

1 INTRODUÇÃO

O presente artigo analisa a criação do CEJUSC como institucionalização das Políticas Públicas Judiciárias aos meios de resolução de conflitos e interesses (CNJ), realizando nas sessões de conciliação e mediação o compromisso entre as partes com a resolução de seus conflitos sem a intervenção do Estado, garantindo acesso à justiça a todos indistintamente.

Apresenta-se, portanto, uma abordagem do acesso, a partir da compreensão de que a conciliação e a mediação são instrumentos democrático de solução de controvérsias, e que há um empenho do Poder Judiciário, pois os avanços normativos caminham para o desenvolvimento dos métodos adequados de gestão de conflitos.

A pesquisa se sustenta na premissa de que o acesso à justiça no Brasil deve ser fortalecido, ampliado, de forma célere e justa, é imperioso assim questionar o posicionamento do Estado Garantidor de Direito e a efetividade das estruturas de pacificação existentes, sendo necessário, por exemplo, analisar atentamente para todo o potencial contributivo do CEJUSC e sua efetiva atuação.

Neste contexto o objetivo do presente trabalho foi analisar os índices de mediação e conciliação na esfera pré processual do CEJUSC de Araraquara, com vistas a aferir números de conflitos submetidos ao CEJUSC, bem como o quantitativo de acordos relativos aos últimos anos, a partir dos dados estatísticos disponibilizados no sítio do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.

A metodologia utilizada é de um estudo de caso, de natureza qualitativa, com objetivo descritivo, decorrente de vivência e análise de teorias, doutrinas, normas e estatísticas relacionadas ao objeto de estudo.

Dessa forma, o intuito do presente artigo é de tratar fatos que estão em seu cotidiano, e por mais que não consigamos, frente a eles, manter uma completa neutralidade, isso não invalida a pesquisa social e o conhecimento produzidos. Por conseguinte, os sentimentos, os valores, e as crenças, não são abandonadas totalmente pela pesquisadora, que é apenas “um observador objetivo: é um ator envolvido no fenômeno” (GIL, 2008, p.5). Sendo assim, segundo, (GIL, 2008), aponta que os objetos das ciências sociais são distintos das físicas e biológicas, pois aqueles envolvem fatos sociais que são:

[...] produzidos por seres que sentem, pensam, agem e reagem, sendo capazes, portanto, de orientar a situação de diferentes maneiras. Da mesma forma o pesquisador, pois ele é também um ator que sente, age e exerce sua influência sobre o que pesquisa. [...] não é capaz de ser absolutamente objetivo. Ele tem suas preferências, inclinações,

interesses particulares, caprichos, preconceitos, interessa-se por eles e os avalia com base num sistema de valores pessoais (GIL, 2008, p.05).

O intuito da abordagem justifica-se portanto pela necessidade de demonstrar que as sessões de mediação/conciliação realizadas pelo CEJUSC na esfera pré-processual tem se tornado para o Município de Araraquara, um método extremamente eficiente quanto a auto composição dos conflitos como alternativa para a resolução consensual de litígios existentes entre as partes, evitando o ajuizamento de ação judicial perante o Judiciário, neste sentido podemos vislumbrar a relevância do presente estudo, de maneira a identificar e demonstrar a operabilidade da conciliação/mediação em favor da pacificação social realizada no CEJUSC em parceria com a UNIARA, e tendo o direito, como regulador das realidades sociais, pois, este não está alheio a tais inquietações.

Vivemos um período que o Judiciário está sobrecarregado e o alto investimento do Estado no sistema de justiça não está sendo suficiente para garantir uma prestação jurisdicional em tempo razoável. Para tanto temos que compreender que o acesso à justiça está para além da sentença, sendo assim o presente estudo busca analisar o acesso à Justiça, como uma Política Judiciária de Tratamento de Conflitos de Interesses, incentivando a aplicação das metodologias consensuais, como a melhor forma de autocomposição de resolução de conflitos.

A busca por meios eficazes para solução dos conflitos não é propriamente uma novidade da sociedade moderna, pois há tempos o homem vem buscando métodos alternativos capazes de dirimir os litígios nas relações humanas. Dentro desses anseios podemos verificar a conciliação e a mediação como alternativa eficaz para a resolução de conflitos, e que cada vez mais está ganhando espaço no cenário jurídico brasileiro.

O CEJUSC de Araraquara em parceria com a UNIARA, foi o 2º Centro Judiciário do Estado de São Paulo a ser instalado, sendo inaugurado em 21/11/2011. Ao longo do estudo buscar-se-á avaliar se a conciliação/mediação realizada por este órgão na esfera pré-processual tem se mostrado extremamente eficaz como meio alternativo de resolução de conflito, podendo ser entendido como instrumento de ampliação do acesso à Justiça, outorgando a população condições de resolver seus conflitos, mediados por um terceiro imparcial, ou se na verdade é uma estância institucional a mais para a resolução de conflitos.

2 A GESTÃO DE CONFLITOS E O ACESSO À JUSTIÇA

Pode se ponderar que os conflitos são situações de confronto, rivalidade ou disputa entre pessoas ou grupos, pode incluir também, situações com potencial para se transformar em

disputas e tensões. Os conflitos se originam por: diferentes valores e crenças; diferentes definições da situação, incluindo o valor que as partes fazem de seu próprio vínculo ou relação com aquela; competência; e escassez de recursos.

Frente ao conflito, podem ser assumidas três atitudes básicas: ignorar os conflitos da vida; responder de forma violenta aos conflitos; lidar com os conflitos de forma não violenta, por meio do diálogo. Pensando na questão do diálogo, é importante analisar que os conflitos podem ser resolvidos por meio de alternativas: dentre as quais estão a Resolução Judicial; a Arbitragem; a Conciliação (também chamada de Mediação Judicial); a Mediação e a Negociação

Podem ser objeto das estratégias adequadas para resolução de conflitos:

- Questões familiares – divórcios, reconhecimento e dissolução de união estável, alimentos, revisão de pensão, guarda dos filhos, visitas aos filhos, conflito entre irmãos;
- Questões cíveis – situações patrimoniais, como aluguel, recálculo de dívida, financiamentos, indenizações, acidente de trânsito, dentre outros;
- Questões empresariais – títulos de crédito, frete, seguro, entrega de mercadorias, atividades empresariais;
- Consumidor – revisão de compra e venda de mercadoria etc.;
- Conflitos escolares – entre professores e diretores, professores e alunos, professores e professores, alunos e alunos, em suma todos os problemas vivenciados pelos indivíduos em ambiente escolar;
- Conflitos de vizinhança – questões de convivência, conflitos variados que perturbem a convivência pacífica;
- Ambiental – poluição sonora, ambiental etc.

É nesse contexto que se insere os métodos adequados. Sua principal função é transformar situações cruciais de perigo iminente em oportunidade de mudança, buscando sempre os aspectos positivos dos conflitos (NAZARETH, 2009). Geralmente o conflito se inicia por um desentendimento, que a depender da habilidade e flexibilidade na comunicação entre as partes que se desentenderam, pode vir ou não a se transformar numa controvérsia que por sua vez desaguará no conflito como franca disputa.

Por essa razão é que, a escolha do meio adequado para a solução de um conflito, tende a ser mais frutífero. No caso, o terceiro imparcial trabalhará para encontrar e receber as

percepções das partes, as necessidades e os reais interesses. Por vezes, todo esse contexto que orbita o conflito, é exatamente o manancial de oportunidades para um acordo que satisfaça a todos os envolvidos. Ainda, podem os próprios advogados envolvidos no procedimento, estarem habilitados para manusear ferramentas da mediação que proporcionem aos seus clientes, novas perspectivas de visão do conflito e sua composição.

Assevera-se que, o Novo Código de Processo Civil e a Lei de Mediação trazem significativas alterações que ampliarão, ainda mais, a aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos” (BACELLAR, 2016, p. 23). Desta forma, há um incentivo expresso à resolução do litígio extrajudicialmente ou, mesmo que ajuizada, incentiva-se o emprego das técnicas da autocomposição.

Nos estudos relacionados a gestão adequado dos conflitos, importante destaque é a análise da chamada teoria do conflito. A possibilidade de se perceber o conflito como algo positivo tem grande impacto nas relações sociais. No momento em que se percebe e se acolhe o paradigma de que os conflitos são naturais e inerentes aos seres humanos. A oportunidade que se tem em momentos de conflitos, é como lidar com eles, daí sairá a transformação em novas e criativas oportunidades.

Estando diante de conflitos de natureza familiar, importante avaliar sob a ótica da transdisciplinariedade, ou seja, medir o conflito como uma profunda oportunidade de melhoria para todo um sistema interligado.

Nota-se que a área de concentração “Gestão de conflitos” faz um enfrentamento amplo, sistematizado e necessário das questões que conferem legitimidade ao campo jurídico. Fazem parte dessas questões o acesso à justiça, a judicialização, a reserva de jurisdição, a problematidade dos conflitos contemporâneos, os mecanismos de prevenção e de contenção de conflitos, bem como, os de otimização da prática de solução de controvérsias. Tais reflexões apresentam o objetivo de pensar uma nova e mais efetiva estrutura judiciária, comprometida com a celeridade e dinamicidade. Sobretudo naquilo que compõe a dinâmica entre “proposta para um enfrentamento” e “efetividade no enfrentamento”. Neste contexto, estudam-se o uso de tecnologias, processos e produtos capazes de prevenir e pacificar conflitos implícitos e explícitos das mais diversas ramificações do direito e da normatização da vida em sociedade.

Entende que a prática dos processos jurídicos como escopo da operacionalização do Direito, em síntese, trata-se, de gerir conflitos e tem tornado essa concepção, o fundamento de sua área de concentração. O operador de Direito concentra-se tradicionalmente nos processos regidos pela atitude litigante. É essa sua formação que lhe proveu o formato mental para o

judiciário sentencial. Contudo, os processos de solução de conflitos não necessariamente passam por sentenças para pacificar o litígio. As relações sociais têm evoluído para a diminuição da litigância por via de métodos que possuem o mesmo, ou eventualmente, até superior, poder de pacificação, isto é, os métodos alternativos de resolução de conflitos. Isso implica considerar que o conflito possui dois caminhos claros para sua solução.

De um lado, o conflito pode ser resolvido por sentença arbitral a que se submetem as partes litigantes. De outro, ainda que incipiente em seus fundamentos teóricos, a via da resolução extrajudicial, em geral, por mediação, conciliação, ou por arbitragem direta. A estes métodos também se agregam outros concorrentes, em especial, a justiça restaurativa que foca o lado positivo do conflito e os círculos de diálogos, que se concentram no aprendizado da compreensão do prejuízo causado para restaurar a paz entre ofendido e ofensor. Desta forma, a área de concentração da gestão de conflitos configura-se considerando em seu conceito básico de que a operação do Direito, objeto do fundamento “profissionalizante”, circunscreve-se aos elementos e instrumentos da gestão de conflitos.

Seja no âmbito da judicialização ou da desjudicialização, essa vertente espetemilógica do direito contempla a gestão dos conflitos, desde os métodos de prevenção, tais como a comunicação e a justiça restaurativa, que reforçam a importância do diálogo, até os modelos extrajudiciais de solução de conflitos, tais como a conciliação, a mediação e a arbitragem. Todos esses métodos promovem a celeridade processual e funcionam, como eficientes instrumentos de justiça. Percebe-se ainda, que no centro da discussão tem-se os direitos humanos, pontuados como a dignidade constitucional da pessoa, a cidadania e o acesso à justiça, que se mostram como telas de fundo das problematizações da prática jurídica. Abordagens adicionais que expandem aplicações e estudos são a atuação e regulação dos operadores de direito, bem como a modernização de instrumentos, a sustentabilidade e as tecnologias que interfaceiam a gestão de conflitos. Permanecem, ainda, no raio da atenção científica, as peculiaridades da administração pública, da administração privada e do terceiro setor, sempre com norte no acesso à justiça.

Para analisar o acesso à justiça, que é essencial para o bom funcionamento do Estado Democrático de Direito, é imperioso analisar que esta temática ultrapassa o campo do direito, mostrando uma interdisciplinaridade do tema, trazendo importantes indagações sobre o funcionamento do sistema jurídico, a que preço e em benefício de quem ele funciona, a fim de averiguar se atende sua finalidade primordial de resolver os litígios submetidos à apreciação do Estado (CAPPELLETTI E GARTH, 1988).

Na obra intitulada “Acesso à Justiça”, os autores abordam toda a evolução do conceito teórico de acesso à justiça para demonstrar que este direito fundamental, considerado o mais básico dos direitos humanos, deve atender duas finalidades básicas do sistema jurídico, quais sejam, ser “acessível a todos” e “produzir resultados justos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 8). Ou seja, a justiça social pressupõe acesso efetivo e deve-se buscar “um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 12).

Em seus estudos, Cappelletti e Garth (1988), constataram a existência de diversos obstáculos ao acesso a uma justiça de qualidade. Na visão dos autores o primeiro obstáculo, relaciona-se aos custos elevados das partes para acionar o sistema judiciário, tais como as taxas judiciais, honorários advocatícios, gastos extras com deslocamento, afastamento do trabalho, dentre outros. Em geral o sistema judiciário é caro e o desequilíbrio econômico entre os jurisdicionados afasta uma parte significativa da população do acesso a uma ordem jurídica justa. (STANGHERLIN, 2021).

Mediante os problemas atinentes ao acesso efetivo à justiça, Cappelletti e Garth (1988) propõem o que denominam metaforicamente de “ondas renovatórias”, consistentes em soluções práticas para tentar superar tais entraves. Assim, para enfrentar o primeiro obstáculo caracterizado pelos elevados custos do sistema de justiça propõem a “primeira onda” representada pela assistência judiciária. “Cuida-se, assim, de propiciar assistência judiciária para os cidadãos que não podem custeá-la com seus próprios recursos e que, usualmente, deparam-se com limitadores ao exercício do direito de acesso à justiça” (STANGHERLIN, 2021, p. 184).

Como observado por Stangherlin (2021),

No Brasil, a repercussão da primeira onda não foi percebida tão intensamente, uma vez que a assistência judiciária já era regulamentada pela Lei nº 1.060/50, que instituiu o acesso à jurisdição facilitado para os cidadãos titulares de uma situação econômica incompatível com o pagamento dos custos gerais de um processo (o que inclui os honorários de advogado), sem que isso comprometa o sustento de seu núcleo familiar (STANGHERLIN, 2021, p. 185).

O segundo obstáculo constatado por Cappelletti e Garth (1988) diz respeito às “possibilidades das partes”, ou seja, critérios específicos de determinados sujeitos que os colocam em uma posição de vantagem em relação aos demais. Este entrave foi observado sob três aspectos: o excesso de recursos financeiros; as vantagens sociais (caracterizada pelo reconhecimento, pelo próprio sujeito, de que ele é titular de um direito, intrinsecamente

relacionado ao acesso à educação); e os interesses difusos, que compreendem um grupo ou uma coletividade, e, em razão desta peculiaridade, precisam de um respaldo normativo que possibilite o “ingresso em juízo de uma única demanda capaz de reunir interesses comuns dos sujeitos abrangidos por determinada tutela” (STANGHERLIN, 2021, p. 183).

Por fim, a “terceira onda” trata do acesso à justiça propriamente dito, que, além de incluir os posicionamentos anteriores, vai além e tenta “atacar as barreiras ao acesso de modo mais articulado e compreensivo” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 31).

(...) a terceira onda tratou do alargamento da visão de acesso à justiça em comparação às duas ondas que a precederam. Enquanto as duas primeiras se ocuparam em focar os problemas pertinentes ao acesso ao Poder Judiciário, a terceira buscou dar novo enfoque ao conceito de acesso à justiça, voltando-se o olhar para a necessidade de se concretizar direitos (ZENKNER; SILVA, 2018, p. 92).

Esta terceira onda “centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 67-68), ampliando o acesso à justiça para além do acesso ao Poder Judiciário. A terceira onda, que também é chamada de onda renovatória valoriza os “métodos alternativos para decidir causas judiciais” (CAPPELLETTI; GARTH, 1988, p. 81), que são a conciliação, mediação e arbitragem, considerados métodos mais simples, porém muito eficaz na efetivação da justiça.

Nesse sentido, o paradigma de sistema de justiça proposto por Cappelletti e Garth (1988) reverberou em todo o mundo, inclusive no Brasil. Foi neste contexto que Kazuo Watanabe realizou uma atualização do conceito de acesso à justiça sob a denominação de acesso à “ordem jurídica justa”, em que também sustenta a existência de uma dimensão mais ampla do acesso à justiça, que não se limita ao acesso ao Poder Judiciário e abrange outras formas extrajudiciais de solução dos conflitos (WATANABE, 2018).

A busca por meios eficazes para solução dos conflitos não é propriamente uma novidade da sociedade moderna, pois há tempos o homem vem buscando métodos alternativos capazes de dirimir os litígios nas relações humanas. Dentro desses anseios podemos verificar a conciliação e a mediação como alternativa eficaz para a resolução de conflitos, e que cada vez mais está ganhando espaço no cenário jurídico brasileiro. De acordo com Kuchar (2008.p.26):

[...] a mediação e a conciliação são métodos em que se tem um terceiro que participa para auxiliar as partes a chegarem a um acordo. É importante notar que, inobstante a existência do terceiro, este não tem poder para impor a

solução, que é assim decidida pelas próprias partes, o que caracteriza tais meios como autocompositivos.

Com base no sistema Multiportas, o CNJ, Conselho Nacional de Justiça – CNJ, através da Resolução nº 125, instituiu as Políticas Judiciárias de tratamento adequado de conflitos e interesses por meio da autocomposição, determinando a criação do CEJUSC. Nota-se que desde a Resolução nº 125, cada vez mais está ganhando espaço no cenário jurídico brasileiro, dá-se a isso ao crescente número de CEJUSC instalados no Estado de São Paulo, chegando hoje ao número de 232. São unidades extrajudiciais que tem por finalidade a autocomposição em resolução dos conflitos de uma forma pacífica e capaz de trazer o viés satisfatório para as partes.

Salienta-se que o presente artigo propõe uma breve reflexão acerca do acesso à justiça, as denominadas “ondas renovatórias”, que foi um conceito mais amplo destacado por Mauro Cappelletti e Bryant Garh, no que tange ao acesso à justiça pelos mecanismos privados ou informais de solução de litígio (CAPPELLETTI, GARTH, 1988), contexto no qual foram criados os CEJUSC, possibilitando inclusive a atuação na esfera pré processual.

Nos atendimentos do CEJUSC é possível perceber um movimento transformador nas relações pessoais, principalmente na concepção familiar, pois, diariamente novas formas de relacionamentos amorosos surgem, o que sugerem uma reinterpretação dos valores e preceitos normativos para garantir a liberdade das relações afetivas. Estes pluralismos das entidades familiares são guiados pelo princípio da dignidade da pessoa humana, consagrado na CF de 1988, tendo o legislador reconhecido os vários arranjos familiares que são pautados no afeto.

3. A EFETIVIDADE DO CEJUSC COMO FERRAMENTA DE DESJUDICIALIZAÇÃO

A Resolução que instituiu as Políticas Públicas de tratamento adequado de conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário, faz referência a excessiva judicialização e a quantidade de recursos e a execução de sentença. O aumento de casos abordados com a conciliação e a mediação é uma meta estabelecida pelo CNJ, que por consequência integra o planejamento estratégicos dos Tribunais de Justiça.

Os meios consensuais são tidos como uma solução para uma parcela dos problemas da Justiça tradicional, reduzindo o número de processos a serem julgados, a tendência é que os julgamentos ocorram em menor tempo, contribuindo para a efetivação do princípio da celeridade processual. Conforme afirma Gabbay (2013 p.85), essa visão é “refletida pelo famoso ditado de que mais vale um mau acordo do que uma boa demanda judicial”. Solucionar

um conflito não se pode restringir a ideia de que devam, ao final da sessão, estabelecer o consenso, assim como o ato de acessar a justiça não se resume a propositura de uma ação. Não é o acordo, por si só, que revela o nível de sucesso ou insucesso da mediação, nesse método há preocupação com as causas geradoras do conflito.

Para além da questão jurídica, há preocupação com o conflito sociológico, com o restabelecimento da comunicação entre os sujeitos e com a preservação da relação que antecede o conflito, demonstrando que o diálogo leva ao entendimento e que são plenamente capazes de resolver seus conflitos. Tendo a resolução dos conflitos pacificador, educativo e democrático.

Os dados estatísticos acerca das demandas submetidas ao CEJUSC serão apresentados a partir desse momento, de maneira a propiciar uma visão geral do quantitativo de atendimentos/cidadania, audiências agendadas, bem como os acordos obtidos. Dessa maneira, torna crível compreender o conjunto de informações coletadas, concernentes às demandas submetidas ao CEJUSC no lapso temporal de 2017 a 2021.

A partir da coleta dos dados estatísticos acerca do CEJUSC, diretamente de seus arquivos enviados ao MOVIJUD, do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, realizamos a tabulação dos mesmos, com caráter eminentemente quantitativo. Nesse sentido, com lastro na tabela abaixo, é possível não apenas, ter um panorama geral das demandas do setor, mas também, aferir em números, a dinâmica desse serviço de mediação na esfera pré processual.

Tabela 1 - Estatísticas Gerais do CEJUSC

ANO	ATENDIMENTO CIDADANIA	AUDIENCIAS AGENDADAS	ACORDOS OBTIDOS
2017	3612	1921	854
2018	4280	2004	773
2019	4600	2104	817
2020	1232	453	249
2021	1737	485	225

Fonte: Resultados da pesquisa (2022)

Estatisticamente, percebe-se que o CEJUSC, além de promover a autocomposição, ajuda a diminuir os casos que teriam de ser julgados pelos juízes de direito, diminuindo assim a quantidade exacerbada de serviço no âmbito judiciário, mas há que se ter cautela para não fazer disso o objetivo deste órgão.

Como bem observado por Rodrigues (2017, p.103) no caso da mediação de conflitos, não se pode permitir que a intenção do legislador de introduzi-la nos sistemas multiportas do Judiciário tenha por destino principal o desafogo do Poder Judiciário. A forma errônea de

propagação nesse sentido que se vê no meio judicial e social, se assim for, é flagrante o risco de desvirtuamento do fim a que se destina a mediação e a má qualidade do seu procedimento, como forma de promover rápida vazão de demandas judiciais

4 A ATUAÇÃO DO CEJUSC NO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

O CEJUSC de Araraquara em parceria com a Universidade de Araraquara - UNIARA, foi o 2º Centro Judiciário do Estado de São Paulo a ser instalado, sendo inaugurado em 21/11/2011, como um mecanismo de promoção de cidadania, oportunidade para o empoderamento das partes na resolução do seu conflito, acesso à justiça e pacificação social.

Está instalado na UNIARA desde novembro de 2011, quando a Universidade firmou convênio com o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. O cidadão, sem qualquer despesa, que tem algum problema de família, como pensão alimentícia, guarda de filhos, visitas aos filhos menores, partilha de bens, divórcio, união estável, investigação de paternidade; problema de consumidor, relacionado com defeitos da prestação de serviços ou de produtos, questões envolvendo instituições bancárias; locações, cobranças em geral, contratos para aquisição da casa própria, acidentes de trânsito, entre outros, pode procurar o Centro, antes de entrar com ação no fórum. Nos Centros Judiciários não há limite de valor da causa.

No local são realizadas, sob a orientação e supervisão do juiz coordenador, as sessões de conciliação e mediação, que ficam a cargo de pessoas devidamente capacitadas. O setor também presta serviços de atendimento e orientação de problemas jurídicos ao cidadão. Todos os conciliadores que atuarão em Araraquara, advogados, psicólogos, assistentes sociais, engenheiros, professores, administradores de empresa, estudantes e outros profissionais foram capacitados por curso e estágio, ministrado pela Escola Paulista da Magistratura (EPM), com carga horária mínima estabelecida pelo CNJ.

De um modo geral, pondera-se que o Centro Judiciário está aberto para qualquer cidadão ou empresa também para casos de outra natureza, tais como acidentes de trânsito, questões de família, consumidor, vizinhança, locações, cobranças, questões bancárias, dentre outras. São designadas sessões de conciliação com a presença das partes envolvidas, intermediadas por conciliador capacitado, que tem o papel de aproximar as partes e auxiliar na solução do problema. Não há quaisquer despesas para a utilização dos serviços do Centro e o intento é a rápida, prática e efetiva solução dos conflitos.

No CEJUSC de Araraquara as sessões de conciliação e mediação são realizadas por um facilitador que tem a intenção de assegurar que as partes através de um diálogo garantam

efetividade na resolução de seus conflitos, contribuindo para a desjudicialização e redução dos litígios, restabelecendo a relação das partes, o que inviabiliza o descumprimento de acordo, não sendo necessário o ajuizamento de ação judicial, promovendo a pacificação social.

Sua atuação evidencia-se pelo volume de atendimentos: somente no ano de 2019, foram 1.234 com o resultado expressivo de mais de 70% de eficácia na resolução definitiva dos conflitos sob sua condução.

Como resultados detalhados de sua atuação, tem-se que na realização de um evento chamado “Semana da Conciliação da Casa Própria”, sob parceria com a CDHU (Companhia de Desenvolvimento Habitacional e Urbano), foram designadas 73 audiências com percentual de 74% de acordos nas sessões realizadas. O objetivo desta iniciativa foi dar oportunidade aos mutuários em atraso com o pagamento das prestações da casa própria a firmarem acordo com a CDHU para quitação da dívida atrasada, bem como das parcelas normais do financiamento, em condições especiais com redução de juros. Nota-se que as conciliações foram significativas e impediram rescisões contratuais e pedidos de reintegração de posse pela CDHU. Osessionários adquirentes dos imóveis que compareceram às audiências de conciliação e que não puderam fazer acordo porque ainda não tinham a transferência regularizada foram orientados a comparecer no escritório da CDHU, com a documentação necessária para análise das condições e regularização da transferência, garantindo, assim, os direitos sobre o imóvel.

Em relação aos dados estatísticos recentes, apurados e relativos às audiências designadas entre os meses de janeiro de 2020 a julho de 2021, observou-se que foram realizadas 620 (seiscentos e vinte) audiências da fase de conhecimento, tendo havido acordo em 168 (cento e sessenta e oito) processos. No total, foram homologados aos reclamantes R\$19.701.831,55 (dezenove milhões, setecentos e um mil, oitocentos e trinta e um reais e cinquenta e cinco centavos).

Nos 18 meses referenciados, o CEJUSC de Araraquara também realizou audiências de conciliação na fase de liquidação e de execução: sendo 1.380 (mil, trezentos e oitenta) audiências realizadas, das quais 520 (quinhentas e vinte) resultaram em acordo e foram homologados aos reclamantes R\$ 31.758.709,36 (trinta e um milhões, setecentos e cinquenta e oito mil, setecentos e nove reais e trinta e seis centavos). No total, homologou-se o valor total de R\$ 51.460.540,91 (cinquenta e um milhões, quatrocentos e sessenta mil, quinhentos e quarenta reais e noventa e um centavos) aos reclamantes, tendo atingido, no período, o 34,4% de conciliações nas audiências realizadas. No relatório de autoinspeção, a Unidade informou que entre novembro de 2020 a maio de 2021 teve um percentual de 32,7% de processos

conciliados e que o valor dos acordos foi de R\$14.042.307,85. Pondera-se ainda que a maioria dos processos enviados aos CEJUSC de Araraquara pertence às 3 (três) Varas do Trabalho de Araraquara.

Quanto à efetividade das mediações e tentativas de conciliação, realizadas entre janeiro de 2020 a julho de 2021, verifica-se que o CEJUSC Araraquara atingiu apenas 33,96% de sucesso nas audiências realizadas, não superando os 41% estabelecidos pelo CNJ.

De um modo geral, pontua-se que a conciliação/mediação realizada no CEJUSC de Araraquara, na esfera pré-processual tem se mostrado extremamente eficaz como meio alternativo de resolução de conflito, podendo ser entendido como instrumento de ampliação do acesso à Justiça, outorgando a população condições de resolver seus conflitos, mediados por um terceiro imparcial. Porém, os dados recentes revelam ainda que há uma fragilidade processual, muito embora este dado deva ser contextualizado pela pandemia. Além, pelas análises estatísticas ficaram comprovados resultados satisfatórios da unidade CEJUSC-Araraquara, principalmente quanto ao atendimento dos hipossuficientes, os quais veem seu pleito atendido de forma célere e efetiva, superando a morosidade e precariedade inerentes ao sistema jurídico brasileiro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo apresentado fez uma abordagem sobre a atuação do CEJUSC como meio alternativo para a resolução dos conflitos, que vem cumprindo com o seu papel, pois, o acesso à justiça é um direito constitucional garantido pela nossa Constituição Federal, porém, sabemos que ainda enfrentamos muitos obstáculos a sua concretização, visto que a questão social, cultural e econômica são barreiras que obstaculizam a universalização da prestação do serviço jurisdicional em especial entre a população menos favorecida.

O CNJ, vem adotando várias estratégias de gestão atuando sempre em conjunto com os Tribunais para mudar essa realidade, com a implantação da Resolução nº 125/2010, instituindo as Políticas Judiciárias com seus métodos autocompositivos de adequação da resolução dos conflitos (CNJ), posteriormente a Lei nº 13.140, que regulamentou as práticas da conciliação e da mediação, tanto no âmbito judicial como no extrajudicial no qual prevê expressamente a conciliação e mediação pré-processual, objeto da pesquisa, a qual possibilita a resolução dos conflitos sem a necessidade de um processo judicial, tornando optativo a presença de advogado, e ausência de toda a formalidade que existe no judiciário, tornando esta medida como um importante instrumento na concretização do acesso à justiça.

A observação quanto a atuação do CEJUSC de Araraquara junto aos procedimentos de mediação e conciliação na esfera pré-processual, demonstra que não obstante a conciliação/mediação seja tida como método mais adequado, comparado a heterocomposição, para a solução do conflito, envolve a gratuidade dos procedimentos, este é um fato extremamente evidente quando diz respeito a situação da população brasileira, pois a questão econômica ainda é um obstáculo, mas que o Tribunal de Justiça está preocupado em resolver, criando uma terceira via que é o CEJUSC. Sem mais esta opção de acesso à justiça muitas pessoas continuariam a viver na informalidade jurídica, como diz (BOAVENTURA, 2011), demanda suprimida.

O CEJUSC propicia aos interessados que o procuram, uma solução de conflitos de forma simples, célere, econômica e satisfatória, sendo mais uma porta de acesso à justiça aos mais necessitados, proporcionando um restabelecimento nas relações rompidas ou estremecidas. Nesse sentido podemos compreender que a mediação e a conciliação são ferramentas que trazem inúmeras vantagens para os participantes que se submetem a passar por uma sessão de conciliação ou mediação, diante da resolução mais célere do conflito, com a possibilidade do restabelecimento das relações, sendo um relevante mecanismo em favor tanto das partes quanto dos profissionais do Direito, vez que esse serviço tem proporcionado redução do número de processos judicializados e acionamento da estrutura do Poder Judiciário.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALMEIDA, Renata Barbosa de; RODRIGUES JÚNIOR, Walsir Edson. Direito Civil: famílias. Rio de Janeiro. Lumen Juris, 2010

ALVARENGA, Maria Amália de Figueiredo Pereira; ROSA, Maria Virgínia de Figueiredo Pereira do Couto. Apontamentos de metodologia para a ciência e técnicas de redação científica (monografias, dissertações e teses). Porto Alegre: SAFE.

AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Manual de mediação judicial**. 6ª. ed. Brasília: Ministério da Justiça, 2016. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/contendo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Consulta realizada em 10 out. 2022.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. Coord. BIANCHINI, Alice, e GOMES, Luiz Flávio. Ed. Saraiva, 2012

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **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.

Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffa0002655.pdf>. Acessado em 03 out. 2022.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **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. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado18553820210820611ffa0002655.pdf>. Consulta realizada em 13 set. 2021.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Regulamenta a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Consulta realizada em 13 set. 2022.

BRANDALISE, Camila. ROCHA, Paula. **Manual de Direito das Famílias**. 8. Ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2011

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constitui-cao/constituicao.htm. Acessado em 30 set. 2022.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução de Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 1988.

KUCHAR, Natália. **A mediação e a conciliação no processo civil – precisões e delimitações conceituais**. 2008. 209 p. Monografia (Bacharel em Direito) – Curso de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/NatKuka/mediao-e-conciliao>. Acessado em 17 set. 2022.

NAZARETH, Eliana Riberti. **Mediação: O conflito e a solução**. Arte Pau Brasil, São Paulo, 2009, p. 37.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A releitura do princípio do acesso à justiça e o necessário redimensionamento da intervenção judicial na resolução dos conflitos na contemporaneidade. **Revista da EMERJ**, v. 21, n. 3, 2019. Disponível em http://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2019/3/2019_03_0791_0830.pdf. Consulta realizada em 02 ago. 2022.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina de; MAZZOLA, Marcelo. **Manual de mediação e arbitragem**. 2ª edição. São Paulo Saraiva, 2021. *E-book*.

SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação de conflitos: da teoria à prática**. Livraria do Advogado Editora, 2021. *E-book*.

STANGHERLIN, Camila Silveira. **As políticas públicas brasileiras de tratamento adequado de conflitos e sua (in) adequação à quarta “onda” de acesso à justiça**. 22/02/2021 331 f. Doutorado em Direito Instituição de Ensino: Universidade de Santa Cruz do Sul, Santa Cruz do Sul. Biblioteca Depositária: <https://repositorio.unisc.br/jspui/handle/11624/146>. Acessado em 04 de ago. 2022.

WATANABE, Kazuo. A mentalidade e os meios alternativos de solução de conflitos no Brasil. *In: **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional: guia prático para a instalação do setor de conciliação e mediação.*** Coordenação de Ada Pellegrini Grinover, Kazuo Watanabe e Caetano Lagrasta Neto, com posfácio de Vincenzo Vigoriti. São Paulo: Atlas, 2007.

YIN, R. K. Estudo de caso: planejamento e método. 2. Ed. Porto Alegre: Brookman, 2001.

ZENKNER, Anna Christina; SILVA, Juvêncio Borges. Acesso à justiça pela atuação profilática do tabelião: a mediação extrajudicial como meio alternativo de solução de conflitos. **Scientia Iuris**, v. 22, n. 3, p. 88-110, 2018. Disponível em <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/iuris/article/view/30910>. _Acessado em 04 ago. de 2022.