o seu conflito e não deixando essa decisão para terceiros.
<b>Resposta 3</b>	A atuação no ambiente forense e porque a mediação apresenta técnicas e ferramentas próximas da profissão de Psicologia.
<b>Resposta 4</b>	Poder auxiliar as pessoas nas adversidades que enfrentam.
<b>Resposta 5</b>	Por acreditar que uma boa comunicação pacífica é importante para o sucesso de relacionamentos pessoais e profissionais, objetivando o positivo e o possível.
<b>Resposta 6</b>	Por um melhoramento jurídico
<b>Resposta 7</b>	Recebi o convite para fazer o curso, me identifiquei muito com a metodologia e com as ferramentas usadas no procedimento da mediação.
<b>Resposta 8</b>	Ampliar meus conhecimentos sobre a complexibilidade das relações humanas, bem como uma forma de contribuir para a sociedade repleta de problemas.
<b>Resposta 9</b>	A percepção de que esse método alternativo de resolução de conflito é significativo para a construção de uma cultura de Paz.
<b>Resposta 10</b>	Me identifiquei em lidar com demandas que afetam a vida das pessoas, que contribuem para que as pessoas olhem para os conflitos com outras.
<b>Resposta 11</b>	Pela necessidade do trabalho de conciliação e mediação que é realizado todos os dias
<b>Resposta 12</b>	Optei por essa prática por poder, com o auxílio das técnicas de resolução de conflitos, ajudar as partes que estão em conflito, seja para entabularem um acordo ou, tão somente, estabelecerem um diálogo, que irá auxiliá-las futuramente.
<b>Resposta 13</b>	Há 10 (dez) anos atuei em júzos criminais, tive a necessidade de ter outras experiências na área cível. Também o fato de ter tido anteriormente experiências em varas de mediação e conciliação.

**APÊNDICE E – QUADRO 2 – RESPOSTAS DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE O SENTIMENTO DE ATUAR NESSA ÁREA.**

<b>Como você se sente ao realizar este trabalho?</b>	
<b>Resposta 1</b>	Eu me sinto muito feliz em saber que posso ajudar pessoas à dirimir seus conflitos, restaurar suas relações e ter uma vida mais tranquila.
<b>Resposta 2</b>	Satisfeita por ser um trabalho diferenciado em virtude das técnicas aplicadas que possibilitam que as pessoas possam sentir-se a vontade na construção de uma solução para o conflito e que sou a pessoa, como facilitador, a conduzi-los ao direcionamento assertivo por elas mesmas. Isso é gratificante!
<b>Resposta 3</b>	Satisfeita porque contribui com meu desenvolvimento pessoal e profissional.
<b>Resposta 4</b>	Quando as pessoas conseguem restabelecer uma conversa e entrar em um consenso que é bom para ambos, me sinto bem. Porém, quando as partes ficam muito abaladas, tento ajudar na medida do possível.
<b>Resposta 5</b>	É motivador, gratificante e desafiador. São muitas histórias envolvidas, cada sessão é ímpar, é uma sensação boa saber que a mediação transforma vidas, tráz paz.
<b>Resposta 6</b>	Muito feliz e grato.
<b>Resposta 7</b>	É um sentimento de satisfação. Sinto muito prazer em poder estar auxiliando e facilitando as partes a identificarem por meio do diálogo as questões que vão contribuir para atender suas necessidades.
<b>Resposta 8</b>	Sempre grata porque entendo cada vez mais meu papel na sociedade, contribuindo para uma cultura de paz, do diálogo que é o desafio da mediação.
<b>Resposta 9</b>	Feliz em colaborar com pessoas que estão vivenciando situações de conflito, afim de que elas encontrem juntas soluções que atendam as suas necessidades.
<b>Resposta 10</b>	Realizada e feliz
<b>Resposta 11</b>	Satisfeita, principalmente quando há acordo.
<b>Resposta 12</b>	Me sinto realizada nesse ofício por poder contribuir positivamente na vida de cada um que participa de uma sessão.
<b>Resposta 13</b>	Sinto-me contribuindo para que os jurisdicionados tenham a possibilidade de compreenderem que são capazes de resolver seus conflitos, já que são os experts em suas próprias vidas.

**APÊNDICE F – QUADRO 3 – RESPOSTAS DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE O CONFLITO E A POSSIBILIDADE DE SEU ENVOLVIMENTO.**

<b>Como você se sente diante de um conflito? Acredita que há possibilidade de envolvimento pessoal?</b>	
<b>Resposta 1</b>	Eu me sinto bastante tranquila, pois sou capacitada e competente para realizar o procedimento, sendo responsável, utilizando as técnicas necessárias para a realização da mediação e conseguindo ser imparcial sem um envolvimento pessoal.
<b>Resposta 2</b>	No conflito entre as partes me sinto segura por ter o perfil de um facilitador e poder aplicar as técnicas de mediação ou conciliação ao caso concreto, sem a possibilidade de envolvimento pessoal por ser profissional.
<b>Resposta 3</b>	Acredito que se o mediador não tiver suporte de alguém mais experiente para dirimir eventuais atravessamentos, pode prejudicar o desenvolvimento do processo. Além disso, necessita de cuidados pessoais que pode ser de sua livre escolha. No meu caso, faço análise pessoal.
<b>Resposta 4</b>	Dependendo da sensibilidade do conflito, me sinto um pouco nervosa, mas tento me acalmar e prestar o melhor trabalho. Sobre o envolvimento pessoal, há casos que fico mexida, fico triste em não poder ajudar a pessoa, mas não posso me envolver no conflito externo, pois o meu papel é somente auxiliar.
<b>Resposta 5</b>	As partes trazem nas sessões os seus conflitos, as suas possibilidades e suas angústias, há todo um processo para que a dor de cada um possa ser sentida e acolhida. Como mediadora devo evitar, a todo custo, o contágio emocional para que minha atuação, não seja prejudicada, comprometendo a neutralidade e o princípio da imparcialidade.
<b>Resposta 6</b>	Sempre isento e imparcial. Procuo não me envolver.
<b>Resposta 7</b>	Me sinto como se eu pudesse ter uma oportunidade de poder contribuir com as partes para identificarem suas necessidades e assim empoderá-las na tomada de decisão, visto que todos passamos por momentos conflituosos e, em algumas situações, seja por falha de comunicação ou falta de oportunidade, não conseguimos lidar com essa situação que gera desconforto e incômodo. De acordo com o emocional do mediador, acredito que pode sim haver possibilidade de envolvimento, pessoal, porém ele deve ter competência para saber lidar com suas emoções e sentimentos, procedendo sempre com neutralidade e imparcialidade, para poder garantir e assegurar a qualidade do processo.
<b>Resposta 8</b>	O mediador deve sempre pautar sua ação pelo equilíbrio emocional. O princípio da imparcialidade do mediador deve sempre prevalecer.
<b>Resposta 9</b>	Sinto-me normal, sabendo que eu estou ali para facilitar um diálogo entre os participantes, utilizo as técnicas e não há envolvimento pessoal de minha parte.
<b>Resposta 10</b>	Acredito que o conflito é oportunidade de crescimento e mudança e que para cada conflito há possibilidade de resolução e mudança. Acredito que o mediador pode contribuir sem envolvimento pessoal, desde que se coloque no lugar de um facilitador de diálogo difícil, consciente de que as questões não lhe pertence.
<b>Resposta 11</b>	No início tinha dificuldades de lidar com os conflitos, acabava me envolvendo um pouco. Porém, com o tempo, diante a tantas mediações, acabei criando métodos de não mais me envolver e centrar em contribuir para as partes buscarem um acordo.
<b>Resposta 12</b>	Eu me sinto desafiada, pois cada caso é um caso. Um dos princípios que norteiam a conciliação/mediação é a imparcialidade, sendo assim, é um dever

	do condutor da sessão zelar por ela. Entretanto, em alguns casos, há sim um envolvimento pessoal.
<b>Resposta 13</b>	Eu atuo como observadora do conflito de forma imparcial. A possibilidade do envolvimento pessoal sempre existe, por outro lado, como facilitadores, precisamos sempre ter em mente que atuamos apenas como canais de comunicação entre as partes, embora seja necessário, o facilitador conectar-se com as partes, afim de obterem a segurança e o empoderamento de que necessitam para estarem abertos aos procedimentos aditados.

**ANEXO G – QUADRO 4 – RESPOSTAS DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE O USO DAS TÉCNICAS.**

<b>Sempre há aplicação de técnicas de mediação e conciliação durante as sessões? Ao seu ver, qual (is) a (s) mais eficaz (es)?</b>	
<b>Resposta 1</b>	Durante as sessões de mediação e conciliação que realizo sempre há a aplicação de técnicas e as mais eficazes são inversão de papéis, onde gera empatia; normalização, onde mostramos para as partes que o conflito é normal; validação dos sentimentos, que é a identificação desses sentimentos; “caucus”, reunião individual; escuta ativa, onde as partes refletem; reformulação, retransmitir em uma nova perspectiva e rapport, técnicas de aproximação.
<b>Resposta 2</b>	Sim, a princípio a escuta ativa é muito importante para identificar quais as técnicas que deverão ser aplicadas no caso. Porém, durante as sessões, reformular as falas, proposta implícita, inversão dos papéis, teste de realidade e caucus, acredito serem as mais eficazes, em vista que no caucus também pode-se tratar e amadurecer essas ideias para colocar na sessão conjunta.
<b>Resposta 3</b>	Sim, sempre. A comunicação não violenta é fundamental, as demais devem ser utilizadas conforme cada caso.
<b>Resposta 4</b>	Em relação à mediação é extremamente necessária as técnicas para que haja uma sessão tranquila, como a escuta ativa, o parafraseamento, quando cabível, o caucus, para que a parte se sinta mais a vontade e não haja conflitos. Quanto à conciliação, a audição de propostas implícitas, apoio, silêncio, sessões privadas ou individuais. O conhecimento das técnicas e a aplicação correta delas fazem toda a diferença.
<b>Resposta 5</b>	Nos apropriamos de um bom manejo de técnicas para potencializar, o diálogo, escuta, empatia, parafraseamento, sessões privadas, o rapport que proporciona empatia entre as partes e confiança com o mediador, assim como a escuta ativa, através do contato visual, é possível identificar sinais de comunicação verbal e não verbal, que serão estimuladas para uma convergência de entendimento.
<b>Resposta 6</b>	Respeito e empoderamento. O empoderamento, pois faz as partes ficarem bem melhores depois do procedimento.
<b>Resposta 7</b>	Durante as sessões ocorrem sim a aplicação das técnicas que auxiliam e facilitam muito o desenvolvimento da mediação. Ao meu ver a escuta ativa, rapport, parafraseamento e caucus são técnicas muito eficazes.
<b>Resposta 8</b>	As técnicas são essenciais para a resolução de conflitos, pois no decorrer da sessão, tais etapas devem ser esclarecidas que podem ou não ser aceitas pelos participantes. Todas as técnicas são importantes e eficazes.
<b>Resposta 9</b>	Sim. Caucus, escuta ativa, parafraseamento e rapport.
<b>Resposta 10</b>	Sim, rapport e parafraseamento.
<b>Resposta 11</b>	Sim. São aplicadas várias técnicas. A mais eficaz é o rapport em que o mediador busca a confiança das partes, contribuindo para que as mesmas busquem dialogar e chegar a um acordo.
<b>Resposta 12</b>	Sim, o conciliador e mediador sempre utiliza as técnicas ensinadas na sessão. Todas possuem sua importância.
<b>Resposta 13</b>	Sim, há a aplicação das técnicas de mediação e de conciliação durante as sessões. Essas duas técnicas são eficazes dentro do caso concreto a que se adequa.

**ANEXO H – QUADRO 5 - RESPOSTAS DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE AS TÉCNICAS E O CONFLITO.**

<b>Acredita que a aplicação dessas técnicas fazem sentido na resolução do conflito? Justifique.</b>	
<b>Resposta 1</b>	Com certeza a aplicação das técnicas fazem muita diferença na solução do conflito, pois possibilita as partes acreditarem que elas não são as únicas pessoas a passarem por determinada situação e que estamos para ajudá-las. Os momentos que geram empatia, a fazem se colocar no lugar do outro e tendo uma nova visão da situação que estão passando. Quando estabelecemos rapport, quebramos o gelo e nos aproximamos das pessoas, gerando interação entre elas. É muito importante também mostrar para as partes que identificamos os sentimentos delas e que eles são importantes para nós. Através do caucus-sessão privada, conseguimos fazer as partes se expressarem com mais liberdade, as vezes só conseguem se comunicar individualmente.
<b>Resposta 2</b>	Sim, por possibilitar um novo olhar diante da situação em que se encontram, sendo necessário aplicação das técnicas para redescobrirem novas formas que possibilitem alcançar novas estratégias na construção de uma solução satisfatória para as partes, a fim de alcançar desenvolvimento familiar, social dentre outros que se aplique as técnicas para solução de um conflito.
<b>Resposta 3</b>	Com certeza porque conseguem dar o enquadramento e o manejo necessário para atuação do mediador.
<b>Resposta 4</b>	Sim, pois possibilita uma conversa mais suave, limpando mais a conversa e muitas das vezes ajudando uma parte a compreender a outra
<b>Resposta 5</b>	Sim, as técnicas são necessárias porque as emoções e sentimentos são integrantes, as partes desabafam e se emocionam. Com a utilização de técnicas, o mediador objetivará transformar o conflito, que tinha uma conotação negativa, no inverso, proporcionando perspectiva de futuro.
<b>Resposta 6</b>	Sim, por fazer com que as pessoas se sintam a vontade para tomar as decisões.
<b>Resposta 7</b>	Sim, pois essas técnicas podem auxiliar e beneficiar o procedimento da resolução de conflitos, pois são ferramentas que o mediador utiliza para acolher, criar vínculos e assim facilitar a mediação.
<b>Resposta 8</b>	Os protocolos para as boas práticas devem ser seguidos rigorosamente pelo mediador e quando usadas adequadamente, há a conquista de confiança, empatia e o processo para a busca do entendimento.
<b>Resposta 9</b>	Sim, com certeza. As técnicas sistematizam o processo de mediação, contribuem para que as partes sintam-se acolhidas e criem um maior vínculo com o mediador.
<b>Resposta 10</b>	Para iniciar, o rapport é indispensável na criação de vínculo de confiança entre os mediadores e as partes, ao ponto de elas ficarem à vontade para expor pontos de vista, necessidades, interesses e propostas para solucionar o conflito. O parafraseamento, o mediador precisa compreender a essência do que é dito e modificar a maneira como a ideia é exposta. Isso pode ocorrer por parafrases que sintetizem o conteúdo da fala ou exponham a questão livre de emoções.
<b>Resposta 11</b>	Sim. Através das técnicas os interessados se sentem até mais seguros para realizar um acordo.
<b>Resposta 12</b>	Sim, pois com a aplicação das técnicas de resolução de conflitos, cria-se uma relação de confiança com o conciliador ou mediador e as partes na sessão.
<b>Resposta 13</b>	Sim, acredito. As técnicas dão o espaço seguro para que os envolvidos tenham voz, podendo dizer o que sentem e o que precisam para ficarem bem ou terem suas necessidades atendidas.

**ANEXO I - QUADRO 6 – RESPOSTA DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE O POSSÍVEL ACORDO ENTRE AS PARTES.**

<b>Você se sente responsável pelo acordo ou não acordo entre as partes?</b>	
<b>Resposta 1</b>	Eu não me sinto responsável pelo acordo ou não acordo entre as partes porque na mediação o acordo é consequência.
<b>Resposta 2</b>	Não, tendo em vista que as partes têm a solução do conflito, apenas precisam ser direcionadas a construir ou encontrar a melhor solução, por estar neles a resposta. Caso mudem de entendimento mais adiante, foi por decisão deles.
<b>Resposta 3</b>	Não, o acordo entre as partes precisa ser construído por elas mesmas, a partir das ferramentas utilizadas pelo mediador que será a ponte no processo. Muitos podem ser o motivo para não haver o acordo. É possível que as partes não estejam disponíveis para participar, além disso, cada mediação requer um lapso de tempo que pode ou não coadunar com o tempo lógico das partes, ou seja, com o tempo de reflexão e de elaboração dos conflitos.
<b>Resposta 4</b>	Não, até porque o acordo não é o elemento principal. Claro que muitas vezes, para algumas pessoas, é o motivo de terem procurado o judiciário, mas, acho que vai muito além do acordo é a possibilidade de conversarem, de manterem o contato.
<b>Resposta 5</b>	Como mediadora, não posso esquecer que o principal motivo na mediação é que as pessoas restabeleçam o diálogo e avancem naquilo que desejam resolver, independentemente do acordo. Que recuperem uma parcela da dignidade que o tempo decorrido os tirou.
<b>Resposta 6</b>	Não, sempre deve ser a vontade das partes.
<b>Resposta 7</b>	Não, estou ciente de que a vontade das partes que deve prevalecer.
<b>Resposta 8</b>	O foco não é o acordo, mas o mediador trabalhar o sentimento, resolver o conflito, enfim, aproximar as partes.
<b>Resposta 9</b>	Não, o acordo é de total responsabilidade das partes.
<b>Resposta 10</b>	Não, o papel do mediador é de restabelecer o diálogo e criar um espaço seguro para o possível acordo.
<b>Resposta 11</b>	Sim, através das metodologias aplicadas, o mediador se sente, em partes, responsável pelo acordo, embora sejam realizados entre as partes.
<b>Resposta 12</b>	Não, pois no curso de conciliação aprendi que o acordo entre as partes é uma consequência e não a finalidade da sessão.
<b>Resposta 13</b>	Eu não me sinto responsável, uma vez que o procedimento adotado é realizado corretamente, as partes, no empoderamento de suas vontades, decidem pelo acordo ou não.

**ANEXO J - QUADRO 7 – RESPOSTAS DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE O AUXÍLIO ÀS PARTES.**

<b>Mesmo se não houver acordo, você acredita que o procedimento ajudou as partes de alguma forma? Por quê?</b>	
<b>Resposta 1</b>	Mesmo sem ter gerado acordo, o procedimento sempre ajuda porque gera empatia e reflexão nas pessoas, possibilitando comunicação entre ambas.
<b>Resposta 2</b>	Sim, porque tiveram o entendimento da possibilidade de construir uma nova estratégia para a satisfação de ambos e pode, lá na frente, leva-los a mudar de opinião e voltar para ajustar um acordo entre eles, pois talvez precisem de um tempo para refletir e tomar uma decisão.
<b>Resposta 3</b>	Sim, porque é um procedimento que gera reflexão e esta, por si só, gera ressonâncias, ainda que não sejam suficientes para se chegar ao acordo.
<b>Resposta 4</b>	Sim, pois durante a sessão houveram momentos de reflexão, de maneira que, por mais que naquele momento o acordo não tenha acontecido, a pessoa teve a oportunidade de ver e refletir sobre a demanda que levou.
<b>Resposta 5</b>	Sim, independentemente do acordo, a mediação é um meio para facilitar o diálogo entre as pessoas, buscando a restauração de relação, que por alguma razão, ao longo do tempo, ficou comprometida.
<b>Resposta 6</b>	Sim, pois houve um diálogo entre as partes.
<b>Resposta 7</b>	Sim, porque o acordo pode não ter acontecido, por desconforto na audiência ou momento de tensão, mas a sessão pode criar oportunidades para futuras reflexões e assim a necessidade de buscar voltar a dialogar com o outro.
<b>Resposta 8</b>	Certamente, uma vez que o papel do mediador é facilitar o diálogo entre as partes em desacordo.
<b>Resposta 9</b>	Sim porque as partes saem mais reflexivas e aptas a trilharem um novo caminho para suas vidas.
<b>Resposta 10</b>	Sim, reduz o desgaste emocional, pois facilita a comunicação entre as partes.
<b>Resposta 11</b>	Sim, pois ali no procedimento as partes, pelo menos, iniciaram um diálogo que poderá ter continuidade fora da audiência por meio do trabalho realizado na mediação que servirá para eles refletirem sobre o conflito.
<b>Resposta 12</b>	Sim, acredito, pois muitas das vezes as partes querem somente ser ouvidas e, mesmo sem acordo, há uma mudança na mentalidade de cada um.
<b>Resposta 13</b>	Sim, acredito, uma vez que o que foi dialogado sempre reverberará após o encerramento do procedimento.

**ANEXO K – QUADRO 8 – RESPOSTA DOS MEDIADORES E CONCILIADORES SOBRE O ATENDIMENTO OFERTADO PELO CEJUSC.**

<b>O atendimento pelo CEJUSC/STN pode evitar judicialização de conflitos presentes e futuros? Você percebe mudança nas pessoas após aplicação dessas técnicas?</b>	
<b>Resposta 1</b>	O CEJUSC/STN sempre está contribuindo com as pessoas da melhor forma possível, podendo evitar judicialização de conflitos presentes e futuros quando as pessoas participam de uma conciliação e mediação, elas tendem a ter mudança, pois passam a ser mais empáticas, conseguem ter uma melhor comunicação e restauração nas relações e dirimir seus conflitos, já que nesse procedimento são protagonistas.
<b>Resposta 2</b>	Sim, por haver uma reflexão por ambas as partes da forma em que estão e um ajuste na sua conduta dali por diante.
<b>Resposta 3</b>	Sim, de acordo com o tempo e uso das ferramentas é possível observar mudanças de comportamento.
<b>Resposta 4</b>	Sim, pois além de ser um método pré-processual evita um desgaste maior e uma demora para a resolução do conflito em razão de poderem entrar em um acordo onde as próprias partes vão decidir o que é bom para ambas e ainda podem posteriormente procurar o CEJUSC para modificar algo no termo de forma mais célere.
<b>Resposta 5</b>	Sim, a mediação é um instrumento efetivo de pacificação social, solução e prevenção de litígios, um procedimento suficiente para solucionar conflitos entre partes adversas, descartando-se o transtorno e o desgaste provocados pela via judicial. Objetiva-se resolver primeiro o conflito, através de técnicas que promoverão a empatia e comunicação assertiva para relacionamentos saudáveis.
<b>Resposta 6</b>	Sim, pode, se mudar a forma de conversa.
<b>Resposta 7</b>	Sim, claramente muitas chegam tensas e aflitas. Mas, após ouvirem a declaração de abertura e especificamente em referência aos princípios (imparcialidade, confidencialidade, independência, boa-fé, busca pelo consenso, isonomia entre as partes, etc.). Após exposição elas se sentem mais tranquilas e seguras.
<b>Resposta 8</b>	Não restam dúvidas que os serviços de mediação e de conciliação pelos CEJUSC's demarcam um novo momento da trajetória do Poder Judiciário. Vem oportunizando uma grande mudança na forma de conduzir os processos judiciais no Brasil, antes demorados e agora mais célere e menos custosos para a sociedade.
<b>Resposta 9</b>	Sim, os benefícios são inúmeros para os cidadãos que terão uma rápida solução de sua controvérsia, como também para o Poder Público que vai evitar a entrada de novas ações judiciais, mantendo, assim, uma boa relação com a sociedade. As pessoas saem da mediação mais conscientes e aptas a lidarem com futuros conflitos.
<b>Resposta 10</b>	Sim, a mediação é uma forma de tornar a solução mais leve. Possibilita a efetiva reparação pessoal, uma vez que criam responsavelmente a solução para o problema.
<b>Resposta 11</b>	Sim, pois dar a oportunidade do diálogo que muitas vezes as partes não se oportunizam.
<b>Resposta 12</b>	Sim, acredito, pois, esse primeiro momento, pré-processual, é primordial para solucionar a visão das partes envolvidas.
<b>Resposta 13</b>	Sim, o atendimento pelo CEJUSC/STN pode evitar judicialização de conflitos presentes e futuros, uma vez que os envolvidos podem descobrir que

	dialogando de forma respeitosa podem resolver seus problemas sem interferência do Estado. Sim percebo mudanças nas pessoas após a aplicação dessas técnicas, tomando para si a certeza de que sempre há uma nova chance para relacionamentos saudáveis e fortalecidos.
--	--