

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA
CAMPUS AVANÇADO DE GOVERNADOR VALADARES
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
GRADUAÇÃO EM DIREITO**

Jennifer Silva Soares

**Mediação e conciliação nos Centros Judiciários de Solução de Conflito e
Cidadania:** uma reflexão acerca da aplicação dos métodos consensuais de solução
de conflito na comarca de Governador Valadares

GOVERNADOR VALADARES

2023

Jennifer Silva Soares

Mediação e conciliação nos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania: uma reflexão acerca da aplicação dos métodos consensuais de solução de conflito na comarca de Governador Valadares

Artigo científico apresentado ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Avançado de Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Orientadora: Nathane Fernandes da Silva

GOVERNADOR VALADARES

2023

Jennifer Silva Soares

Mediação e conciliação nos Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania: uma reflexão acerca da aplicação dos métodos consensuais de solução de conflito na comarca de Governador Valadares

Artigo científico apresentado ao Instituto de Ciências Sociais Aplicadas da Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Avançado de Governador Valadares, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Direito.

Aprovada em (dia) de (mês) de (anos).

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Nathane Fernandes da Silva (orientadora)

Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares

Prof. Dr. Alisson Silva Martins

Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares

Prof. Dr. Braulio Magalhães Santos

Universidade Federal de Juiz de Fora - Campus Governador Valadares

RESUMO

Destina-se este artigo a analisar os métodos consensuais de solução de conflito, em especial, a mediação e a conciliação realizadas nos Centros Judiciários de Resolução de Conflito e Cidadania (CEJUSC), com foco na comarca de Governador Valadares, em Minas Gerais. Neste, são apontados os parâmetros utilizados pela unidade da referida comarca, para precisar em qual modalidade autocompositiva ocorrerá a sessão pré-processual, se na modalidade conciliação ou mediação, bem como os demais elementos que influenciam os critérios de escolha. Deste modo, por meio de uma análise crítica, se entende que tal escolha tem sido distorcida, pela imposição de Metas Nacionais pelos Tribunais de Justiça, que incentivaram a busca desenfreada pela celeridade. Situação em que sessões de conciliação são priorizadas em relação às de mediação, mesmo quando o método mais adequado se mostre o mediador.

PALAVRAS-CHAVE: Métodos consensuais de resolução de conflito; Conciliação; Mediação; CEJUSC; Metas Nacionais.

ABSTRACT

This article claims to analyze the alternative dispute resolution methods, in particular, mediation and conciliation, carried out in Centros Judiciários de Resolução de Conflito e Cidadania (CEJUSC), focusing on the district of Governador Valadares, in Minas Gerais. This study delineates the parameters employed by the unit of the mentioned jurisdiction to determine in which self-composing modality the procedural session will occur, be it conciliation or mediation, along with other elements that influence the choice criteria. Through a critical analysis, it is inferred that such a choice has been misconstrued. One of the primary factors is the Resolução 125/2010 of the CNJ and the imposition of National Goals , by the Courts of Justice, which have encouraged the frantic search for speed. Situation in which conciliation sessions have been prioritized over mediation sessions, even when the most suitable method is shown to be the mediator.

KEYWORDS:Alternative dispute resolution methods; Conciliation; Mediation; CEJUSC; National Goals.

1 INTRODUÇÃO

O presente estudo possui como objeto os métodos consensuais de resolução de conflitos e sua aplicação nos Centros de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). A escolha do tema se justifica na importância dos aludidos métodos consensuais na atualidade, eis que seu incentivo se deu recentemente, a partir do ano de 2010, em que foi implementada a Resolução 125 do CNJ e, posteriormente, no ano de 2015, no qual se iniciou a vigência do Novo Código de Processo Civil e da Lei de Mediação.

Deste modo, além de se tratar de um tema contemporâneo, este trabalho se volta principalmente à aplicação dos métodos consensuais nos CEJUSCs, que são unidades judiciárias responsáveis por desenvolver a política de autocomposição, com destaque na conciliação e na mediação (TRT-5, [entre 2017 e 2023]). Assim, é notória a relevância desta temática, visto que as aludidas unidades judiciárias se tratam de ambientes de acesso à justiça, sendo capazes de fornecer à sociedade, em geral, alternativas para solucionar conflitos de modo eficaz e econômico, sem a necessidade de adentrar no meio processual.

O recorte deste se volta principalmente para os Centros de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) da Comarca de Governador Valadares. Assim, a problemática a ser pesquisada é: Quais os critérios utilizados pelo CEJUSC de Governador Valadares para precisar se as sessões serão na modalidade de conciliação ou mediação? Esses estão sendo utilizados conforme indicações da teoria e legislação ?

Partiu-se da hipótese que, para a escolha do método consensual de solução de conflitos mais adequado à peculiaridade de cada caso, é indispensável uma meticolosa análise acerca da complexidade do conflito, bem como se haverá necessidade da manutenção de vínculo entre as partes envolvidas. Todavia, a hipótese deste se pauta na deturpação dos critérios de escolha por conta do extremo produtivismo e celeridade impostos pelo CNJ, em suas Metas Nacionais. Situação em que se prioriza a conciliação face à mediação, justamente pela primeira demandar de menos tempo e menos sessões.

Contudo, para responder essa questão, serão abordados os seguintes objetivos gerais: (1) identificar e compreender os critérios de escolha da modalidade dos métodos de solução de conflito para as sessões pré-processuais; (2) analisar os

critérios de escolha dos métodos autocompositivos na comarca de Governador Valadares. Sendo os objetivos específicos: (1) realizar pesquisa bibliográfica para identificar quais critérios devem influenciar a escolha do método consensual; (2) verificar e analisar como o CEJUSC de Governador Valadares tem agendado as sessões pré-processuais e os critérios utilizados para precisar se a sessão será na modalidade conciliação ou mediação.

As informações contidas neste trabalho foram obtidas por meio de análises à legislação pertinente, foi também realizada revisão bibliográfica de autores e especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos no Brasil. Quanto a informações mais específicas, atinentes ao Centro Judiciário de Solução de Conflito e Cidadania (CEJUSC) de Governador Valadares, foram obtidas por meio de entrevista com a supervisora do aludido Centro.

2 DA CONCILIAÇÃO E DA MEDIAÇÃO: CARACTERÍSTICAS E APLICABILIDADE NO BRASIL

Nesta seção serão abordados os métodos consensuais de resolução de conflitos, em especial, a conciliação e a mediação. Tal abordagem terá como objetivo a exposição de conceitos, da finalidade e características de cada método, como são operados, além de comparação entre esses, com o propósito de servir de firmamento para os capítulos seguintes.

A princípio, vale ressaltar que, no Brasil, os referidos métodos tiveram origem na Justiça do Trabalho, em meados de 1930, durante o Governo Provisório de Getúlio Vargas, em que foram instituídas Comissões Mistas de Conciliação e Juntas de Conciliação e Julgamento (TRT da 8ª região, 2022). Esses organismos eram administrativos e tinham a intenção de solucionar conflitos trabalhistas. Assim, mesmo diante da recente legislação no tocante aos métodos consensuais, a utilização da conciliação e da mediação, tanto no âmbito judicial como no extrajudicial, não é algo novo no país.

Contudo, no âmbito do Direito Civil, tais métodos foram concretizados e mais incentivados a partir da década de 2010, em que foi pioneira a Resolução n. 125/2010 do CNJ, introduzida como incentivo à autocomposição para solução de litígios na esfera judicial. Sendo na mesma década, em 2015, implementados na Lei n. 13.140/2015 (Lei de Mediação) e o Código de Processo Civil de 2015.

Tratam-se de marcos importantíssimos para o avanço da acessibilidade da conciliação e da mediação no campo do Direito Civil, que apesar de recentes, permitiram e permitem até os dias atuais um acesso mais amplo à justiça, cooperando para desenvolver e consolidar o princípio de um Estado Democrático de Direito.

Essa disposição se torna necessária em virtude da contemporaneidade, que contribui diretamente para que os conflitos se tornem mais frequentes e mais complexos, ocasionando um aumento na mobilização por direitos, que demanda de maior facilidade ao acesso e disponibilidade da justiça.

Apesar da ascensão de métodos de mediação e conciliação, ainda se encontra certa resistência em sua aplicação, visto que até os dias atuais tem-se o falso ideal do justo estar diretamente relacionado a uma decisão imperativa do Estado, sendo esse inclusive o padrão incitado na formação acadêmica dos operadores de direito, que é hegemonicamente direcionado ao litígio. Assim, preza-se pela solução de conflitos pelo critério do “certo ou errado” face à vontade das partes.

Nesse sentido, tratam-se os métodos consensuais de resolução de conflitos de um procedimento voluntário, pelos quais indivíduos têm a possibilidade de solucionar divergências em cooperação e comum acordo, de modo que tal solução seja satisfatória às partes envolvidas. Essa metodologia é realizada por um terceiro imparcial e estranho a lide, sem que esse seja o responsável pela “decisão final”. No entanto, existem diversas abordagens pelas quais se pode pôr em prática tal ato, a depender do caso em questão e da relação que permeia as partes envolvidas.

Os referidos procedimentos podem ser igualmente classificados como “métodos alternativos de solução de conflitos”, visto que muitos os vêem como uma alternativa à decisão proferida pela jurisdição estatal, que se encontra com elevado número de demandas. Todavia, a definição do aludido método não pode se resumir somente a uma solução suplementar ao judiciário, visto que em diversas circunstâncias, as técnicas abordadas podem se mostrar como as mais adequadas para solucionar determinado litígio.

Na mediação, a abordagem é voltada principalmente para conflitos de maior complexidade. Segundo o Código de Processo Civil de 2015, os referidos métodos devem ser utilizados quando diante de desentendimentos em que as partes possuem vínculo anterior.

Destaca-se que o mencionado método se distingue por sua maior flexibilidade temporal, não sendo delimitado por prazos tão rígidos. Isso se dá pelo fato de tal procedimento permitir que as partes envolvidas explorem, de modo mais eficiente, possíveis soluções em conformidade com suas necessidades e interesses. Assim, preza acima de tudo pela comunicação e pelo entendimento das partes, sendo o acordo uma possível consequência do diálogo estabelecido.

A conciliação, no entanto, é mais aplicada em desentendimentos de menor complexidade, em que um indivíduo estranho à lide atua como facilitador, podendo inclusive desempenhar um papel mais ativo, contudo buscando sempre preservar uma posição imparcial e neutra. Dessa forma, pode o conciliador inclusive incentivar propostas para obtenção de um acordo entre os envolvidos. Assim, é notável que este método possui um maior enfoque na tentativa de resolução do conflito.

Cabe, outrossim, ressaltar que o Código de Processo Civil de 2015 aborda esse método como mais indicado para situações em que as partes envolvidas não possuem vínculo anterior, como é o comum caso de indivíduos envolvidos em um acidente de trânsito. Contudo, trata-se de um procedimento de curta duração, sendo permeado por maior rigidez no tocante a prazos e número de sessões, o que por vezes pode prejudicar um diálogo de qualidade entre as partes.

Portanto, como mencionado anteriormente, para escolha do método mais adequado ao caso em concreto, o Código de Processo Civil de 2015 dispõe de dois critérios relevantes em seus parágrafos §§ 2º e 3º do art. 165, sendo eles, a existência ou não de vínculo anterior, bem como no tocante aos limites de atuação do mencionado “terceiro imparcial” que conduz as sessões.

Em relação ao primeiro critério, estabelecer o método consensual mais adequado por meio da existência ou não de vínculo anterior ao conflito pode ser extremamente criticável. Como no caso da mediação, em que a utilização dessa vem se mostrando mais adequada quando há necessidade de se preservar o vínculo futuro, justamente por se tratar de recurso que objetiva a manter uma relação continuada (Silva, 2022), como é o caso de conflitos de vizinhança ou familiares.

O caso da conciliação não é divergente, a abordagem do CPC/15 também é bastante criticada pela doutrina, visto ser mais adequada sua aplicação quando diante de conflitos em que não haverá relação continuada (Silva, 2022). Como é o caso de acidentes de trânsito que gerem consequências jurídicas entre as partes, em que não são trabalhados aspectos sociológicos e psicológicos.

Logo, é notável se tratar de um equívoco do legislador, eis que a escolha do método ter em vista a relação anterior ao conflito pode inclusive trazer prejuízos às partes envolvidas. Tal abordagem demonstra a imaturidade da legislação em questão, vez que tanto o Código de Processo Civil quanto a Lei de Mediação tiveram o início de sua vigência em 2015, assim, é recente o tratamento dos referidos métodos no âmbito do Direito Civil.

Quanto aos limites de atuação, cabe reiterar que a conciliação é caracterizada por um posicionamento mais ativo do conciliador, de modo que esse pode sugerir soluções para o conflito, enquanto na mediação tal atitude não se encontra presente. Nessa última, o mediador é um mero facilitador da comunicação, fato que prioriza a autonomia das partes, permitindo que elas mesmas cheguem a uma solução para seu conflito.

Nesse sentido, resta explícito que a conciliação é mais adequada para solucionar conflitos originados de relações instantâneas, enquanto a mediação se mostra mais apropriada para situações mais duradouras e permeadas por aspectos emocionais e sentimentais. Assim, não se trata de uma escolha aleatória, essa deve ser feita com extrema cautela, eis que a seleção do método indevido pode ser ineficaz ou até causar prejuízos às partes envolvidas.

Diante de todo o exposto, se nota que é de suma importância a escolha adequada do método consensual de solução de conflitos para cada caso. Sendo essa uma das funções dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), unidades de poder judiciários tão importantes à população.

3 DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

Na presente seção serão tratados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), diante de uma ótica histórica e descritiva. Sendo tais informações importantes para o entendimento da estrutura, do funcionamento e da composição das referidas unidades jurisdicionais.

Os CEJUSCs foram criados e têm sua disposição na Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), preceituados de forma mais específica no Capítulo II, Seção II da aludida resolução. Assim, conforme art. 8º da mencionada resolução do CNJ, os CEJUSCs são unidades do poder judiciário responsáveis pela realização de sessões de conciliação e mediação, tanto em fase pré-processual

quanto processual. Sendo também encarregados pela prestação de serviços de atendimento e orientação (CNJ, 2010).

Além das referidas unidades terem sido originadas com o advento da Resolução 125/2010 do CNJ, a criação dos centros foi influenciada por experiências anteriores obtidas nos Juizados Especiais, pela Lei 7.244/1984 e posteriormente a Lei 9.099/95 (CNJ, 2010). A importação dos conceitos e procedimentos americanos, referentes ao gerenciamento de processos (*case management*) e ao sistema multiportas (*Multidoor Courthouse System*) também foram de suma importância para a implementação da solução consensual no meio judiciário.

O gerenciamento de processos consiste na atribuição de uma postura mais ativa ao juiz, de modo a promover mais efetividade e racionalidade ao processo judicial. Nesse, o magistrado possui um contato mais próximo com as partes, fato que favorece uma solução amigável do conflito. Contudo, mesmo que o processo não chegue ao fim dessa maneira, o julgamento tende a se dar com mais eficiência (Watanabe, 2005).

Assim, em 2003, determinadas comarcas do estado de São Paulo elaboraram projetos de gerenciamento de processos, com a finalidade de propagar os métodos consensuais de solução de conflitos. Tal projeto consiste na racionalização das atividades cartorárias, de modo a outorgar maior autonomia às secretarias dos respectivos juízos, tornando desnecessária a manifestação dos juízes para determinados atos; a aproximação do magistrado de seus processos e de seu cartório; e por fim a introdução dos métodos consensuais de solução de conflitos às demandas (Lagrasta, 2016).

Com a implementação do projeto nas demais comarcas do estado de São Paulo, foram também criados setores de conciliação e mediação, sendo as sessões realizadas antes do ajuizamento de um processo judicial.

Por meio dos resultados obtidos, concluiu-se que a atribuição de uma postura mais ativa do magistrado, se combinado com o incentivo aos métodos consensuais de solução de conflitos, poderia aumentar a eficiência da prestação jurisdicional. Como consequência do projeto, se verificou a redução da judicialização de conflitos, bem como diminuição do número de execuções e recursos (Lagrasta, 2016).

É também inegável a influência do Sistema Multiportas (*Multidoor Courthouse System*) nos parâmetros de criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Esse se trata de um procedimento para aplicação de

mecanismos de solução de conflitos, que diante do desentendimento apontado pelas partes, são proporcionados uma diversidade de possibilidades (“portas”), com o objetivo de encontrar a metodologia mais adequada à solução do conflito em questão (Sales; Sousa, 2011), de modo que esse seja considerado satisfatório a todas as partes envolvidas.

Portanto, conforme exposto acima, os CEJUSCs tiveram sua origem no Tribunal de Justiça de São Paulo e por conta dos favoráveis resultados obtidos, se expandiram para todo o território nacional, sendo consolidados pela Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, e posteriormente incentivados pelo Código de Processo Civil de 2015 e pela Lei de Mediação.

Atualmente, de acordo com a 20ª edição do relatório Justiça em Números do CNJ, realizado no ano de 2023, ao final do ano de 2022 existiam um total de 1.437 Centros Judiciários de Solução de Conflito e Cidadania, por todo o Brasil. Esse número vem crescendo exponencialmente, sendo que em 08 anos, a estrutura basicamente triplicou.

Outro ponto importante a ser destacado, é a estrutura e a composição dos CEJUSCs, ponto abordado nos arts. 9 e 10 da Resolução 125/2010 do CNJ. Tais dispositivos preceituam que cada centro deve conter um setor de solução de conflitos pré-processuais, processuais e de cidadania. Contando também com um juiz coordenador e um adjunto, responsáveis pela administração e supervisão da unidade, além da homologação dos acordos entabulados (CNJ, 2010).

Incumbe ao setor pré-processual de cada unidade judiciária, realizar orientações e agendar sessões de conciliação ou mediação, em momento anterior a um processo judiciário. No setor processual são realizadas audiências de conciliação e mediação, referentes a processos que já tramitam judicialmente (TJMG, 2023).

Cada unidade deve também contar com pelo menos um serventário responsável exclusivamente pela triagem e pelo encaminhamento dos casos, etapa em que é realizado contato com a parte para o entendimento do caso. Assim, após tal ato, será feita seleção do procedimento adequado a ser utilizado em sessão de audiência, ou realizado encaminhamento para outro órgão quando o serviço não for oferecido pela unidade em questão.

Para tanto, os serventários encarregados da referida fase devem ter extenso conhecimento sobre os métodos disponibilizados. Isso permitirá explicar e sugerir à

cada parte envolvida qual o método consensual mais adequado, levando em consideração a natureza do conflito e suas peculiaridades. É importante frisar que, nessa fase, não se deve considerar somente a contenda em si, mas as partes envolvidas e os procedimentos disponíveis.

Vale, outrossim, ressaltar que a escolha do método a ser utilizado cabe à parte envolvida na desavença, sendo o funcionário do centro somente responsável por tecer recomendações. Acerca desse ato, há certa divergência doutrinária (Lagrasta, 2016). Alguns entendem que a escolha deve ser feita pela parte, enquanto outros partilham da convicção que o servidor deve realizar essa escolha, eis que detentor de vasto conhecimento sobre os métodos consensuais de solução de conflitos.

Contudo, o próprio Código Processual Civil de 2015 prevê que a conciliação e a mediação serão norteadas pelo princípio da autonomia da vontade das partes envolvidas (Brasil, 2015). Nesse sentido, não há porquê conceder o poder de escolha a um servidor que está do lado de fora do confronto, mesmo que essa detenha extenso conhecimento acerca dos métodos de solução de conflito.

Por conta disso é tão importante a capacitação dos servidores e estagiários que compõem as unidades judiciárias. Eis que uma explicação apropriada, com informações pertinentes acerca dos métodos de solução de conflito disponíveis, na unidade em questão, possibilita a escolha do mais adequado método pelas partes que procuram os Centros (Lagrasta, 2016). O que promove maior capacitação da parte, para que essa passe a ter elementos suficientes para realizar sua escolha de maneira autônoma. Tal fator não impede, contudo, que os servidores indiquem, a partir de seu conhecimento técnico, o método que entende como mais pertinente.

Quanto ao funcionamento, esse é definido pelo respectivo tribunal onde se encontra a unidade, devendo se ater às normas do CNJ, conforme dita o art. 165, §1º do CPC/15, bem como o art. 24 da Lei de Mediação. Em relação às matérias que podem tramitar nos centros, essas devem versar sobre direito disponível ou direito indisponível que admita transação (TJPA,[entre 2015 e 2023]). Nesse mesmo sentido diz Lagrasta (2016): colocar

De um modo geral, no setor de solução de conflitos pré-processual poderão ser recepcionados casos que versem sobre direitos transacionáveis em matéria cível, de família, previdenciária e de competência dos Juizados Especiais (...)

Assim, não podem tramitar nos CEJUSCs matérias criminais, trabalhistas ou contra órgãos públicos.

À respeito do tempo de duração das sessões de conciliação e mediação, preleciona o art. 334, §12 do CPC/15, que o intervalo entre o início de uma sessão e outra deve ser de no mínimo 20 (vinte) minutos, período de tempo que pode ser flexibilizado, ou até mesmo remarcada a sessão caso as partes envolvidas concordem (Brasil, 2015). Contudo, o estabelecimento de tão pouco tempo de duração da sessão pode inclusive agravar o conflito, eis que como consequência haverá desestímulo do consenso por conta da pressão.

Prevê ainda o art. 6º da Resolução 125/2010 do CNJ, que compete ao CNJ prezar pelo desenvolvimento dos CEJUSCs, bem como pelo incentivo aos métodos consensuais. Alguns de seus incisos dispõe sobre a necessidade de buscar cooperação de órgãos públicos competentes e instituições de ensino. Sendo também de suma importância manter diálogo com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público.

Quanto a isso, o advogado também possui papel essencial no incentivo e na aplicação dos métodos consensuais de solução de conflitos. Desempenhando papel fundamental tanto na seleção do a ser procedimento adotado, como atuando como terceiro facilitador.

Outro exemplo de estímulo à implementação da conciliação e da mediação foi o trazido pelo art. 6º, VII da Resolução 125/2010 do CNJ, que prevê a criação de selos de qualidade para incitar empresas, públicas e privadas, a implementar práticas autocompositivas e realizar monitoramento estatístico para criação de banco de dados (CNJ, 2020). Assim, se os resultados demonstram o aumento do número de acordos e redução do número de processos ajuizados, algumas empresas recebem prêmios públicos, eis que se tratam de resultados positivos pela ótica do Conselho Nacional de Justiça.

De fato, a atribuição de selos de qualidade a determinadas empresas estimula a prática autocompositiva, contudo, o estímulo excessivo pode inclusive trazer extrema desvantagem ao polo hipossuficiente da relação. Tópico a ser mais aprofundado no capítulo seguinte.

Conforme citado anteriormente, cada Centro deve contar com um setor de cidadania, sendo esse incumbido de prestar informações; serviços psicológicos e de

assistência social; orientação jurídica; emissão de documentos e demais serviços de orientação. Caso a unidade em questão não possua um dos serviços procurados, será também responsável por encaminhar o indivíduo ao local apropriado para solucionar suas demandas. Assim, trata-se de um serviço essencial à população como um todo.

Além disso, são os terceiros imparciais peças-chave para o funcionamento dos CEJUSCs, eis que responsáveis por conduzir as sessões de conciliação e mediação. Conforme preleciona o art. 12 da Resolução 125/2010 do CNJ e o art. 334, §12 do CPC/15, somente serão admitidos conciliadores e mediadores capacitados, que tenham necessariamente certificado de conclusão do curso de capacitação.

Tal capacitação consiste no provimento de conhecimentos teóricos e experiências práticas acerca dos métodos consensuais de resolução de conflitos (CNJ, 2010). Isso serve de firmamento aos conciliadores e mediadores, para que esses realizem o mapeamento do conflito e apliquem o procedimento, abordagem e linguagem adequadas a cada caso. Portanto, é notável que a capacitação dos terceiros imparciais é de extrema importância para remediar acordos mal formulados.

Assim, com o certificado em mãos, pode o conciliador ou mediador solicitar sua inscrição no cadastro nacional e nos cadastros dos tribunais de justiça ou tribunais regionais federais.

Diante de todo o exposto neste capítulo, é notável a extrema importância dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), bem como da Resolução 125/2010 do CNJ, responsável pela sua criação. Esses foram primordiais para o incentivo, ascensão e melhor entendimento dos métodos consensuais de resolução de conflito, que podem finalizar desentendimentos por meio de uma solução amigável. Contudo, o estímulo desenfreado à homologação de acordos e à celeridade podem gerar transações que nem sempre serão satisfatórias às partes envolvidas, o que aumenta o número de recursos e execuções e, principalmente, implica na persistência do conflito.

4 UMA ANÁLISE CRÍTICA DOS CRITÉRIOS DE ESCOLHA DOS MÉTODOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITO NO CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL DE GOVERNADOR VALADARES

Esta seção possui um caráter crítico, com a intenção de analisar como os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania têm realizado suas incumbências, na prática, em suas unidades. Tal análise se voltará principalmente para a unidade da comarca de Governador Valadares, de modo a entender o funcionamento e os critérios utilizados nesse centro, em especial, no setor pré-processual.

Neste, não se discute a importância da Resolução 125/2010 do CNJ. É notória sua responsabilidade para a criação dos CEJUSCs, sendo inclusive a principal propulsora de iniciativas voltadas à autocomposição de litígios e pacificação social, por meio dos métodos consensuais de solução de conflitos. Contudo, o que se pretende é entender como a teoria e legislação pertinente vêm sendo aplicadas na realidade, além de seus impactos.

4.1. DAS METAS NACIONAIS E SEUS IMPACTOS

Como previamente mencionado, diversos são os critérios a se considerar quando na escolha no método consensual mais apropriado às particularidades do conflito em questão. Deve-se analisar a complexidade do tema, bem como a necessidade de manutenção do vínculo entre as partes envolvidas. Entretanto, cumpre salientar que há indícios de que essa triagem tem sido distorcida, sendo o fator predominante a imposição de metas aos Tribunais de Justiça.

O Poder Judiciário, mediante políticas institucionais promovidas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), converteu o processo judicial em um ambiente no qual a superação de recordes tornou-se imperativa (Maillart; Diz; Gaglietti, 2015). Sendo a implementação de Metas Nacionais essencial para criação do presente cenário, dado que tais metas têm como finalidade a busca por maior celeridade, eficiência e qualidade (CNJ, 2021).

Na terceira meta da supracitada lista de Metas Nacionais, há um enfoque na promoção de métodos autocompositivos, em especial, na conciliação. Em que se estabelece um percentual mínimo de processos conciliados em relação aos distribuídos (CNJ, 2023). Tal critério atua como estímulo tanto para magistrados quanto para servidores e conciliadores, encorajando-os a buscar acordos a qualquer custo.

A Resolução n. 125/2010 do CNJ, em seu artigo 6º, III, coaduna com tal discurso. Eis que cabe ao Conselho Nacional de Justiça, assegurar que as atividades referentes aos métodos consensuais tenham repercussão nas promoções e remoções de magistrados pelo critério de merecimento (CNJ, 2010). Dessa forma, compreende-se que, a depender do número de acordos feitos em sessões autocompositivas, o magistrado pode ser impactado negativamente, de modo a prejudicar sua progressão na carreira por meio de promoções.

Tal situação também ocorre em sede de Juizados Especiais, dado que, conforme Resolução n. 174/2013 do CNJ, a remuneração de juízes leigos se relaciona diretamente com o número de acordos celebrados entre as partes (CNJ, 2013).

Nesse sentido, é altamente provável que o estabelecimento das Metas Nacionais sobrecarregue os serventuários do judiciário em sua totalidade, não afetando somente magistrados. A imposição de metas abarca inclusive o terceiro imparcial, responsável pela condução das sessões de conciliação e mediação. Fator que pressiona esse a realizar todos os esforços possíveis para conseguir um acordo entre as partes, mesmo que esse não seja o mais benéfico aos envolvidos no conflito.

No mesmo sentido, houve a criação do relatório “Justiça em números”, que ocorre anualmente com o propósito de divulgar resultados obtidos nos tribunais brasileiros. Segundo a introdução do relatório do ano de 2023, este abarca:

(...) informações relativas às despesas, às receitas, ao acesso à justiça e a uma vasta gama de indicadores processuais, com variáveis que mensuram o nível de desempenho, de informatização, de produtividade, de recorribilidade da justiça, e entre vários outros dados empiricamente obtidos (CNJ, 2023).

Assim, é notório que pela ótica do Conselho Nacional de Justiça, se pauta o sucesso e o insucesso através de números. No caso da conciliação, através da quantidade de acordos homologados, em relação ao número de sentenças e decisões terminativas proferidas (CNJ, 2023).

Evidencia-se o fato de em nenhum momento do citado relatório haver a menção da palavra “mediação”, isso não parece se tratar de mera aleatoriedade. Como exposto no primeiro capítulo deste trabalho, mesmo que se tratem de métodos consensuais de solução de conflito, existem diferenças entre a conciliação

e a mediação. Sendo a mediação mais indicada quando diante de assuntos de maior complexidade, o que demanda de mais tempo e mais sessões. Assim, essa não parece ser priorizada pelo CNJ ou pelos tribunais, dada esta realidade que prioriza a celeridade, quantidade e o produtivismo ao extremo.

Uma distinção pertinente é a que se estabelece entre o produtivismo e a produtividade. O produtivismo se refere a uma abordagem que prioriza demasiadamente a quantidade em detrimento de demais aspectos, muitas vezes desconsiderando outros critérios importantes, no caso em tela, a qualidade e a satisfação das partes envolvidas. Enquanto a produtividade preza pela eficiência e qualidade, empregando meios adequados para obter êxito (Siqueira, 2004).

No mesmo sentido, foi abordado no capítulo anterior, o art. 6º, VII da Resolução 125/2010 do CNJ, que prevê que a referida instituição pública tem o poder de conferir selos de qualidade a empresas que implementem práticas autocompositivas e impulsionem o número de acordos.

Todavia, trata-se de uma relação assustadoramente assimétrica, em que uma empresa, coordenada por diversos profissionais qualificados, impõe propostas de acordo desfavoráveis ao polo hipossuficiente da relação, com único objetivo de se beneficiar. E, ainda assim, possui grandes chances de obter reconhecimento como uma das “empresas que mais conciliam” ou até mesmo o título de “amiga da conciliação”.

Nessa senda, parece extremamente contraditório o fato de o CNJ buscar pela qualidade, incentivando o diálogo e a harmonia entre as partes, e simultaneamente privilegiar a quantidade, por meio de uma gestão produtivista, geralmente não voltada à concepções qualitativas (Maillart; Diz; Gaglietti, 2015).

Se os métodos consensuais de solução de conflito são vistos como alternativa para aliviar o congestionamento da jurisdição estatal, por outro lado eles também parecem distorcidos pela ótica empresarial do judiciário, que prioriza resultados, com desmedido apego a números e a avaliar resultados (Maillart; Diz; Gaglietti, 2015). Nesse cenário, a extrema celeridade compromete um diálogo de qualidade, o que impede as partes envolvidas de realmente poder dar atenção ao ponto controvertido.

Portanto, mesmo que nem sempre uma lógica produtivista prejudique a qualidade, os dados trazidos por meio de pesquisas e entrevistas, realizadas para o presente trabalho, demonstram que a busca exacerbada pela celeridade e por bater

metas podem sim influenciar a qualidade da prestação jurisdicional, o que desvirtua os princípios originários dos métodos consensuais de solução de conflito.

4.2. DO CEJUSC DE GOVERNADOR VALADARES

O CEJUSC de Governador Valadares possui demandas pré-processuais e processuais, bem como é responsável pela realização de determinados serviços atinentes à cidadania, conceitos ora explicados na seção anterior. No entanto, a presente subseção possui maior enfoque no setor pré-processual, em que são realizadas sessões de conciliação ou mediação antes que o conflito adentre no âmbito processual.

No setor pré-processual do referido Centro, é realizada triagem por atendimento via *Whatsapp*, em que a parte informa as circunstâncias do conflito e um estagiário designa a sessão de conciliação ou mediação, a partir do informado pela parte no *chat* (Entrevistada, 2023). Os casos predominantemente são encaminhados à conciliação, sendo os conflitos de natureza mais sensível submetidos diretamente à mediação, como é o caso de situação de violência doméstica (Entrevistada, 2023).

O Centro também dispõe da parceria com psicólogos para realização de estudo psicossocial, serviço de extrema importância para divergências mais “delicadas” (Entrevistada, 2023). Esse estudo é fundamental para a abordagem de diversos conflitos, como por exemplo, nos casos de guarda, em que é necessário avaliar a situação familiar e as condições de vida da criança ou do adolescente envolvido.

São realizadas, nos dias úteis, sessões de conciliação de quarenta em quarenta minutos, enquanto sessões de mediação ocorrem uma vez ao dia, em média três vezes por semana (Entrevistada, 2023). Ambas as modalidades são iniciadas com o acolhimento das partes e com a explicação dos princípios norteadores do método escolhido, tais como a voluntariedade, confidencialidade e imparcialidade. As partes envolvidas são, o tempo todo, advertidas pelo terceiro imparcial do que acontecerá na sessão (Entrevistada, 2023).

As sessões, quando tratam de mais de um tópico, como é o caso do divórcio, que pode vir acompanhado de guarda e divisão de bens, é iniciada pelo tópico menos controverso e se parte ao que pode causar maior conflito.

Assim, se tratando de uma conciliação, caso o conciliador observe que as partes estão com ânimos muito exaltados, se encerra audiência, com a informação de que será designada outra sessão, porém na modalidade mediação (Entrevistada, 2023). O mesmo ocorre quando há a percepção de que as partes não estão realizando um acordo, nas palavras da supervisora da unidade:

Se o conciliador perceber que não estão fazendo acordo por algum conflito, que não é aquele. Ele pode indicar, ou então ele, como conciliador, ele comunica: "Vou marcar uma audiência de mediação. Para os senhores serem assistidos de uma outra forma, vai ser marcada uma outra audiência, para cada um dos senhores serem ouvidos" (Entrevistada, 2023).

Dessa forma, o referido Centro, além de considerar a complexidade e a necessidade de manutenção do vínculo para escolha do método consensual adequado, parece priorizar elementos como o nível de exaltação das partes e a necessidade de se homologar acordos a qualquer custo. De modo que as partes envolvidas sejam submetidas à conciliação e, se não houver acordo ou se houver alteração dos ânimos, a mediação é empregada como segunda alternativa.

Cumprido salientar que a escolha do método consensual adequado é também influenciada pela boa ou má convivência que se estabelecia entre as partes antes do conflito surgir. Nesse sentido aborda a supervisora do referido Centro:

Aí a pessoa vem aqui com o vizinho, não que eles se odeiam. Eles só estão com problema por causa do pé de manga, mas cresceram um do lado do outro, são vizinhos a vida inteira, sempre gostaram de fazer churrasco na casa do outro, mas estão com aquele problema específico para resolver. Aí esse caso geralmente vai para conciliação, porque ele já tem algum um bom vínculo, vamos dizer (Entrevistada, 2023).

Assim, parece que os critérios de escolha do método autocompositivo têm sido desvirtuados, principalmente pelo fato de se considerar conceitos e parâmetros divergentes dos estabelecidos na teoria e na legislação.

Outro ponto que favorece tal discurso é a delimitação de tempo entre o início de uma sessão de conciliação e outra. O estabelecimento de um curto intervalo para realização da sessão pode, inclusive, acentuar o conflito, uma vez que a pressão pode ocasionar desincentivo à busca pelo consenso.

Como citado anteriormente, no CEJUSC da comarca de Governador Valadares, as sessões de conciliação são realizadas dentro do intervalo de tempo de quarenta minutos. Contudo, quando percebe o conciliador que as partes envolvidas caminham para uma sessão “frutífera”, pode esse optar por prolongar a sessão, ou inclusive perguntar às partes se estas possuem mais alguma informação a acrescentar, além de informar que a sessão se encaminha para seu final (Entrevistada, 2023).

Como dito, a prorrogação da sessão pode ocorrer em casos que o terceiro imparcial, por meio de escuta ativa, perceba a disposição das partes para continuar o diálogo e tentar solucionar o conflito (Entrevistada, 2023) Assim, essa alternativa costuma ser empregada quando as partes demonstram avanços em direção a um acordo, o que é visto como positivo pelo Conselho Nacional de Justiça.

Já no último cenário, a informação de que a sessão está terminando, ainda que transmitida com certa inocência do terceiro imparcial, pode ocasionar ansiedade nas partes, o que desestimula o consenso e pode agravar o conflito. Uma vez que procedimentos excessivamente céleres impedem um diálogo de qualidade (Silva, 2022).

Cumprido, outrossim, salientar que a divergência de interesses não deve ser vista como uma interação negativa, mas uma oportunidade de promover mudanças positivas nas relações interpessoais. No entanto, essa percepção não ocorre de forma espontânea, existem técnicas e habilidades de autocomposição, que, se aplicadas adequadamente pelo terceiro imparcial, permitem a condução do conflito de forma positiva (Baptista; Mello, 2011). Assim, a qualificação dos conciliadores e mediadores é outro aspecto que merece destaque.

Por meio da Resolução 125/2010 do CNJ, tornou-se obrigatória a capacitação dos terceiros imparciais, tanto nos CEJUSCs, como em outras unidades judiciárias (Lagrasta, 2016). Assim, em teoria, somente devem ser admitidos conciliadores e mediadores capacitados e com certificado de conclusão de curso de capacitação (Brasil, 2015).

A razão de tal obrigatoriedade se pauta no impacto que as habilidades dos terceiros imparciais possuem, a ponto de influenciar a forma como as partes compreendem o conflito. Isso não implica na existência de um perfil único de conciliadores e mediadores, mas que a realização de um curso técnico pode, com

base nas características de cada indivíduo, aprimorar suas habilidades autocompositivas (Azevedo, 2009), bem como de facilitação de diálogo.

Segundo as palavras da supervisora do CEJUSC de Governador Valadares, o curso também enfatiza a importância da comunicação não violenta (CNV) como uma das ferramentas a serem utilizadas pelos terceiros imparciais. A escuta ativa, habilidade essencial ao contexto, facilita o estabelecimento de uma relação de confiança entre os conciliadores ou mediadores, com as partes envolvidas (Entrevistada, 2023). Cenário em que preza-se pela validação e consideração dos sentimentos das partes, que podem estar em um momento de maior vulnerabilidade e, assim, precisando de cuidado e atenção.

Na supracitada unidade, os mediadores devem ter graduação completa há pelo menos dois anos, seja qual for a graduação, enquanto os conciliadores são, em sua maioria, estagiários do curso de Direito. Com a chegada de um novo integrante no Centro, caso esse seja designado a cumprir função de terceiro imparcial, o CEJUSC realiza o seu cadastro e o coloca em uma lista de espera para o próximo curso. Enquanto isso, este realiza o acompanhamento das sessões, na condição de observador (Entrevistada, 2023).

Todavia, mesmo que o art. 12 da Resolução 125/2010 imponha como obrigatória a apresentação de certificado de conclusão do curso de capacitação (CNJ, 2023), a referida unidade admite que estes exerçam função de mediador e conciliador mesmo sem a devida conclusão do curso (Entrevistada, 2023). Nas palavras da supervisora do aludido centro:

Porque muitas vezes, quando a gente está trabalhando, principalmente em equipe, a pessoa já está tão adaptada àquilo que ela consegue realizar a audiência sozinha, sem ter o curso completo. Então, muitas vezes, a gente permite até que a pessoa faça [as sessões] (Entrevistada, 2023).

Percebe-se certo descrédito à obrigatoriedade imposta pela Resolução n. 125 do CNJ, cenário em que os mediadores, conciliadores e principalmente as partes podem enfrentar diversos prejuízos pela não realização do curso de capacitação. Podendo inclusive implicar na falta de competência técnica e ética para condução das sessões; no desrespeito às técnicas da CNV; além de dificuldade em estabelecer uma relação de confiança com as partes (Sales; Chaves, 2014). Desse modo, a qualidade dos métodos autocompositivos pode ser prejudicada.

Logo, percebe-se que o CEJUSC de Governador Valadares desempenha um papel de extrema importância na comunidade em geral, sobretudo pelo fato de permitir à população mais vulnerável o acesso à justiça de forma gratuita. Todavia, a escolha do método autocompositivo pode ser comprometida pelo desvio dos parâmetros que a orientam, sendo a possível causa a celeridade imposta pelo Conselho Nacional de Justiça. Fato que prejudica as partes envolvidas no conflito, conforme demonstrado nos dados trazidos nesta seção e ao longo do presente trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo o exposto nas seções anteriores, tratam-se os métodos consensuais de solução de conflito de possibilidades pelas quais indivíduos podem solucionar divergências em cooperação e comum acordo. O CEJUSC é um dos órgãos responsáveis pela sua realização, sendo também de suma importância para a propagação a acessibilidade e a democratização da justiça.

Não obstante, identificou-se, por meio de dados coletados e revisão bibliográfica, que há indícios de que os critérios de escolha dos métodos consensuais de solução de conflito vem sendo deturpados, eis que tanto a conciliação quanto a mediação possuem requisitos específicos de aplicação.

No Centro da comarca de Governador Valadares, por meio de pesquisa qualitativa, pôde-se observar que alguns dos elementos atinentes à escolha não estão sendo cumpridos como deveriam. Tal alegação se volta principalmente pelo fato de que alguns dos critérios na referida comarca são a boa ou má convivência entre as partes, bem como a exaltação das partes no curso da sessão.

De modo que é agendada sessão de conciliação em grande parte dos conflitos, desde que não envolvam tópicos sensíveis como violência doméstica. Na sessão, caso o conciliador responsável perceba, por meio de escuta ativa, que as partes envolvidas não estão em condições de manter diálogo de forma pacífica e respeitosa ou não caminham para um acordo, se encerra a sessão. Sendo essa reagendada, todavia na modalidade mediação.

A possível consequência para o citado contexto é a insatisfação das partes, eis sessões de conciliação atualmente possuem maior enfoque na tentativa de acordo, se em comparação com as sessões de mediação. Nesse sentido, ao

priorizar a homologação de acordos, nem sempre se atende à real necessidade das partes, o que implica em maior número de execuções e recursos e, principalmente, na persistência do problema.

Tal cenário parece ser incentivado principalmente pelas Metas Nacionais impostas aos tribunais de justiça. Eis que o sucesso e o insucesso das supracitadas sessões se pautam no maior número de acordos homologados em um menor tempo possível, sendo tais metas responsáveis inclusive pela promoção de magistrados.

No entanto, a alteração da abordagem e do funcionamento do Centro da comarca de Governador Valadares e demais unidades do Brasil, se houver, não são suficientes para resolver a problemática exposta no presente trabalho, eis que essa se mostra ainda mais complexa e profunda.

Por fim, vale ressaltar que os casos e pesquisas neste apresentados não abrangem toda a realidade do judiciário brasileiro. No entanto, indicam que os mecanismos analisados, de fato, podem influenciar negativamente os critérios de escolha do método autocompositivo adequado às especificidades de cada conflito.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, André Gomma de (org). **Manual de mediação judicial de conflitos**. Ministério da Justiça do Brasil, 2009.

BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em: set. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015. **Lei da Mediação**. Diário Oficial da União, Brasília, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm. Acesso em: set. 2023.

BRASIL. Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais. **Cejusc**. Belo Horizonte, 2023. Disponível em: <https://www.tjmg.jus.br/portal-tjmg/institucional/3-vice-presidencia/cejusc.htm>. Acesso em: dez. 2023.

BRASIL. Tribunal Regional do Trabalho (Região 5º). **O que é Cejusc?**. Bahia, [entre 2017 e 2023]. Disponível em: <https://cejusc.trt5.jus.br/o-que-e-cejusc>. Acesso em: dez. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Justiça em Números 2023**. Brasília: CNJ, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2023/08/justica-em-numeros-2023.pdf>. Acesso em: nov. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Perguntas frequentes**, 2023. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/#:~:text=Qual%20%C3%A9%20a%20origem%20dos,9.099%2F1995>. Acesso em: nov. 2023

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 125/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília, Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: out. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Resolução 174/2013**. Dispõe sobre a atividade de juiz leigo no Sistema dos Juizados Especiais dos Estados e do Distrito Federal. Brasília, Conselho Nacional de Justiça, 2013. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/1723>. Acesso em: nov. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA (Brasil). **Sobre as Metas**. Conselho Nacional de Justiça, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/gestao-estrategica-e-planejamento/metas/sobre-as-metas/#:~:text=As%20Metas%20Nacionais%20do%20Poder,com%20maior%20efici%C3%Aancia%20e%20qualidade>. Acesso em: nov. 2023.

DA SILVA, Paulo Eduardo Alves. Título do capítulo. *In*: Resolução de disputas: métodos adequados para resultados possíveis e métodos possíveis para resultados adequados. *In*: BRAGA NETO, Adolfo... [et al.]; **Negociação, mediação, conciliação e arbitragem**: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3. ed. Rio de Janeiro, 2020.

DOS ANJOS, Arthur Francisco Seixas. Um pouco da história da instalação da Justiça do Trabalho no Brasil. **TRT da 8ª Região**, maio 2022. Disponível em: <https://www.trt8.jus.br/noticias/2022/um-pouco-da-historia-da-instalacao-da-justica-d-o-trabalho-no-brasil>. Acesso em: out. 2023.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Guia prático de funcionamento do CEJUSC**. 2ª ed. São Paulo: Editora Ipam, 2016.

MAILLART, Adriana Silva Maillart; DIZ, Jamile Bergamaschine Mata; GAGLIETTI, Mauro José. (Coord.). XXIV Encontro Nacional do CONPEDI- UFS. **Justiça mediática e preventiva**. Florianópolis: CONPEDI, 2015. Disponível em: <http://site.conpedi.org.br/publicacoes/c178h0tg/0j0ub037/ZqVDA3xGm60QtTdF.pdf>. Acesso em: out. 2023.

MELLO, Kátia Sento Sé; LUPETTI BAPTISTA, Bárbara Gomes. **Mediação e Conciliação no Judiciário: Dilemas e Significados**. Dilemas – Revista de Estudos de Conflitos e Controle Social. IFCS/UFRJ. Rio de Janeiro. v. 4, n. 1, jan./mar. 2011. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/dilemas/article/view/7208>. Acesso em: out. 2023.

PARÁ. Tribunal de justiça do estado do Pará. **Dúvidas frequentes**. Pará: Tribunal de justiça do estado do Pará, [entre 2015 e 2023]. Disponível em: <https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/institucional/NUPEMEC/403253-duvidas-freque ntes-cejucs.xhtml>. Acesso em: nov. 2023.

SALES, Lilia Maia de Moraes; DE SOUSA, Mariana Almeida. O Sistema de Múltiplas Portas e o judiciário brasileiro. **Revista Brasileira De Direitos Fundamentais & Justiça**, v. 5, n. 16. p. 204–220. Disponível em: <https://doi.org/10.30899/dfj.v5i16.360>. Acesso em: nov. 2023.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. **Mediação e Conciliação Judicial – A Importância da Capacitação e de seus Desafios**. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjifqcYHR/abstract/?lang=pt>. Acesso em: dez. 2023.

SILVA, Nathane Fernandes da. O consenso no dissenso: comentários à inclusão da mediação e da conciliação no CPC/2015. **Revista Jurídica da Presidência**, v. 24 n. 132, p. 143-172, 2022. Disponível em: <https://revistajuridica.presidencia.gov.br/index.php/saj/article/view/2636>. Acesso em: out. 2023.

SIQUEIRA, Holgonsi Soares Gonçalves. A Ideologia do Produtivismo. **Jornal A Razão**, Santa Maria, RS, 16 dez.2004. Disponível em: <https://www.angelfire.com/sk/holgonsi/produktividade.html>. Acesso em: dez. 2023.

Supervisora do CEJUSC de Governador Valadares. **Entrevista concedida à Jennifer Silva Soares**. Governador Valadares, 27 nov. 2023 [A entrevista encontra-se transcrita no apêndice “A” deste artigo].

WATANABE, K. **Cultura da sentença e cultura da pacificação**. In: YARSHELL, F. Luiz; MORAES, M. Z. (Coord.). Estudos em homenagem à professora Ada Pellegrini Grinover. São Paulo: DPJ, 2005. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/item/001471740>. Acesso em: out: out. 2023

APÊNDICE

APÊNDICE A - ENTREVISTA REALIZADA NO CEJUSC DE GOVERNADOR VALADARES

Entrevistadora: Jennifer Silva Soares

Entrevistada: Supervisora do CEJUSC de Governador Valadares

Entrevistada: Então, o CEJUSC, ele é um setor pré-processual, cejusc significa centro judiciário de soluções de conflitos e cidadania. O CEJUSC, ele tem em várias comarcas do país inteiro, mas eu tenho a propriedade de falar sobre Minas Gerais. Aqui no CEJUSC, como funciona, como eu disse, é um setor pré-processual. Então antes de entrar no litigioso, nós começamos no CEJUSC, ou seja, o CEJUSC, ele é de forma gratuita, não tem custas processuais e nós prezamos principalmente pela comunicação não violenta, voltada para conciliação e a mediação.

Então, como funciona, nós temos alguns setores do qual nós podemos atuar né. Então, direito de família em sua grande maioria, também atuamos em algumas cobranças. Como eu também disse, é pré-processual, antes do litigioso.

Então as partes nos procuram, solicitando que resolvamos uma demanda delas, por exemplo um divórcio. Aqui no CEJUSC, a parte pode vir, trazer a documentação. Ela vai ter assistência de um conciliador ou de um mediador, se for um caso mais complexo. É necessário que ela venha portanto toda a documentação, para que possamos intimar a outra parte. E eles vêm para uma audiência, isso é caso sem o advogado representando as partes que eles mesmo contrataram, né.

Aí por exemplo: vem a esposa solicitando um divórcio com o marido, eles vem e nós realizamos audiência. Nós temos conciliadores e mediadores formados pelo tribunal de justiça, para que possam auxiliá-los durante a sua audiência. Nesta audiência, nós tratamos todos os tópicos necessários. Se realmente deseja divorciar, se vai ter alimentos recíprocos entre as partes, a divisão dos bens, se tem filhos menores, como que vai ser a guarda, como que vai ser o direito de convivência, como vão ser os alimentos.

Nós também temos uma parceria muito boa com Ministério Público, né. Ele sempre está auxiliando, ele sempre faz os pareceres. Temos também, uma parceria com psicólogos, para fazer qualquer tipo de estudo psicossocial necessário. Às vezes a criança é uma guarda e é um processo mais, um procedimento, mais complexo. Então nós temos a ajuda desses psicólogos também. Temos também uma parceria com a EAJ, né. Através dos Advogados do EAJ. Inclusive o espaço em que nós atuamos do CEJUSC, é cedido pela Univale, que é esse lugar aqui, que nós trabalhamos.

Nós sempre prezamos principalmente pela rapidez do processo, do procedimento né, e a gratuidade. Muitas vezes as pessoas hipossuficientes não têm acesso à justiça. Quando eu falo não tem acesso à justiça, eu falo daqueles que não tem o conhecimento de que o CEJUSC existe. Muitas vezes eles têm várias questões para resolver, mas não conseguem por falta de dinheiro ou por falta de informação. Então nós realmente sempre prezamos por este lado, para que a pessoa realmente possa ser bem atendida, para que a pessoa possa ser instruída.

Muitas vezes, quando é um problema que o CEJUSC resolve, vamos dizer assim, nós sempre nos comprometemos em enviar a pessoa para onde ela possa ser atendida. Seja a Defensoria Pública, seja o EAJ, seja Fadivale, seja a UFJF. Então, nós sempre tentamos, também, orientá-la para onde ela tem que ir. Porque, muitas vezes, a pessoa tem um problema trabalhista que não é conosco. Mas as faculdades têm núcleos né, que vão conseguir resolver o problema que vão conseguir orientar a pessoa.

Muitas vezes a pessoa tá querendo fazer uma aposentadoria do qual nós não podemos fazer, mas o CRAS vai auxiliá-lo, O CREAS vai auxiliá-lo, por meio do BPC.

Então, a gente sempre preza pelo bom atendimento, para que a pessoa saia daqui satisfeita. O nosso atendimento pode ser presencial, mas antes dele ser presencial, nós fazemos o agendamento pelo WhatsApp. Essa técnica do WhatsApp começou após o pós covid, né. Tendo em vista que a pandemia impedia muito o processo das pessoas virem pessoalmente. Então, nós realizamos o atendimento pelo WhatsApp e além do atendimento pelo WhatsApp, nós também realizamos videoconferência. Porque às vezes a pessoa mora aqui em Valadares e ela quer tratar de um aguarde de uma pensão alimentícia, e o pai mora nos Estados Unidos. Essa criança vai ficar sem alimentos? A criança não pode ficar sem alimentos.

Então, nós fazemos por meio de videoconferência para que o pai possa participar, para que o pai possa falar: "não eu realmente estou morando fora, mas eu posso contribuir de tal forma. Porque muitas vezes, hoje em dia, a tecnologia está em todos os lugares. Então, se a gente não se adaptar acaba ficando prejudicial à população, né. Esse seria um "resumão" do CEJUSC.

Entrevistadora: Muito obrigada. Vou partir para a primeira pergunta, então. Quais são os critérios utilizados nos CEJUSC, daqui de Valadares, para identificar se a sessão vai ser na modalidade de conciliação ou mediação.

Entrevistada: Na conciliação, são procedimentos mais, não vou falar tranquilo, mas que tem menos litígio, menos conflito. Por exemplo, violência doméstica é automaticamente mediação. Violência doméstica não tem como ser uma conciliação. A mediação, ela é um método que pode ter várias sessões; É um método do qual a pessoa constrói a própria solução, quando a conciliação já tem um conciliador, que pode sugerir uma solução, né. A conciliação realmente é uma sessão apenas. Ela costuma ser mais breve. Enquanto a mediação, ela é para resolver as feridas deixadas por aquele problema. Então, a mediação, nós pensamos sempre quando você tem um problema que você sozinho não conseguiu resolver. Aí nós caminhamos para a mediação. Um divórcio que tem muitos bens, que as partes não concordam sobre guarda, que as partes não concordam sobre o que filhos tem que fazer.

Ou um litígio com vizinho, que você já "quebrou o pau", já isso a gente encaminha para mediação. Então casos complexos são mediações.

Entrevistadora: Entendi. o que que seria essa essa complexidade?

Entrevistada: A mediação, ela tem o objetivo principal resolver, solucionando a quebra de vínculo. Vou pegar o exemplo do divórcio, muitas vezes vem um casal aqui pra gente e ambos estão de acordo com o divórcio. Ele já paga tanto de pensão, mesmo não tendo conversado com o judiciário, ela todo final de semana, ele já faz isso ou ela já faz aquilo. Nós já temos um diálogo estabelecido.

Na verdade a mediação,ela trata do vínculo em comum a respeito do diálogo. Na justiça restaurativa existe a cultura de paz, que é estabelecida muitas vezes nas sessões de mediação. Às vezes as partes já estão de acordo, mas o que precisa

para o judiciário acabar com aquilo. A gente sempre fala muito sobre a teoria do conflito, a espiral do conflito.

O sistema judiciário começou a perceber que, além dos divórcios, além dos alimentos, do conflito que é trazido nas audiências, essa parte voltava por algum motivo. E aí, a pessoa que vai divorciar e tem filhos ou tem um bem, ela sempre vai voltar porque ela não tratou algo que precisava ser tratado, o íntimo que foi ferido.

Nós temos o trabalho aqui com os meninos, que é da comunicação não violenta, que é a teoria de Marshall Rosenberg, que ela fala que o ser humano é essencialmente bom, sendo que o que muda sua essência é sua forma de vida. Onde ele é inserido e como ele é tratado. Eu não sou psicóloga, mas pelas nossas experiências, aquele que é violento foi inserido em um lar violento e sofreu violência. Assim, como, até então, só atendemos violência doméstica sofrida pela mulher. A gente entende que aquilo machucou muito.

Entrevistadora: E nos casos dos divórcios, como foi comentado, em que já está tudo "resolvido" entre as partes, é encaminhado para conciliação?

Entrevistada: O que acontece, os nossos conciliadores, eles são treinados. Quando ele vai fazer o atendimento, na recepção ou até mesmo pelo WhatsApp, a parte sempre solta alguma coisa, que faz com que a gente entenda. Por exemplo, "Ah eu quero muito divorciar mas não sei se ele vai querer" "Ah, acontece alguma coisa? Ele mora fora? Ele tem uma dificuldade de comparecer em audiência?". O conciliador vai dar vários caminhos, através daquilo ali, ele já vai identificar alguma coisa. Por mais que ela não queira falar. Ela sempre vai falar assim: não aceita o divórcio, mas eu preciso me divorciar.

Então a gente vai entender o que a gente precisa tratar naquelas pessoas. Primeiramente, a gente agenda e de maneira apartada, para entender o caso. Para isso, é realmente a mediação, para tratar casos bem complexos. Para tratar as emoções por causa do conflito que foi inserido.

Na mediação, é tratar o caso com extrema empatia e imparcialidade, é como se você estivesse em cima do muro, com os olhos tapados, sem olhar a cara de ninguém. Eu quero resolver isso aqui, o que eu vou fazer para resolver esse conflito. É tratar essas partes como seres humanos que precisam de acolhimento. Então, o que o CEJUSC faz, é acolher as partes. A gente usa muito em audiência assim, "que essa audiência seja um divisor de águas, eu não to aqui para julgar, mas para tratar o que foi trazido pra gente de uma maneira de acolhimento

Entrevistadora: Então essa escolha é realizada pelo próprio atendente? A escolha do método que vai ser utilizado. Como funciona?

Entrevistada: Isso. Hoje, como a mediação já tem bastante tempo em que já é praticada, ainda muitos não a conhecem, às vezes acham até estranho. No início da audiência, a gente sempre explica no termo de abertura, trazer para as partes como funciona a audiência.

Entrevistadora: Isso já é depois da escolha do método a ser utilizado?

Entrevistada: Isso, na audiência a gente faz isso. Quando ela (parte) chega para a gente, a gente consegue identificar. Quando é o juiz que marca audiência, no próprio

processo ele sente isso, né. Com o feeling que ele tem, ele pensa "por que essas partes não estão fazendo acordo?". Muitas audiências de mediação já tiveram várias tentativas de conciliação e não chegaram a um acordo, sendo que tá tão fácil de resolver. Será que não seria o caso de mediação? Porque às vezes na conciliação eles não tiveram oportunidade de falar, né.

Nada impede de ter tido uma conciliação e nessa conciliação sentirem, que é um tema temática mais complexa e modificar, remarcar para uma mediação. Nada impede essa troca, quando as pessoas os profissionais que estão realizando a audiência são treinados justamente para você ter esse esse feeling, essa percepção.

Entrevistadora: São feitas essas perguntas para identificar o método adequado?

Entrevistadora: Se o conciliador perceber que não estão fazendo acordo por algum conflito, que não é aquele. Ele pode indicar, ou então ele, como conciliador, ele comunica: "Vou marcar uma audiência de mediação. Para os senhores serem assistidos de uma outra forma, vai ser marcada uma outra audiência, para cada um dos senhores serem ouvidos". Ou, se o conciliador for um mediador, ele pode, no ato converter aquela conciliação em mediação se ele tiver essa autonomia. "Gostaria de conversar com vocês de uma forma individual, porque eu estou sentindo que tem algo no ar que eu gostaria de saber o que será falado aqui, para ver se eu consigo entender o que tá acontecendo".

Entrevistadora: Então, geralmente, são iniciadas sessões de conciliação. E a depender do caso, e a depender do caso, da complexidade passa para mediação. É esse o processo?

Entrevistada: Ou o próprio juiz já define também. Sente no processo, sem nem ver a parte, ele sente que naquele caso cabe uma mediação. Ou às vezes o próprio advogado solicita, tem várias formas.

O CEJUSC, ele tem dois ramos, tem o pré-processual, em que a pessoa vem aqui, a gente faz o atendimento ao público, nós marcamos a audiência. Nós sentimos na recepção, porque os meninos (estagiários) são treinados, se é uma conciliação ou mediação e realizamos a audiência pré-processual e aí finalizamos tudo dentro do CEJUSC.

E nós temos a opção que é a parceria com as varas cíveis, em que o juiz da vara cível marca uma audiência que é realizada pelo CEJUSC.

Entrevistadora: Então o juiz, no próprio parecer dele determina se é conciliação ou mediação?

Entrevistada: Isso. São essas duas vertentes: tem a pré-processual, em que o CEJUSC faz do início ao fim. E tem a processual, que é a parceria do CEJUSC. Do qual o juiz determina e marca a conciliação, e nós, realizamos as audiências processuais.

Entrevistadora: Então, só confirmando. Na sessão pré-processual, uma atendente sonda a parte, para ver o que está acontecendo conflitos, as pessoas que estão envolvidas para escolher qual o procedimento mais adequado para a parte e marcar a audiência?

Entrevistada: Isso. Podendo as mediações, inclusive, serem convertidas em círculos de paz, que é mais complexo. E o seminário de paz é para casos que envolvam menores. Ele ocorre antes da audiência e é feito no fórum, com o pai e a mãe juntos, ou então, até mesmo os avós. E casos de alienação parental, em que o conciliador consiga identificar através das informações.

Entrevistadora: Ah, ok. A próxima pergunta é quem são os conciliadores e mediadores responsáveis pelas sessões?

Entrevistada: Então, os mediadores, todos eles passam por um curso que o Tribunal de Justiça fornece, são voluntários. Os mediadores em si, eles têm a obrigatoriedade de ter dois anos de formado, antes de poder fazer o curso de mediação por exemplo ela é mediadora que é formada já tem esse corpo advocacia. Não precisa ser exercido a advocacia, e não precisa ser formado em direito para ser mediador. Depois que você termina o curso de mediação, você é oficialmente mediador e tem uma escala. Nessa escala, a pessoa é inserida e ela vai fazendo as mediações.

Os conciliadores, a gente também tem um curso de formação, pode ser presencial ou online, no qual eles aprendem todos os princípios básicos da conciliação. Neste ano, inclusive nós já tivemos até uma reciclagem de conciliação aqui. Em que a Júlia, que é uma mediadora muito renomada de Juiz de Fora, veio para conversar para ensinar as técnicas. Tivemos dois, três dias de imersão mesmo dentro desse curso, para que as pessoas possam identificar como realizar essa conciliação de uma maneira mais efetiva.

Entrevistadora: Esse curso é feito antes de entrar aqui ou durante?

Entrevistada: É feito durante. Então, por exemplo, nós tivemos uma estagiária que entrou. Assim que ele entrou, a gente já coloca ele na lista para o próximo curso de conciliação. Normalmente ele vai acompanhando aqueles que já são conciliadores, para já começar a pegar a prática durante o exercício do curso.

Entrevistadora: Então ele vai concomitantemente fazendo o curso e as audiências?

Entrevistada: Isso. Até porque, um dos requisitos do curso é participação de audiência.

Entrevistadora: Mas ele só participa, ele já realiza no decorrer do curso? Como é que funciona?

Entrevistada: No curso, você tem algumas algumas formas, né. Você pode ser observador ou você pode ser co-conciliador ou co-mediador. Então, você primeiro observa depois você participa.

Entrevistada: Para essa pessoa, que vai realizar a conciliação, ela só pode realizar a conciliação sozinha depois que finalizado o curso?

Entrevistada: Não necessariamente. Porque muitas vezes, quando a gente está trabalhando, principalmente em equipe, a pessoa já está tão adaptada aquilo que ela consegue realizar a audiência sozinha, sem ter o curso completo. Então, muitas vezes a gente permite até que a pessoa faça (as sessões). Mas em regra, todos os estagiários têm o curso de conciliação.

Entrevistadora: Então, a terceira pergunta é quais são os principais procedimentos utilizados pelos conciliadores e mediadores nas sessões? tipo, como é feito esse mapeamento? Como é que é conduzida a sessão?

Entrevistada: Então, nós seguimos sempre o princípio da conciliação e da mediação, né. Então sempre começamos com uma sessão de abertura. Nessa sessão de abertura nós acolhemos as partes, deixamos que elas conduzam. Explicamos sobre os princípios norteadores da conciliação e da mediação, seja ele a voluntariedade, a confidencialidade, a imparcialidade. Então nós sempre deixamos a parte muito ciente de como que vai ocorrer a audiência. Também falamos muito sobre a comunicação não violenta, então enquanto a pessoa estiver participando da audiência, ela tem que manter uma postura dentro daquele cenário, que é de uma comunicação não violenta, seja ela verbal ou não verbal. Sempre também damos oportunidade para os advogados falarem, caso tenha advogado na sala. Ou se por acaso a pessoa veio sem advogado, nós sempre perguntamos se a pessoa está confortável dentro daquele cenário. Depois nós deixamos que a parte fale, né. E a gente sempre faz acordos, por exemplo, cada um vai ter o seu momento de fala. Então nós pedimos para que enquanto não estiver falando o outro não fale, ou aguarde a sua vez que o senhor vai ter o seu momento.

Depois disso, nós seguimos uma ordem, vamos dizer assim, de tópicos que nós iniciamos. Normalmente iniciamos por um tópico menos conflituoso e finalizamos com um tópico que normalmente dá mais, não é problema, é que tem mais dificuldade para as pessoas conseguirem resolver. Por exemplo, quando você resolve algo envolvendo financeiro, costuma ser um pouco mais complexo do que visitação. Porque muitas vezes, na visitação, todo mundo quer visitar o próprio filho, todo mundo quer ter contato com a criança. Assim, na teoria todo mundo deseja. Então, nós vamos a tópicos menos complexos ou mais complexos. Sempre damos oportunidade para que a pessoa possa falar, né. E aí nós também tentamos puxar, o que realmente incomoda aquela pessoa, porque às vezes a pessoa está aqui pelo divórcio e ela tá brigando por causa de um carro, mas ela não tá nem aí pro carro.

Ela tá chateada, porque ela quer viver no conflito, porque houve uma traição, ou ela tá chateada porque ela se sente desvalorizada, ou ela está chateada porque teve um problema com a sogra. Então nós sempre tentamos trazer isso, para que possa ter uma resolução do sentimento mesmo. Porque não adianta você fazer um divórcio tudo lindo maravilhoso, no papel, e a pessoa não seguir. E a pessoa voltar, não adianta. O problema ele tem que ser resolvido para que aquela pessoa possa conviver. Porque quanto tem divórcio, principalmente com filhos, vamos dizer, a pessoa tem que conviver depois. Ela tem que ter aquele contato com esse parceiro ou essa parceria.

Entrevistadora: Entendi. E no caso, como tinha sido falado, questão da audiência de conciliação ser convertida em mediação? Como é feito esse procedimento? Como é falado para as partes?

Entrevistada: Então, muitas vezes, nós sentimos. Mas não são todos os conciliadores que são mediadores. Inclusive, as audiências de mediação são encaixadas de acordo com a disponibilidade de cada no mediador. Enquanto aquele conciliador, ele já trabalha no serviço então ele vai fazer audiência. Por exemplo, a mediadora, faz audiência só quando agendado. Então raramente, a mediadora vai estar fazendo uma conciliação.

Entrevistadora: Então, quem percebe essa questão de não ser mais uma mediação, mas uma conciliação é o próprio conciliador?

Entrevistada: Exatamente. Ou às vezes, muitas das vezes, as partes se sentem coagidas em audiência e falam que não querem mais participar dessa audiência. Aí, o conciliador fala assim: a senhora ou o senhor se sentiria mais à vontade, se por exemplo, essa audiência fosse marcada separada? Em um horário com o senhor, outro horário com a senhora ficaria melhor assim? Então o conciliador suspende aquele efeito, né. Ele faz e redesigna aquela audiência para uma audiência, para uma de mediação.

Entrevistadora: Então é o próprio conciliador que percebe?

Entrevistada: Isso. Ele vai identificar, por isso que o curso, ele traz essa essas autonomias assim, de sentir mesmo. Porque, o que mais se aprende nesses cursos é a escuta, porque através da escuta que você vai conseguir identificar. Porque se você ficar questionando, questionando e entrando no mérito, você não consegue perceber.

Porque o conciliador, quando ele está despreparado, entra tanto no mérito que ele deixa de tratar as vezes as questões que trouxeram eles ali, como o sentimento. Para não ter essa espiral do conflito, o ideal para o sistema judiciário, seria bom que não existe esse conflito. Então se a pessoa não fez bem o divórcio ali, ela vai voltar aqui por causa de alguma coisa. Aí vai sempre ser um processo daquela pessoa ali, que é a espiral do conflito.

Na conciliação, quando o conciliador identifica que tem uma necessidade de ser agendado mediação, ele vai suspender aquele ato, designando para uma nova audiência. Ele vai conseguir fazer por meio da escuta, para você entender certamente você teria que fazer o curso. Porque só no curso, que ele vai te dar os caminhos como que eu consigo identificar isso. É igual o médico Faça o seu diagnóstico ao paciente, se o médico não escuta que ele tem a dizer, ele não vai conseguir identificar que precisa ser um caso trabalhado.

Uma forma que a gente consegue perceber muito, é a linguagem não verbal. A linguagem não verbal, ela te orienta muito durante a audiência. Se a pessoa está sempre revirando o olho, se a pessoa está sempre com um bracinho cruzado, se a pessoa está sempre bufando, se a pessoa tá sempre negando com a cabeça. Ela não falou nada, mas você tá fazendo uma escuta ativa, porque você está vendo a postura da pessoa. Você está vendo que ela não queria estar naquele lugar, que ela não tá concordando com os termos tratados. Que ela tem algo dentro dela, que não está conseguindo ser resolvido por meio da conciliação.

Então, se você perceber a linguagem não verbal da pessoa, você consegue converter em uma mediação. Porque você vai conseguir chegar ao fundo do problema real. Que vai além do que trata o direito, né.

Entrevistadora: Aqui, no CEJUSC também há possibilidade de o advogado comparecer?

Entrevistada: Sim, Sim. Nós sempre incentivamos, né, que os advogados compareçam. A gente acredita que é muito importante o advogado dentro conciliação. Principalmente aqueles que acreditam na comunicação não violenta.

Sempre que eles comparecem, nós começamos a nossa sessão de abertura, inclusive convidando e agradecendo a participação deles, né. Porque ele sempre tem o interesse do cliente. E aí eles podem comparecer, muitas vezes por tratar de pessoas hipossuficientes. Eles não vêm com advogado, né.

Por isso que nós temos a parceria com a EAJ, parceria com a defensoria. Porque aí nós temos pessoas que vão poder auxiliar dentro daquele procedimento. Mas se por acaso a parte chegar com advogado, não tem problema inclusive, ela é muito bem-vinda. Amamos trabalhar com os advogados, né. Até porque eles conseguem explicar o direito de uma forma muito mais clara, não que os conciliadores não sabem, mas por ser imparcial às vezes você vai colocar uma questão e a pessoa vai achar que você tá sendo favorável para um quando você não está você está. Você está apenas explicando uma questão dentro da lei, mas aí a pessoa pode confundir em parcialidade ou um favoritismo. O advogado é fundamental dentro da nossa conciliação.

Entrevistadora: E tem a possibilidade também de comparecer somente o advogado, sem a parte?

Entrevistada: É muito raro isso, acontece mais na área processual. Na área processual, acontece mais. Até porque nós estamos tentando resolver problemas que a pessoa teve. Se só um advogado comparecer, você não vai conseguir resolver aquele problema com seu ex-marido, sua vizinha, sua mãe e sua avó. Você não vai conseguir resolver esse problema.

Entrevistadora: Entendi, vou passar para a pergunta de número quatro. Existe alguma delimitação de tempo para que seja realizada a sessão de conciliação e a de mediação?

Entrevistada: Então, a de mediação não tem determinação de tempo de mediação, ela pode durar o tempo que for necessário. A conciliação, a gente já tenta colocar dentro de um prazo, e vai depender muito da nossa pauta. Mas, geralmente, no máximo quarenta minutos. Porque o conciliador que fica responsável, a conciliação é agendada naquele horário.

Mas se ele não conseguir realizar dentro daquele período. Ou ele pede um outro conciliador para abrir aquela nova audiência, ou ele vai perguntar se tem mais algo a dizer, estamos caminhando para o final. Por isso é muito interessante o conciliador ficar atento aos horários, sempre observando. Mas sem agilizar, sem deixar as partes eufóricas e afobadas. Diferente da mediação, já foi feita mediação que durou seis meses.

Entrevistadora: São remarçadas as sessões?

Entrevistada: Isso. De acordo com as necessidades.

Entrevistadora: Então não existe uma delimitação de tempo? Por exemplo, a mediação poderia levar um dia inteiro ou tem um limite de horas por dia?

Entrevistada: Já teve mediador que fez no máximo seis horas, porque eu acho que é muito desgastante. Tem que suspender para um café. A gente vai tratar as emoções, ali. então muitas vezes a gente a escuta ela é um pouco mais demorada, né. Já teve casos da gente fazer, e a parte falar assim "Nossa gente, pelo amor de

Deus, vamos fazer esse acordo! Eu tô morrendo de fome!". A gente não vai fazer o acordo por causa da fome, vamos suspender e vamos reagendar, porque a outra parte está irredutível a tentar entender. É a sensibilidade das partes em querer resolver, mas eles precisam ser assistidos primeiramente.

Entrevistadora: No caso da conciliação, é marcada uma pauta, então? Tem uma pauta ser seguida no processo no pré-processual?

Entrevistada: É, nós mesmo marcamos, né. Durante o atendimento normalmente a pessoa já sai daqui com a data da conciliação pronta, no caso do processual, todos os juiz tem acesso a uma pauta no CEMPE, E aí nessa pauta eles mesmos vão marcando. Aí o juiz marca naquela pauta no CEMPE, ele mesmo faz intimação no Sistema, Do jeito que eles acharem melhor, nós realizamos a audiência. Depois devolvemos os outros pares.

Entrevistadora: No caso da mediação, já que é a sessão pode ser mais demorada, como é que funciona para marcar essa pauta?

Entrevistada: A pauta da mediação, é uma pauta específica, nós temos, é que nem a Pri falou, vai depender da escala de cada mediador. Mas normalmente é marcada uma audiência de mediação no dia.

Se duas, três vezes na semana, não há pauta de mediação já não tem tantos horários quanto a pauta de conciliação, tendo em vista que normalmente a mediação, que nem a Pri falou, ela é tão complexa e tão demorada que muitas vezes a gente vai marcando outras sessões.

Então não tem como, por exemplo, se eu marquei uma hoje, eu não posso marcar todas no próximo, eu não posso ter uma pauta lotada porque às vezes essa uma vai virar uma outra sessão, vai virar outra sessão, então nós temos que ter esta flexibilidade.

Entrevistadora: E como é que se chega essa questão, de tipo, se vai para outra sessão, se já é finalizada, se não chegou a um consenso?

Entrevistada: Isso vai tudo de acordo com o que a gente percebe. Não custa, por exemplo, se você está sentado com as partes, você observa que elas já caminharam para um acordo. Por exemplo, nós temos cinco tópicos, desses cinco tópicos, dois já foram tratados. Elas estão demonstrando que elas desejam tratar os demais, só que elas estão desgastadas, elas precisam de tempo para pensar, elas precisam de um momento para respirar e de digerir as emoções. Porque, muitas vezes, durante a mediação nós colocamos que a parte mais importante é a convivência com as crianças, é ter uma boa perspectiva para elas. Às vezes, a pessoa precisa digerir que, às vezes, a pessoa precisa digerir a ótica que a gente colocou para ela. Porque às vezes, você está tão mergulhado dentro do seu próprio problema, que quando você vê uma outra pessoa que te fala assim: não, eu entendo que você está sofrendo, eu entendo que você teve esse conflito, contudo, nós temos que resolver. É doloroso que você tenha que resolver conflitos, é doloroso que você tenha que mexer em sentimentos, em passados, em coisas, que te feriram.

Então, a audiência de mediação, ela pode ser feita em várias sessões, muitas vezes, para a pessoa conseguir absorver, digerir os sentimentos e depois voltar.

Entrevistadora: Então, na percepção do mediador, quando ele vê meio que uma força de vontade na parte em continuar e quando ela não se mostra muito fechada?

Entrevistada: Sim, mesmo que seja uma fala sutil, que a pessoa quer resolver, que a pessoa deseja realmente. Não necessariamente chegar num acordo, o acordo é consequência da sessão. Contudo, muitas vezes você percebe que a parte ela tem a vontade de resolver o conflito dela, ela só precisa de ferramentas para resolver, e a mediação é a ferramenta para resolver.

Entrevistadora: A última pergunta é: Aqui no CEJUSC tem uma média, se são feitas mais mediações ou conciliações?

Entrevistada: Nós realizamos mais conciliações. Até porque casamento comunitário, conversão de união estável em casamento, que é o nosso casamento comunitário, ele é na conciliação. E nós temos uma média muito alta de casamento durante o ano dentro do CEJUSC. Evasão escolar, que é um projeto que a gente tem junto com o ministério público, ele é feito por meio de conciliação. Então esses números, eles normalmente são maiores, tendo em vista que esses acordos são em benefício da população e não tem necessariamente um conflito dentro deles. Porque, por exemplo, o casamento não tem conflito. É um projeto que inclusive as pessoas amam, a conversão de não estava em casamento é um projeto assim que todo mundo é apaixonado.

Nós realizamos também procedimentos simples, aqui, por exemplo, muitas vezes nós consumimos realizar um divórcio sem filhos que é um que a gente considera um divórcio simples nós realizamos também é troca de guarda, né, ou alimentos, muitas vezes a pessoa ela está disposta a resolver o conflito dela. Não é sempre que é um que é um litigioso, que é uma briga. Às vezes a pessoa realmente vem disposta.

Entrevistadora: Então a escolha do método estaria ligada a uma disposição maior da pessoa para resolver o conflito?

Entrevistada: Sim. Da boa convivência que eles tiveram antes, entendeu? É porque, muitas vezes, assim, por exemplo, eu tô brigando com meu vizinho por causa de um pé de manga. Aí a pessoa vem aqui com o vizinho, não que eles se odeiam. Eles só estão com problema por causa do pé de manga, mas cresceram um do lado do outro são vizinhos a vida inteira, sempre gostaram de fazer churrasquinho na casa do outro, mas estão com aquele problema específico para resolver. Aí esse caso geralmente vai para conciliação, porque ele já tem algum um bom vínculo, vamos dizer.

Assim, a mediação é para reparar vínculos que foram quebrados profundamente. A conciliação, ela é uma reparação de vínculos que ainda não foram danificados a ponto de ter três, quatro, cinco, seis sessões.

Entrevistadora: Muito obrigada pela disposição, finalizei as perguntas.

Entrevistada: Tem mais alguma dúvida? Se tiver, me manda mensagem. O CEJUSC de Governador Valadares é enorme, inclusive, é o segundo de números de atendimento e homologações de Minas Gerais. Só fica atrás de grandes cidades assim. Grande número de acordos, procedimentos, cidadania.