



**FUNDAÇÃO UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA – UNIR  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO MESTRADO PROFISSIONAL EM  
DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DA JUSTIÇA – PPSG/DHJUS**

**Rômulo Bassetti de Souza**

**O Acesso à Justiça nos Centros Judiciários de Solução de  
Conflitos e Cidadania do Estado de Rondônia**

**Porto Velho  
2020**

**Rômulo Bassetti de Souza**

**O Acesso à Justiça nos Centros Judiciários de Solução de  
Conflitos e Cidadania do Estado de Rondônia**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (DHJUS), da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), na linha de pesquisa “Políticas Públicas e Desenvolvimento da Justiça”, como exigência parcial para obtenção do título de Mestre.

**Orientador: Prof. Dr. Osmar Siena**

**Porto Velho  
2020**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação  
Fundação Universidade Federal de Rondônia  
Gerada automaticamente mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

---

B319a Bassetti, Rômulo de Souza.

O acesso à justiça nos centros judiciários de solução de conflitos e cidadania do Estado de Rondônia / Rômulo de Souza Bassetti. -- Porto Velho, RO, 2020.

138 f. : il.

Orientador(a): Prof. Dr. Osmar Siena

Dissertação (Mestrado Profissional Interdisciplinar de Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça) - Fundação Universidade Federal de Rondônia

1.Acesso à Justiça. 2.Cejusc. 3.Conflitos de Interesses. 4.Resolução n. 125/2010. I. Siena, Osmar. II. Título.

CDU 347.9(811.1)

---

Bibliotecário(a) Luã Silva Mendonça

CRB 11/905

**RÓMULO BASSETTI DE SOUZA**

**O Acesso à Justiça nos Centros Judiciários de Solução de  
Conflitos e Cidadania do Estado De Rondônia**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (DHJUS) da Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) como requisito final para a obtenção do Título de Mestre.

Porto Velho-RO, 27 de março de 2020.

---

**Prof. Dr. Rodolfo de Freitas Jacarandá**

**Coordenador do Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional  
Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (DHJUS)**

**BANCA EXAMINADORA**

---

**Prof. Dr. Osmar Siena  
Orientador**

---

**Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Thais Bernardes Maganhini  
(Membro Interno – DHJUS)**

---

**Prof. Dr. Erasmo Moreira de Carvalho  
(Membro Externo - UNIR)**

**Porto Velho  
2020**

“Quem tem olhos para ver e ouvidos para ouvir fica convencido de que os mortais não conseguem guardar nenhum segredo”.

Sigmund Freud, 1983-85

BASSETTI, Rômulo Bassetti de Souza. **O Acesso à Justiça nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania do Estado De Rondônia.** Dissertação (Mestrado em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça). Programa de Pós-Graduação Mestrado Profissional em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (PPG-DHJUS). Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas, Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR). Porto Velho, 2020.

## Resumo

O alto demandismo e o volume de processos judiciais em tramitação nos tribunais motivou a busca por alternativas que, além de propiciar acesso ao sistema jurisdicional, promovesse acesso à Justiça, ou seja, o acesso de todo cidadão a uma ordem jurídica justa. Neste sentido, os métodos alternativos ou consensuais de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, são reconhecidos modelos de instrumentalização deste campo de estudo. A Resolução n.º 125 (RES 125/2010/CNJ) do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) representa este caminho no país ao criar uma Política Judiciária Nacional (PJM) de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. No cerne desta norma, encontra-se a criação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), os quais funcionam como articuladores na execução desta Política Judiciária Nacional com a comunidade, por meio de atividades como: solenidades processuais e pré-processuais, outros mecanismos alternativos, uso da rede de apoio, atendimento e orientação ao cidadão; dentre outras medidas que visam estimular a cultura de pacificação social. No Estado de Rondônia, após quase uma década da Política Pública (PP) criada pela RES 125/2010/CNJ, e quase sete anos da instalação dos CEJUSC/RO, as informações disponibilizadas são insuficientes para verificar se a implantação está em conformidade com o previsto. Desta forma, o objetivo deste trabalho foi identificar em que medida a atuação dos CEJUSC/RO está em conformidade com a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tendo como norteador desta atividade o acesso à Justiça. Trata-se de uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, a partir de uma perspectiva descritiva, cujos procedimentos usados se baseiam em levantamento documental e, principalmente, observações e entrevistas com os atores envolvidos: usuários, advogados, servidores e magistrados. Os resultados denotam que há algum acesso à Justiça por meio dos CEJUSC/RO. No entanto, a atuação não está totalmente alinhada à Política Pública que o instituiu, carecendo de atenção em alguns aspectos, principalmente: setor pré-processual, capacitação da equipe, divulgação e processos avaliativos. Estas deficiências dificultam a disseminação da cultura de paz. Dentre as medidas sugeridas, indica-se como produto deste estudo um modelo de verificação de alinhamento entre a Política Pública e as atividades desempenhadas nos centros. Este controle de implementação foi representado na forma de um processo de monitoramento sobre eixos-chave de atuação dos CEJUSCs. Acredita-se O acompanhamento contínuo das atividades poderá contribuir com a otimização do trabalho desenvolvido ao concentrar esforços em áreas e pontos críticos da atuação, auxiliando, ainda, no planejamento de ações para expansão da Política Judiciária Nacional de tratamento de conflitos na Amazônia Ocidental.

**Palavras-Chave:** Acesso à Justiça. CEJUSC. Conflitos de Interesses. Resolução n. 125/2010.

BASSETTI, Rômulo Bassetti de Souza. **Access to Justice in Judicial Center of Dispute Resolution and Citizenship of the Rondônia State**. Dissertation (Master in Human Rights and Development of Justice). Postgraduate Program Professional Master's Degree in Human Rights and Justice Development (PPG-DHJUS). Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas, Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR). Porto Velho.

## **Abstract**

The high demand and the volume of judicial proceedings in progress in the courts motivated the search for alternatives that, in addition to providing access to the jurisdictional system, would promote access to Justice, that is, the access of every citizen to a fair legal order. In this sense, alternative or consensual methods of conflict resolution, such as conciliation and mediation, are recognized models of instrumentalization of this field of study. Resolution No. 125 (RES 125/2010/CNJ), authored by the National Council of Justice (CNJ), represents this path in the country by creating a National Judicial Policy (PJM) for Adequate Treatment of Conflicts of Interest. At the heart of this rule is the creation of the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC), which act as articulators in the execution of this PJM with the community, through activities such as: procedural and pre-procedural ceremonies, others alternative mechanisms, use of the support network, assistance and citizen guidance; among other measures that aim to stimulate the culture of social pacification. The problem concerns the implementation of these centers in Rondônia. Even after almost a decade of Public Policy (PP) created by RES 125/2010/CNJ, and six years after the installation of CEJUSC in the State of Rondônia (CEJUSC / RO), the information provided is, until today, insufficient to verify the quality of services offered to the population. Thus, the objective of this work was to analyze to what extent the performance of CEJUSC / RO is in conformity with the PJM for Proper Treatment of Conflicts of Interest, having access to Justice as the guideline of this activity. It is an applied research, with a qualitative approach, from a descriptive perspective, whose procedures used are based on bibliographic and documentary surveys, in addition to observations and interviews with the protagonists of this reality: users, lawyers, civil servants and magistrates. The results show that there is some access to Justice in the CEJUSC / RO, however the performance is not fully aligned with the PP that instituted it, lacking attention as to the important dimensions, such as alternative dispute sector, team training, publicization and evaluated processes. these deficiencies hinder the dissemination of a culture of peace. Among the suggested measures, a compliance model for verifying the alignment between the PP and the activities performed in the centers is indicated as the product of this study. This implementation control was represented in the form of a didactic monitoring process on key axes of action of the CEJUSCs. It is believed that the continuous monitoring of activities can contribute to the optimization of the work developed by concentrating efforts on critical areas and points of action, also assisting in the re-planning of actions to expand the PJM for the treatment of conflicts in the Western Amazon.

**Keywords:** Access to Justice. CEJUSC. Interest conflicts. Resolution nº. 125/2010.

## **Lista de Ilustrações**

### **Lista de Quadros**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Quadro 1 - Setores de Atuação Obrigatórios nos CEJUSCs.....</b>  | <b>42</b> |
| <b>Quadro 2 – População e Circunscrição.....</b>                    | <b>53</b> |
| <b>Quadro 3 - Documentos Pesquisados.....</b>                       | <b>56</b> |
| <b>Quadro 4 - Estratégias/Instrumentos de Coleta de Dados. ....</b> | <b>57</b> |
| <b>Quadro 5 - Dimensões Adotadas.....</b>                           | <b>60</b> |
| <b>Quadro 6 – Categorias de Análise. ....</b>                       | <b>62</b> |

### **Lista de Diagramas**

|   |            |
|---|------------|
| <b>Diagrama 1 - Procedimento Analítico de Verificação de Conformidade. ....</b> | <b>67</b>  |
| <b>Diagrama 2 - Eixos de Atuação Passíveis de Acompanhamento. ....</b>          | <b>110</b> |

### **Lista de Fluxogramas**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Fluxograma 1 - Procedimento de Análise para Criação das Categorias Analíticas. ....</b> | <b>66</b> |
|--|-----------|

### **Lista de Organograma**

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Organograma 1 - Classificação e Distribuição dos Atores Consultados.....</b> | <b>55</b> |
| <b>Organograma 2 - Distribuição espacial dos CEJUSC/ROs em 2019.....</b>        | <b>71</b> |



## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

CEJUSC - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

CEJUSC/RO - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania do Estado de Rondônia

CF Constituição Federal do Brasil

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

DUDH - Declaração Universal dos Direitos Humanos

Ent. - Entrevistado

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

NCPC - Código de Processo Civil

NUPS - Núcleo Psicossocial

NUPEMEC - Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos

MP - Ministério Público

OAB - Ordem dos Advogados do Brasil

ONU - Organização das Nações Unidas

PJ - Poder Judiciário

PJN - Política Judiciária Nacional

PP - Política Pública

STM - Superior Tribunal Militar

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

SUS - Sistema Único de Saúde

TJ - Tribunal de Justiça

TJDFT - Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios

TJM - Tribunal de Justiça Militar Estadual

TJRO - Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia

TRE - Tribunal Regional Eleitoral

TRF - Tribunal Regional do Trabalho

TRT - Tribunal Regional do Trabalho

TSE - Tribunal Superior Eleitoral

TST - Tribunal Superior do Trabalho

## Apresentação

Este trabalho apresenta um estudo teórico-empírico sobre o acesso à Justiça previsto na Resolução n. 125/2010 (RES 125/2010/CNJ), do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), denominada como “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses” (PJNI). Trata-se de uma norma que visa disseminar a cultura de paz no país, constituindo-se, ainda, como uma forma de enfrentamento aos problemas enfrentados pelo Poder Judiciário (PJ) brasileiro, como a morosidade e o alto demandismo. Desta forma, optou-se pelo incentivo aos métodos consensuais ou amigáveis de solução de conflitos, notadamente por meio da conciliação e a mediação. No entanto, a resolução apresenta outras dimensões de atuação que contribuem para alcance deste objetivo, as quais merecem ser analisadas, principalmente em razão da implementação desta Política Pública (PP) no Estado de Rondônia desde 2013, por meio do Tribunal de Justiça de Rondônia (TJRO).

Para compreender este contexto, delimitou-se como *locus* de estudo os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), setores responsáveis pela execução direta, junto à população, da referida PP, criada pela RES 125/2010/CNJ. Portanto, o objetivo central foi verificar a conformidade entre a atuação dos CEJUSCs de Rondônia (CEJUSC/RO) e o previsto na RES 125/2010/CNJ, de modo que pudesse ser analisado o acesso à Justiça disponibilizado nestes centros.

Por se tratar de uma pesquisa aplicada, foram realizadas entrevistas e observações com os atores que executam e usufruem das atividades desempenhadas pelos CEJUSCs de algumas unidades do TJRO. A partir dos dados colhidos, bem como apoiado na pesquisa bibliográfica e documental, foi possível criar categorias diagnósticas que fundamentaram a análise das dimensões de atuação atualmente disponíveis nos CEJUSC/ROs e a verificação da conformidade de implementação atualmente existente. Neste contexto, o percurso deste estudo está descrito a seguir.

A introdução contém noções do campo de estudos de acesso à Justiça, a contextualização do tema, a explicitação do problema de pesquisa referente aos CEJUSC/ROs, os objetivos e a relevância do estudo. O Capítulo 2 traz a caracterização das Políticas Públicas (PP), sua fundamentação e a perspectiva de análise adotada neste estudo, com destaque à relevância que o acompanhamento

pode proporcionar à efetividade de uma PP. Em seguida, é apresentada a relação entre as PPs e sua inserção no Poder Judiciário. Com o fomento de reformas e medidas fiscalizatórias do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), demarca-se o papel das políticas judiciárias no aparato jurisdicional brasileiro. Neste ponto, apresenta-se o movimento de acesso à Justiça e como, a partir dos avanços da literatura, foi possível a criação de uma Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses (PJNI). Assinala-se, então, os principais pontos da RES 125/2010/CNJ e dimensões de atuação dos CEJUSCs, os quais são devidamente aprofundados ao longo do diagnóstico e análise de resultados nos capítulos seguintes.

Em razão de se tratar de um estudo sobre conformidade, exigiu-se uma visão orgânica das normativas e literatura sobre tratamento de conflitos e papel dos CEJUSCs. Neste sentido, sendo coerente a tal interpretação, optou-se por apresentar no Capítulo 3 a metodologia e o diagnóstico dos CEJUSC/ROs. A primeira parte do capítulo, Seção 3.1, apresenta o *locus*, amostra e dados utilizados, bem como a respectiva justificativa dos instrumentos de coleta que fundamentam as dimensões e categorias analíticas cujo conteúdo norteou a pesquisa para verificação da conformidade. Em seguida, na Seção 3.2, é descrito e apresentado o funcionamento dos CEJUSC/ROs. Visando facilitar a compreensão, adotou-se como apresentação dos resultados a mesma estrutura das categorias analíticas, de modo que ao final do capítulo o leitor pudesse situar a qualidade de atuação dos CEJUSC/ROs a partir da RES 125/2010/CNJ, ou seja, os avanços e entraves atualmente existentes na implementação e conformidade com esta PP de acesso à Justiça.

O Capítulo 4 analisa e discute a conformidade encontrada no diagnóstico de atuação e o confronto com a norma e literatura correlata, destacando o que há de mais relevante para melhor implementação da PP em Rondônia. Neste sentido, além das sugestões de melhoramento contidas ao longo do texto, apresenta-se uma proposta de avaliação de conformidade que possibilitará o acompanhamento da implementação da RES 125/2010/CNJ nos CEJUSC/ROs.

No Capítulo 5 são apresentadas as conclusões do estudo, assinalando-se o estado do alinhamento entre CEJUSC e a política pública que o fundamenta, além de serem apontados os principais obstáculos enfrentados, bem como a percepção de acesso à Justiça nas unidades do CEJUSC/RO.

## SUMÁRIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b> .....   | <b>13</b> |
| <b>1.1 Problema de Pesquisa</b> .....   | <b>17</b> |
| <b>1.2 Objetivos da Pesquisa</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>1.3 Justificativa da Pesquisa</b> .....  | <b>19</b> |
| <b>2 POLÍTICAS PÚBLICAS E POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES</b> ..... | <b>22</b> |
| <b>2.1 Políticas Públicas</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>2.1.1 Política Pública: Conceito e Histórico</b> .....   | <b>23</b> |
| <b>2.1.2 O Ciclo de Políticas Públicas</b> .....  | <b>25</b> |
| <b>2.2 Políticas Públicas Judiciárias</b> .....   | <b>31</b> |
| <b>2.2.1 Políticas Judiciárias</b> .....  | <b>32</b> |
| <b>2.2.2 Movimento de Acesso à Justiça e Políticas Judiciárias</b> .....  | <b>36</b> |
| <b>2.3 Política Judiciária Nacional de Acesso à Justiça e o CEJUSC</b> .....  | <b>41</b> |
| <b>3 OS CEJUSCs NO ESTADO DE RONDÔNIA</b> .....   | <b>51</b> |
| <b>3.1 Metodologia para Diagnóstico da Atuação dos CEJUSCs no Estado de Rondônia</b> .....                          | <b>51</b> |
| <b>3.1.1 Locus de Estudo e Atores Envolvidos</b> .....  | <b>52</b> |
| <b>3.1.2 Dados e Instrumentos de Coleta de dados</b> .....  | <b>56</b> |
| <b>3.1.3 Dimensões e Categorias Analíticas</b> .....  | <b>60</b> |
| <b>3.1.4 Análise dos dados</b> .....  | <b>65</b> |
| <b>3.1.5 Verificação da Conformidade</b> .....  | <b>66</b> |
| <b>3.1.6 Aspectos de Ética da Pesquisa</b> .....  | <b>67</b> |
| <b>3.2 Diagnóstico da Atuação dos CEJUSCs</b> .....   | <b>68</b> |
| <b>3.2.1 Descrição e Funcionamento das Unidades Pesquisadas</b> .....   | <b>68</b> |
| <b>3.2.2 A PJN de tratamento dos conflitos de interesses implementada nos CEJUSC/ROs</b> .....                      | <b>72</b> |

|  |            |
|--|------------|
| 3.2.2.1 Conciliação e Mediação Pré-processuais e Processuais.....  | 72         |
| 3.2.2.2 Sistema de Mediação e Conciliação Digital e Afins.....   | 75         |
| 3.2.2.3 Outras Ações para Promoção do Acesso à Justiça .....   | 76         |
| 3.2.2.4 Atendimento e Orientação em Cidadania .....  | 77         |
| 3.2.2.5 Rede de Apoio.....   | 79         |
| 3.2.2.6 Processos Avaliativos.....   | 80         |
| 3.2.2.7 Divulgação à Comunidade .....  | 91         |
| 3.2.2.8 Percepção de Acesso à Justiça .....  | 93         |
| 3.2.2.9 Autonomia dos CEJUSC/ROs.....  | 98         |
| <b>4 ANÁLISE E PROPOSTA DE INTERVENÇÃO .....</b>   | <b>101</b> |
| <b>4.1 Análise e discussão dos Resultados .....</b>  | <b>102</b> |
| <b>4.2 Proposta de Monitoramento de Implementação: Processo<br/>        Diagnóstico de Verificação de Conformidade entre a PJN de<br/>        Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e a Atuação dos<br/>        CEJUSCs.....</b> | <b>109</b> |
| <b>5 CONCLUSÕES .....</b>  | <b>114</b> |
| <b>REFERÊNCIAS.....</b>  | <b>118</b> |
| <b>APÊNDICE A - ROTEIROS DE ENTREVISTAS .....</b>  | <b>128</b> |
| <b>APÊNDICE B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)<br/>    .....</b>   | <b>131</b> |
| <b>APÊNDICE C: PROPOSTA DE PROCESSO de MONITORAMENTO DE<br/>    IMPLEMENTAÇÃO PARA OS CEJUSCs.....</b>   | <b>133</b> |

## 1 INTRODUÇÃO

Os direitos sociais e políticos costumam estar expressos como direitos de cidadania em uma legislação fundamentada nos Direitos Humanos. Ao lado destes direitos, voltados à coletividade, a primazia pelas liberdades individuais também é o cerne de uma ordem jurídica democrática, pois a todo cidadão é garantida a defesa de seus direitos contra o aviltamento de particulares e do próprio Estado. A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) já destacava a importância desta proteção a todo ser humano, ao assegurar, em seu art. 8º, o “[...] direito a receber dos tribunais nacionais competentes remédio efetivo para os atos que violem os direitos fundamentais que lhe sejam reconhecidos pela constituição ou pela lei.” (ONU, 1948, p. 6). Neste contexto, o acesso à Justiça é essencial para a promoção do reconhecimento de direitos, o que justifica a atenção que este tema tem recebido, constituindo-se como um campo de estudo que não se limita a identificar os requisitos de uma ação judicial ou mesmo a mera inserção no aparato jurisdicional pela litigância processual (WATANABE, 2011).

O acesso à Justiça decorre de uma evolução na interpretação que se extrai da noção de Estado de Direito, no qual o acesso à jurisdição não é sinônimo de acesso à Justiça, especialmente por este último decorrer do reconhecimento de direitos sociais básicos. De acordo com Cappelletti e Garth (2002, p. 12), o acesso à Justiça se constitui como “[...] requisito fundamental - o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.”. O que se espera é o gozo de uma ordem jurídica justa, ou seja, a implicação do Poder Judiciário (PJ) em uma atuação mais próxima ao cidadão, responsiva às demandas sociais, mais célere, mais qualificada e, sem por em risco estas características, menos dispendiosa. Na busca dessa responsividade, diversas iniciativas ao redor do mundo foram implantadas, buscando-se alternativas mais eficazes ao modelo adjudicatório - também chamado de sentencial, decorrente do jargão “cultura do litígio” (SILVA, 2011; LIMBURY, 1998; HERNANDEZ-CRESPO, 2008). Os mecanismos e procedimentos desenvolvidos para barrar a hegemonia do panorama litigioso estão inseridos na chamada “cultura de paz”, na qual uma das principais medidas é o incentivo à utilização dos “métodos alternativos de solução de conflitos”, principalmente os mecanismos de conciliação e mediação. O Código de

Processo Civil (NCPD) traz uma diferenciação possível destes dois instrumentos: na conciliação não há vínculo anterior entre as partes, podem o conciliador sugerir resoluções diretamente; na mediação, o vínculo entre os litigantes é pré-existente, cabendo ao mediador mais tentar o restabelecimento da comunicação, de modo que os próprios envolvidos possam identificar a soluções possíveis (BRASIL, 2015).

A Constituição Federal (CF) estabelece os parâmetros e diretrizes que dão contorno ao modelo instituído como Estado Democrático de Direito sendo que, desde seu preâmbulo, já prevê, dentre outras características, que a ordem jurídica será “[...] fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias.” (BRASIL, 1988).

Em razão das diversas traduções, estes instrumentos são nomeados na literatura como “métodos consensuais de solução de conflitos”, “mecanismos/métodos amigáveis/alternativos de resolução de disputas” (ADR, *Alternative Dispute Resolution*). Na bibliografia de língua portuguesa, a sigla “RAD” - Resolução Adequada/Amigável de Disputas” tem sido comumente utilizada, assim como a expressão “tratamento adequado dos conflitos de interesses” (CNJ, 2016b, p. 17). Trata-se de um conjunto de ações cuja principal característica é ser alternativa ao modelo tradicional de solução de disputas de interesses, ou seja, o modelo sentencial. A aplicação destes métodos proporciona um aprimoramento e uma adequada resposta jurisdicional, seja total ou parcialmente jurisdicional, que em razão dos desdobramentos do conflito, potencialmente culminariam com a necessidade de prolação de uma sentença judicial (REIS; SILVA, 2016).

Nos Estados Unidos, desde a década de 1970, os tribunais buscam alternativas ao modelo adjudicatório, sendo a proposta do *Multi-doors Courthouse* o projeto mais conhecido (HERNANDEZ-CRESPO, 2008). Neste modelo, nomeado no Brasil como “Tribunal de Múltiplas Portas”, as partes têm certa autonomia para escolher como resolverão seus litígios. Na Europa, registros referentes à década de 1980, na França, já comprovavam o uso da mediação, um dos métodos de resolução de disputas mais conhecidos no mundo (DE MORAES; SANOMYA, 2012). No Brasil, a influência e os resultados positivos desta forma de se encarar os conflitos foi tão bem recepcionada que tomou a proporção de uma Política Pública (PP) (BISPO, 2013; OLIVEIRA; LIMA, 2018; OLIVEIRA, 2017).

As PPs tentam equacionar o atendimento às necessidades sociais, por isso são comumente encaradas como o agir do Estado (o Estado em ação), e abarcam, de modo geral, “[...] os fins, os objetivos, princípios, diretrizes e instrumentos de controle e planejamento das ações de Estado e de governo.” (ILKIU, 2012, p. 158). Por este motivo, uma PP representa a manifestação da vontade estatal, cuja natureza decorre diretamente do texto constitucional. Em outras palavras, uma PP decorre de um compromisso do Estado em reconhecer e assumir que uma determinada problemática deve ser minimizada ou suprimida por meio de recursos estatais, o que revela sua natureza política. Neste sentido, define-se como PP a “[...] maneira de solucionar o problema político em pauta e a escolha das alternativas a serem adotadas.” (OLIVEIRA; SPENGLER, 2011, p. 6). A inclusão da temática de tratamento adequado dos conflitos de interesses como uma PP permanente deve ser tratada como um marco jurídico e social. Isto porque se constitui, a partir de então, uma responsabilidade formal do Estado em efetivar esta política, alocando recursos, determinando alterações, aperfeiçoando práticas existentes, dentre outras medidas que priorizem um caminho possível rumo à pacificação social.

A Política Judiciária Nacional (PJNI) de tratamento adequado dos conflitos de interesses foi instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução n.º 125, de 29 de novembro de 2010 (RES. 125/2010/CNJ). Esta nomenclatura ainda não é empregada majoritariamente pela literatura, porém entende-se que é mais condizente adotá-la neste estudo em razão de ser utilizada no título da RES. 125/2010/CNJ, bem como por soar mais coerente aos propósitos de uma PP que reconhece que os conflitos sociais nem sempre são passíveis de solução, mas que podem ser encarados de forma mais adequada de acordo com a natureza de cada disputa, especialmente quanto à prevenção, duração ou custo.

A RES 125/2010/CNJ prevê em seu art. 1º, parágrafo único:

Aos órgãos judiciários incumbe, nos termos do art. 334 do Novo Código de Processo Civil combinado com o art. 27 da Lei de Mediação, antes da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão (CNJ, 2010, p. 2).

Nota-se que o objetivo é deliberadamente fomentar o acesso a formas alternativas ao modelo adjudicatório (sentença), indicando-se principalmente a



conciliação e a mediação como ferramentas. Esta resolução ainda determinou a criação e a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), nos quais devem ser concentradas as sessões de conciliação e mediação, bem como atendimento e orientações ao cidadão (CNJ, 2010). Logo, a atuação do CEJUSC é crucial para a concretização desta PP, pois são responsáveis por dar forma, viabilizar e expandir o acesso à Justiça, de forma que garantam, inclusive, o exercício da cidadania, previstos na CF, em seu art. 5.º, como direito e garantia fundamentais (BRASIL, 1988). Portanto, cabe aos CEJUSCs articular esta PJA de modo a atender às demandas sociais que carecem de pacificação.

Há indicativos de resultados positivos no país, nos locais onde já houve a avaliação desta PJA. É o que aponta, por exemplo, um estudo em Minas Gerais (DIAS; PEREIRA, 2012, p. 93), no qual se abordou aspectos da satisfação dos envolvidos com o resultado da ação por meio da sentença judicial comparado com a resolução pela mediação. Dentre aqueles que chegam a cumprir a sentença (52,9%), pouco mais da metade estão satisfeitos (55,6%). Por outro lado, na solução construída pelo acordo consensual, o grau de satisfação alcançou a totalidade dos entrevistados (100%), o que fundamenta a conclusão das autoras de que a participação ativa das partes auxilia a promoção de um acesso à Justiça adequado.

Mesmo após quase uma década da criação da RES 125/2010/CNJ, a impressão que se tem é de que estudos empíricos como o de Dias e Pereira (2012) são escassos quando comparado às pesquisas majoritariamente bibliográficas sobre CEJUSC, nas quais são ressaltados aspectos formais da PJA, descrevendo o potencial transformador dos instrumentos utilizados ou via apresentação genérica de porcentagens de acordos (CAMPOS; FRANCO, 2017; MEIRELLES, 2007; OLIVEIRA; SPENGLER, 2011). Apesar de importantes, não têm a robustez necessária para averiguar a efetividade do acesso à Justiça promovido nestes centros. Um dos caminhos possíveis é verificar o grau de satisfação pós-atendimento, sabendo-se o que partes, advogados e servidores relatam desta experiência. Estas informações devem ser analisadas juntamente com a observação da dinâmica das unidades, verificação de documentos, dentre outras forma de se conhecer o objeto, de modo que exista uma pesquisa de campo com um processamento de dados competente, ou seja, contextualizada à cultura organizacional, à comunidade onde está inserida e às normativas já estabelecidas.

## 1.1 Problema de Pesquisa

O Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO), em 2013, tomou um passo mais concreto na regulamentação desta Política Judiciária Nacional (PJN) de estímulo à pacificação social, com a publicação da norma que definiu a criação e estruturação dos CEJUSCs que atuam em Rondônia (CEJUSC/RO), por meio da Resolução n.º 008/2013 (TJRO, 2013). Com a publicação desta normativa, o TJRO alterou a dinâmica procedimental de cartórios e gabinetes em 26 (vinte e seis) comarcas do Estado, onde até então os CEJUSC/RO foram autorizados a iniciar suas atividades. À medida em que a autorização foi concretizada, com a designação de um espaço para realização das audiências e a seleção de servidores anteriormente capacitados para ocupar os cargos de conciliador e chefe em cada unidade, paulatinamente, o trabalho do CEJUSC sedimentou-se como um serviço especializado. Além disso, com a remessa dos processos para a tentativa de conciliação nos centros, as varas e juizados originariamente detentoras destas ações puderam dedicar mais tempo em solucionar outros casos, uma vez que parte dos processos chegam a um acordo na conciliação ou mediação, extinguindo-se o processo.

Ocorre que, desde então, o único acompanhamento que se tem notícias decorre do levantamento mensal da porcentagem de acordos obtidos, relatório denominado “Resultado das audiências CEJUSC” (TJRO, 2017, p. 1). Neste documento é possível verificar a comarca ou local de atuação da unidade, a entrância da respectiva localidade, o número de sessões de conciliação designadas, realizadas e a porcentagem dos resultados ao longo dos meses, a partir de janeiro de 2017 (TJRO, 2018). A forma como são apresentados os resultados e as informações podem ser insuficientes para subsidiar uma visão holística dos CEJUSCs, o que notadamente dificulta um planejamento de aprimoramento das políticas judiciárias pelo TJRO, correndo-se o risco de fornecer um acesso aquém da necessidade social.

O acompanhamento de uma Política Judiciária que visa a pacificação social, tendo por base apenas os resultados das audiências de conciliação, como tem feito o TJRO, parece ser insuficiente diante da complexidade envolvida nas atividades originalmente atribuídas aos CEJUSCs, cujo propósito é promover o acesso à Justiça,

enquanto ordem jurídica justa – célere, menos onerosa, mais responsiva aos que dela se utilizam.

Detectada a lacuna da escassez de pesquisas com vertente empírica no Brasil sobre a atuação dos CEJUSCs, bem como a ausência de acompanhamento mais amplo das atividades do CEJUSC/ROs pelo TJRO, o presente trabalho tentou responder o seguinte questionamento: “até que ponto os CEJUSC/ROs têm implementado a PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses priorizando o acesso à Justiça como norteador desta atividade, conforme previsto na RES. 125/2010/CNJ?”.

A conformidade com a PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses foi analisada por meio da verificação dos elementos formais expressamente previstos na RES. 125/2010/CNJ, o que requereu a análise de como os serviços são prestados, quais os mecanismos de solução de conflitos disponíveis, o modo como a capacitação é ofertada e os processos avaliativos atualmente aplicáveis às unidades. Além disso, uma das maneiras de se analisar este alinhamento implica na constatação de como (e se) ocorre o acesso à Justiça, conhecendo-se as perspectivas de usuários e articuladores dos CEJUSC/ROs, tendo como parâmetro a literatura correlata.

## **1.2 Objetivos da Pesquisa**

Em termos gerais, a pesquisa visou identificar o alinhamento da atuação do CEJUSC/RO com o previsto na Resolução 125/CNJ/2010, bem como propor como produto de pesquisa um modelo de monitoramento para verificação de conformidade.

Em termos específicos, pretendeu-se:

- Descrever a atuação dos CEJUSC/RO conforme áreas previamente determinadas na Resolução n.º 125 do CNJ: conciliação e mediação pré-processuais e processuais, outros mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses, atendimento e orientação ao cidadão e, por fim, os processos avaliativos;
- Identificar a percepção dos usuários (partes, participantes ou cidadãos que necessitam orientação/atendimento, além dos advogados) e articuladores institucionais, servidores dos CEJUSC/ROs (conciliadores, mediadores, além dos chefes de CEJUSC) e magistrados (os coordenadores dos CEJUSC/ROs e os titulares

das varas ou juizados cíveis que se utilizam dos serviços prestados por estas unidades) acerca da execução desta PP no TJRO;

- Identificar os principais obstáculos ou desafio na atuação dos CEJUSC/ROs;
- Propor um processo de verificação do alinhamento entre a atuação dos CEJUS/RO e a PP que o instituiu (RES 125/2010/CNJ);

### **1.3 Justificativa da Pesquisa**

O acesso à Justiça se caracteriza como um direito social básico nos regimes jurídicos de Estados Democráticos de Direito. Asseguram não apenas o acesso formal ao Judiciário, como também promovem uma prestação judiciária de qualidade, com resposta em tempo adequado e justa. Trata-se de um campo de estudo que se torna cada vez mais relevante mundialmente por combater o alto demandismo judicial e estimular a pacificação social por métodos alternativos, mais baratos, rápidos e inteligíveis à população. No Brasil, dentre diversas normativas, destaca-se a RES 125/2010/CNJ, a qual inseriu no contexto jurídico diretrizes de uma PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses, sendo a principal norma no que se refere aos CEJUSCs e à promoção da cultura de paz no país (CNJ, 2010).

Foi por meio desta norma que se criaram os CEJUSCs, encarados como os principais articuladores desta PP. Todavia, a mera instalação do CEJUSC, por si só, não implica no atendimento ao determinado na RES 125/2010/CNJ, assim como não garante um acesso à Justiça condizente a um sistema jurídico justo, tal qual se espera de um Estado Democrático de Direito: com a devida humanização e melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população (SALES; CHAVES, 2014).

Ao tratar de questões qualitativas, especialmente por meio do registro do que é manifestado pelos atores envolvidos, a pesquisa se justifica em razão de seu potencial para, a partir da compreensão do diagnóstico, viabilizar a tomada de decisão sobre possíveis ações que possam otimizar a prestação jurisdicional e o atendimento aos cidadãos (usuários e advogados) que se utilizam do conjunto de serviços judiciais e de cidadania próprios dos CEJUSCs. Segundo o relatório “Justiça em números 2018”, já existem 982 unidades em todo o território nacional (CNJ/2018). Quanto ao Estado de Rondônia, somam-se 26 unidades de CEJUSC que, de acordo o relatório “Resultado das Audiências Cejusc”, atualizado até dezembro de 2018, foram

incumbidas de promover 59.174 audiências (designadas), sendo que foram efetivadas 34.830 solenidades (TJRO, 2018). Considerando a presença de ao menos duas pessoas nestas audiências, um reclamante e um reclamado, são cerca de potenciais 70.000 pessoas que podem ter usufruído do trabalho desenvolvido nos CEJUSC/ROs; estes usuários, suas famílias, a comunidade na qual estão inseridos foram, de algum modo, impactados pela atuação destas unidades, sendo possível afirmar que os CEJUSCs são, de fato, articuladores de uma PJN de tratamento adequado dos conflitos com potencial de promover a pacificação social de uma forma mais célere e efetiva. Para tanto, é a partir de informações sistematizadas acerca do andamento desta PP que será possível construir uma imagem do Judiciário mais condizente à expectativa social, indo além de cumprimento formal de uma normativa do CNJ - que diante de sua abrangência já é, por si só, uma tarefa hercúlea. Estas informações podem se referir desde à implantação e manutenção de determinadas ações e projetos que fomentem os atuais métodos consensuais (e outros eventualmente não explorados), bem como de atividades de orientação em cidadania, por meio da percepção dos destinatários do serviço.

A pesquisa sobre os CEJUSC/ROs destaca, ainda, o ponto de vista organizacional, uma vez que se trata de atividade de natureza especializada, com investimento institucional na qualificação, remuneração e gestão dos servidores e magistrados, sendo apropriado afirmar que o capital humano exige uma atenção diferenciada. Considerando que o atendimento ao público implica também no acolhimento de pessoas que, pela natureza do conflito que vivenciam, nem sempre estão dispostas a colaborar ou a se comunicar de forma não agressiva, os servidores do CEJUSC estão necessariamente mais sensíveis à carga emocional dos usuários. A partir da verificação de alinhamento, no que tange à capacitação dos atores, é possível estreitar a relação “instituição-articulador” ao ser demonstrada as principais dificuldades que os executores da PP enfrentam. Assim, sugere-se que seja possível evitar, por exemplo, um aumento da taxa afastamentos e manter (ou mesmo aumentar) os níveis de motivação da equipe – o que, em última análise, pode significar uma redução de custos e mais investimentos em outras áreas (saúde do servidor).

Frisa-se, ainda, que a literatura está repleta de publicações acerca dos métodos consensuais ou sobre a Política Judiciária de acesso à Justiça, nas quais se adota

uma postura de investigação monográfica, especialmente pelo difícil acesso aos dados referentes às atividades desempenhadas. “Também é importante mencionar a dificuldade para se obter estes dados junto ao próprio Tribunal de Justiça de Rondônia, pois eles são coletados eletronicamente e mantidos apenas na base de dados do CNJ.” (MATTOS, 2017, p. 17). Por este motivo, buscou-se realizar uma análise com base em dados primários, pois são raros os trabalhos que abordam este assunto sob um viés empírico, com pesquisa *in loco* nas unidades, registrando a percepção de articuladores e usuários dos centros.

Por fim, a relevância da pesquisa consiste na possibilidade de identificação de lacunas que possam viabilizar eventual realinhamento das ações institucionais em direção ao que se espera da PP. Souza (2003, p. 18) chama atenção para o baixo conhecimento empírico das PPs na esfera estadual, indagando “[...] por que existem diferenças tão marcantes nas políticas formuladas e/ou implementadas pelos governos estaduais.”. Assim, a análise dos dados poderá subsidiar a criação ou a otimização de ferramentas de verificação mais adaptadas à realidade dos CEJUSC/ROs, contribuindo com um planejamento de ações judiciais mais fidedignas e, em última análise, com o desenvolvimento da Justiça orientado às necessidades da comunidade amazônica ocidental.

## **2 POLÍTICAS PÚBLICAS E POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES**

As transformações sociais refletiram no modo como o poder do Estado foi se adaptando às alterações culturais de cada povo, sendo que as Políticas Públicas (PP) se apresentam como uma forma de percepção social das ações estatais. Neste sentido, o dinamismo político-social repercute no Poder Judiciário (PJ), na medida em que os direitos civis e sociais não efetivados, ainda que sejam manifestações dos Direitos Humanos, acabam se integrando à estatística do alto demandismo no Brasil, com cerca de oitenta milhões de ações em tramitação (CNJ, 2018). Neste contexto, o CNJ editou a Resolução n.º 125 (RES 125/2010/CNJ), marco normativo na tentativa de dar efetividade ao acesso à Justiça, instaurando-se uma Política Judiciária Nacional (PJN) de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Com esta norma, ficou determinada a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), responsáveis por articular esta PJN por meio da oferta de mecanismos consensuais de resolução de disputas, especialmente a conciliação e a mediação, além de atendimento e orientação aos cidadãos (CNJ, 2010, p. 2). Estes aspectos são as preocupações deste capítulo.

### **2.1 Políticas Públicas**

As Políticas Públicas (PPs) podem ser encaradas como a ação do Estado e estão atualmente incorporadas à dinâmica do sistema de justiça vigente no país, a ponto deste último criar e administrar as suas próprias PPs, as chamadas políticas públicas judiciárias. No Brasil, esta gestão é feita pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

A temática das PP tem sido extensamente debatida no âmbito das ciências políticas, jurídicas, sociais e econômicas, sendo ainda um dos pilares do campo de estudo em Administração Pública (SILVA *et al.*, 2017; ILKIU, 2012; FLORENZANO, 2007; BILHIM, 2008; DA CUNHA, 2018). A importância de estudos nesta área decorre da possibilidade de análise do comportamento estatal, ou seja, como se dá o processo de tomada de decisão, planejamento, execução e fiscalização das ações do Estado. O poder estatal tem sua gênese, conforme a clássica visão hobbesiana, a partir do

momento em que os “[...] indivíduos renunciam ao direito de usar cada um a própria força, que os tornava iguais no estado de natureza, para o confiar a [...] um único corpo, que doravante será o único autorizado a usar a força contra eles.” (BOBBIO, 1998, p. 956). Na mesma linha, tem-se as contribuições do iluminismo, especialmente a conhecida perspectiva montesquiana sobre o exercício do poder estatal, calcado na ideia de freios e contrapesos que permitiriam maior fluidez no exercício deste poder, por meio de delimitação em especialidades independentes: os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário (DE OLIVEIRA, 2016). Com base nesta visão, é possível compreender que a ação estatal, dividida em poderes, autônomos entre si, mas integrantes de uma unidade, possui um escopo de legitimidade que lhe é intrínseco como parte de sua natureza. Analisando-se sua composição, pode-se considerar o Estado como “[...] o conjunto de instituições permanentes – como órgãos legislativos, tribunais, exército e outras que não formam um bloco monolítico necessariamente – que possibilitam a ação do governo” (HÖFLING, 2001, p. 31). Já o termo “Governo” se refere ao “[...] *locus* onde os embates em torno de interesses, preferências e ideias se desenvolvem [...]” (SOUZA, 2006, p. 25).

### 2.1.1 Política Pública: Conceito e Histórico

As PPs se referem às ações decorrentes de um complexo processo de tomada de decisões, cujo fundamento é a manutenção do Estado em si (visão institucional) e da fonte de seu poder, o povo (visão finalística, própria do Estado Democrática de Direito). Como se trata do campo da coisa pública, de interesse geral, importa observar que o termo “política pública”, neste estudo, diz respeito ao conjunto de preceitos teóricos e, principalmente, os atos que direcionam a prática estatal à finalidade de “bem social” prevista na Constituição Federal (CF) de 1988 (BRASIL, 1988).

Com base nos estudos comparados, o termo “política” assumiu perspectivas e nomenclaturas diversas:

[...] a palavra “política” assume três dimensões mais comuns, que estão de alguma forma entrelaçadas: (i) uma dimensão “processual” (*politics*), relativa à atividade humana de luta para a obtenção do poder, por meio de um processo político; (ii) uma dimensão “institucional” (*polity*), referente à “ordem do sistema político, delimitada pelo sistema jurídico” e à “estrutura institucional do sistema político-administrativo”, envolvendo decisões políticas; e (III)



dimensão “material” (*policy*), relativa ao “processo de construção e atuação” das decisões políticas, “à configuração dos programas políticos, aos problemas técnicos e ao conteúdo material das decisões políticas. (FREY, 1997, p. 216 *apud* DOS SANTOS, 2014, p. 226).

Segundo Rua e Romanini (2013), a interpretação majoritária da literatura em Ciência Política, considera que as políticas públicas (*policy*) são consequências da dinâmica política (*politics*) exercida, confirmando-se a influência de uma abordagem sistêmica neste ramo científico. Portanto, as políticas públicas elegem como foco de análise “[...] programas governamentais, particularmente suas condições de emergência, seus mecanismos de operação e seus prováveis impactos sobre a ordem social e econômica[...].” (ARRETCHE, 2003, p. 8). Dito de outro modo, “[...] o traço definidor característico é a presença do aparelho público-estatal na definição de políticas, no acompanhamento e na avaliação, assegurando seu caráter público [...]” (SPOSITO; CARRANO, 2003, p. 2). Assim, as PPs são entendidas como “[...] ações estatais voltadas a tornar concreta a atuação dos conteúdos normativos constitucionais que norteiam as decisões políticas, não sendo exclusivas de um poder ou outro.” (DA SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p. 125). A partir da legitimação promovida pela Carta Magna (BRASIL, 1988), entende-se que a PP “[...] contempla essencialmente, uma opção pelos fins a serem perseguidos (prioridades), um programa de ação para instituí-los e os métodos (incluídos, aqui, os financeiros) a serem empregados nessa instituição[...].” (SALLES, 2013, p. 164).

Sob uma perspectiva pragmática, levando em conta sua operacionalização, as PPs definem “[...] objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos [...]”, tendo uma natureza também decisória que “[...] visa a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social [...]” (SARAVIA; FERRAREZI, 2006, p. 29). Neste sentido, com base na multidisciplinaridade envolvida na temática das políticas públicas, concorda-se com as explicações de Souza (2006, p. 26), pois segundo o autor, trata-se de um “campo do conhecimento” responsável por impulsionar ação governamental “[...] e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente).” (SOUZA, 2006, p.26). Com base neste entendimento, as PPs são implementadas em estreita relação com o próprio desenvolvimento do chamado Estado Democrático de Direito, sendo encaradas como um dos principais instrumentos de realização dos objetivos do Estado. No Brasil, visa benefícios como

a promoção do “bem de todos”, a “redução das desigualdades sociais”, o “desenvolvimento nacional” e uma “sociedade livre, justa e solidária”, nos termos do art. 3º, da CF (BRASIL, 1988).

As PPs “[...] repercutem na economia e nas sociedades, daí por que qualquer teoria da política pública precisa também explicar as inter-relações entre Estado, política, economia e sociedade.” (SOUZA, 2006, p. 25). Apesar dos avanços financeiros promovidos em razão do capitalismo, a década de 1970 foi marcada pela crise petroleira, o colapso da bolsa de 1973, dentre outros eventos no cenário econômico, o que revelou a fragilidade dos governos em lidar com os problemas internos decorrentes de crises externas. Foi o momento em que se percebeu que os “[...] sistemas de planejamento estabelecidos eram muito lentos e rígidos para dar conta de uma conjuntura que exigia respostas imediatas.” (SARAVIA; FERRAREZI, 2006, p. 25). No âmbito interno, já havia um movimento em direção a promover maior acesso à bens e serviços, decorrentes do processo de redemocratização. Em meados dos anos 1990, passa-se “[...] a exigir do Estado novos comportamentos para satisfazer as demandas sociais por meio da busca pela viabilização de bem-estar, segurança e justiça, fatores que compreendem o tripé para a promoção do bem-comum.” (SILVA *et al*, 2017, p. 33).

Nota-se, portanto, os diversos fatores a serem considerados na agenda decisória de uma política pública, o que revela a dificuldade em convergir tantos elementos que, para maioria da população, são percebidos apenas na fase de execução, ou seja, na atividade concreta (como a construção de uma ponte ou fornecimento de medicação em posto de saúde, por exemplo).

### 2.1.2 O Ciclo de Políticas Públicas

A literatura aponta uma vasta elaboração de teorias e práticas referentes às PPs, o que nas palavras de Trevisan e Bellen (2008, p. 531), corresponde a uma “[...] Babel de abordagens, teorizações incipientes e vertentes analíticas que buscam dar significação à diversificação dos processos de formação e gestão das políticas públicas [...]”. Neste contexto, sabe-se que as abordagens ou modelos foram acompanhando o regime político e, principalmente, econômico de cada país no qual eram implementados, pois são áreas indissociáveis à Administração Pública: “Até

porque não podemos esquecer que a análise de política pública é, por definição, estudar o governo em ação [...]” (SOUZA, 2003, p. 18). Saravia e Ferrarezi (2006, p. 31), ao discutir as características encontradas no desenvolvimento do processo de elaboração de políticas públicas, destacam as seguintes:

[...] institucional: a política é elaborada ou decidida por autoridade formal legalmente constituída no âmbito da sua competência e é coletivamente vinculante; b) decisório: a política é um conjunto/sequência de decisões, relativo à escolha de fins e/ou meios, de longo ou curto alcance, numa situação específica e como resposta a problemas e necessidades; c) comportamental, implica ação ou inação, fazer ou não fazer nada; mas uma política é, acima de tudo, um curso de ação e não apenas uma decisão singular; d) causal: são os produtos de ações que têm efeitos no sistema político e social.

Importa mencionar que há multiplicidade de teorias e práticas envolvendo este tema (BILHIM, 2008), portanto não cabem maiores digressões acerca dos tipos e modalidades existentes. Os apontamentos da literatura indicados neste estudo prestam-se a fundamentar, objetivamente, uma proposta de verificação de conformidade sobre uma PP já implementada há quase uma década. Neste sentido, optou-se por situar a Política Judiciária de tratamento adequado dos conflitos de interesses (PJNI) nos moldes do modelo conhecido como “ciclo de políticas públicas” (*Cycle Policy*). A escolha se deu em razão de ser didaticamente demonstrável os aspectos referentes à verificação de conformidade no andamento de uma PP, consistindo em “[...] importante ferramenta analítica, indicando, também, aspectos cruciais da elaboração e implementação da política pública.” (DE MATOS PINTO, 2015, p. 29).

Trata-se de uma metodologia realizada por etapas, formando um ciclo que engloba, em linhas gerais, uma formação de agenda, a elaboração, implementação e/ou execução e o avaliação de uma PP. Como todo instrumento/método, há flexibilizações no sentido de se considerar mais ou menos um dos seus elementos, o que implica em considerar que o tema, o *locus*, os atores, os destinatários são elementos que alteram as características inicialmente previstas na fase de elaboração:

As críticas alertam para a necessidade de não se considerar as fases como rígidas etapas sequenciais, ou seja, é possível que as sequências se alternem e as fases se misturem. Sendo assim, mais importante do que a sequência que o ciclo apresenta é o entendimento de que a política pública é composta por estágios que possuem características específicas (RAEDER, 2014, p. 127).

Nas palavras de Silva (2006, p.30), os atores envolvidos podem contribuir ou dificultar o andamento do ciclo, o que justificaria por que determinados temas entram na agenda decisória e outros não, ou mesmo os que são postos em debate, não chegam a fase de implementação: “[...] algumas vertentes do ciclo da política pública focalizam mais os participantes do processo decisório, e outras, o processo de formulação da política pública.”. Sobre esta mesma questão, ou seja, a importância das pessoas que estão à frente do processo de formulação, Dos Santos (2014, p. 231) afirma que “[...] inúmeros atores governamentais (políticos, juizes, burocracia) ou não governamentais (grupos de interesse, partidos políticos, meios de comunicação, destinatários das políticas públicas, organizações não governamentais) exercem sua influência [...]”. A praticidade didática do ciclo é capaz de “[...] organizar ideias e apresentar com mais clareza os esboços e intenções políticas aos administradores e outros envolvidos nas ações que compõem o ciclo das políticas.” (SILVA *et al.*, 2017, p. 35).

A despeito da complexidade de fenômenos que influenciam a eleição da agenda política, no qual merece destaque as críticas ao modelo de Escolha Racional mencionado por Bilhim (2008, p. 7), acerca do “interesse egoísta” que pode ocorrer no processo decisório, adotou-se aqui a perspectiva de que a tomada de decisão decorre do reconhecimento da demanda pública. Assim, com a constatação de que há problemas que afetam a ordem social, ou seja, carentes de resolução (fase de definição do problema), segue-se a etapa de elaboração propriamente dita, na qual é feito detalhado diagnóstico constando a relação de causa e efeito que viabiliza a busca por soluções. A partir do panorama traçado, é preciso determinar qual resolução é mais conveniente ao problema posto, sendo que na fase de “[...] tomada de decisões determina-se qual das múltiplas soluções possíveis é a que tem a maior certeza técnica a partir da evidência existente.” (VAZQUES; DELAPLACE, 2011, p. 37).

Com um projeto devidamente elaborado, tem-se a fase de implementação da PP, por meio da qual são executados as rotinas e projetos previamente definidos.

A implementação da política é a concretização da solução dos problemas que foram definidos na agenda decisória, problemas que deverão ser tratados a partir dos critérios definidos na etapa anterior. Uma forma de caracterizar a fase de implementação é apresentada por Secchi (2013, p.55): “[...] aquela em que regras, rotinas e processos sociais são convertidos de intenções em ações”. (RAEDER, 2014, p. 127).

A implementação é a operacionalização da PP, está atrelada ao planejamento, mas implica em uma ação, na tentativa de se alterar a realidade até então apresentada. Assim, pode consistir em uma construção de um hospital, como parte da uma PP de saúde, mas também pode se tornar tangível com a publicação de uma lei que viabilize ou expanda direitos. Melhor definição é encontrada no seguinte trecho:

A implementação é uma etapa dinâmica. É em si um processo de significado próprio, que não está restrito apenas à tradução de uma dada política em ação, mas que pode transformar a política em si. A implementação pode ser considerada como um processo de interação entre a determinação de objetivos e as ações empreendidas para atingi-los. Consiste no planejamento e na organização do aparelho administrativo e dos recursos humanos, financeiros, materiais e tecnológicos necessários para realizar uma política [...] (CARVALHO; BARBOSA, SOARES, 2010, p. 5).

A implementação é, portanto, a fase em que a ausência de uma gestão capacitada, entenda-se administrada e acompanhada, pode fadar ao fracasso de toda a PP. Além disso, pela própria natureza de coisa pública e dependendo dos objetivos estipulados em sua elaboração, é preciso que a implementação esteja sob o manto de uma governança que saiba se integrar com outros atores, ou seja, uma operacionalização contextualizada e em cooperação com as redes disponíveis (BILHIM, 2008).

Compreendido o processo de criação e implementação baseado no modelo de ciclos, eleito como abordagem deste estudo, a etapa seguinte consiste na avaliação. O campo de avaliação de PP está pautado por aspectos socioeconômicos, onde se destaca sua importância, pois é a partir do resultado do processo avaliativo que se abre margem para questionamentos sobre o papel do Estado, legitimando ou abalando a percepção social acerca de suas atividades (TREVISAN, BELLEN, 2008).

No âmbito procedimental, considerando-se o Cycle Policy, a avaliação é o momento ou conjunto de ações nos quais se verifica primordialmente os resultados ou impactos obtidos após a implementação (VIANA, 1996; TREVISAN, BELLEN, 2008). Neste sentido, o alcance de uma PP passa por uma análise multifacetada, ou seja, um processo avaliativo que costuma se basear em conceitos de eficiência, eficácia e efetividade (BILHIM, 2008). A relevância da avaliação está presente na CF, em seu art. 37, caput, no qual se usa o termo “eficiência” como princípio para reger a atuação da Administração Direta e Indireta (BRASIL, 1988). Todavia, em seu art. 74,

inc. II, acerca do controle interno do Estado, consta a expressão “[...] comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência [...]” (BRASIL, 1988, p. 38).

Em razão da tradição da literatura em adotar esta perspectiva, cabe o registro destas noções para melhor compreensão acerca desta etapa de avaliação. Neste sentido, quanto à eficácia, observa-se se a meta pretendida foi alcançada, ou seja, se foi atingido o resultado, não importando os métodos utilizados para tanto. Eficiência, por sua vez, não consiste em analisar somente se os objetivos foram concretizados, neste caso é dada atenção aos recursos consumidos para atingir a finalidade, em outras palavras, o custo-benefício dirigido ao âmbito interno (MARINHO; FAÇANHA, 2001). Por fim, tem-se a efetividade, que segundo Castro (2006, p. 5), baseia-se na análise do binômio necessidade-oportunidade, de modo que “essa averiguação [...] deve ser a mais democrática, transparente e responsável possível, buscando sintonizar e sensibilizar a população para a implementação das políticas públicas.”. Quando a efetividade é considerada na tomada de decisão e na implementação de qualquer plano, geram-se “[...] objetivos verdadeiros e constroem regras de conduta confiáveis e dotadas de credibilidade para quem integra a organização e para seu ambiente de atuação.” (MARINHO, FAÇANHA, 2001, p. 6).

Ainda que se reconheça que os aspectos de eficácia, eficiência e efetividade não são exaustivos quando se trata de PP, assume-se que são pragmáticos à Administração Pública no que concerne à avaliação, sendo, portanto, permeáveis em todas as etapas anteriores, tais como a avaliação do desenho da PP, passando pela avaliação do processo de execução e, por consequência, os resultados e impactos obtidos (VAZQUEZ; DELAPLACE, 2011). Assim, na perspectiva dos ciclos, a avaliação tem uma importante função na verificação de resultados e impactos de PP já implementadas (TREVISAN; BELLEN, 2008).

### 2.1.3 Monitoramento e controle de implementação

A PP de tratamento de conflitos decorrente da RES 125/2010/CNJ avançou em Rondônia com a criação dos CEJUSC/ROs no ano de 2013 (TJRO, 2013). Considerando que este estudo não foca em análise de impacto ou resultados da PP decorrente da RES 125/2010/CNJ, este trabalho situa-se como uma análise qualitativa

da etapa de implementação, especificamente a forma de controle, ou seja, como se dá o acompanhamento (monitoramento) da PJJ de tratamento adequado de conflitos na esfera estadual. Relembrando-se o que leciona RAEDER (2014) acerca da flexibilidade com a qual se deve observar as fases do Ciclo de PP, sabe-se que os processos avaliativos podem e devem ocorrer nas demais etapas, aumentando-se as chances de sucesso dos programas aplicados.

Lima e D'Ascenzi (2014) apontam que a implementação pode ser analisada sob abordagens diversas, sendo uma delas a perspectiva de controle. Nesta abordagem, estes autores trazem uma crítica ao modelo sequencial (Circle Policy), eis que a literatura costuma apontar que as falhas de implementação costumam ser atribuídas aos formuladores, haja vista a execução ser a etapa subsequente à formulação. O monitoramento toma relevância ao destacar as deficiências, sendo que “as lacunas de implementação que permitiram mudanças na política durante sua execução” (LIMA; D'ASCENZI, 2014, p. 53). Neste sentido, uma forma possível de tentar suprir estas falhas é por meio da escuta dos executores da PP, os quais fornecem elementos mais fidedignos da realidade, por meio da técnica de avaliação denominada “bottom-up”:

[...] as pesquisas passaram a usar, também, análises bottom-up, que partem de três premissas: a) analisar a política pública a partir da ação dos seus implementadores, em oposição à excessiva concentração de estudos acerca de governos, decisores e atores que se encontram na esfera “central”; b) concentrar a análise na natureza do problema que a política pública busca responder; e c) descrever e analisar as redes de implementação. (SOUZA, 2003, p. 17).

De acordo com Oliveira (2006, p. 279), as contribuições realizadas “de baixo pra cima”, no modelo bottom-up, deixa transparecer que “[...] esses atores sabem exatamente o que acontece e o que seria melhor para alcançar-se os resultados da política (PALUMBO; HARDER, 1981).”. Ademais, torna o processo mais democrático, pois considera a opinião de quem lida habitualmente com a PP. Desta forma, a avaliação de processos implica em um controle de implementação, tendo como finalidade averiguar se a metodologia empregada em determinado projeto está adequada à finalidade programada, verificando se as medidas empregadas podem ser mantidas, melhoradas ou reorientando toda a implementação. Para tanto, dispense atenção sobre questões organizacionais, sociais, econômicas e políticas (CUNHA, 2006).

O controle promovido neste tipo de avaliação permite alterar rotinas inadequadas com mais celeridade e precisão, uma vez que constata equívocos procedimentais ao fiscalizar “a execução dos procedimentos de implantação dos programas, identificar barreiras e obstáculos à sua implementação e gerar dados para sua reprogramação, por meio do registro de intercorrências e de atividades.” (TREVISAN; VAN BELLEN, 2008, p. 548).

Assim, destaca-se o papel do monitoramento como mecanismo de avaliação da implementação. Monitorar implica em uma análise valorativa dos aspectos de um programa ou plano ao longo de determinado tempo, implica na ideia de certa regularidade, o que propicia correções de percurso mais céleres. O monitoramento é realizado concomitantemente à implementação de um programa ou projeto, sendo utilizado “[...] para se saber como uma intervenção evolui ao longo do tempo, através de dados da gerência do projeto sobre metas iniciais, indicadores e resultados associados aos programas.” (RAMOS; SCHABBACH, 2012, p. 1279).

Ainda que a realização do monitoramento caiba à gestão interna de cada órgão, podendo alcançar o nível mais pormenorizado de ação referente à determinado projeto, este acompanhamento não se limita ao âmbito funcional interno. Os destinatários da PP são peças essenciais para a análise de processos. No que se refere a conhecer a percepção de acesso à Justiça, tornam-se ainda mais imprescindíveis, pois contribuem na busca pela “[...] superação coletiva e a satisfação de detectar problemas e solucioná-los, de projetar e efetivar atividades num processo crítico, interrogativo e educativo.” (FAGUNDES; MOURA, 2009, p. 103). Em razão da fundamentação exposta ao longo deste estudo, acredita-se que seja viável a propositura de um modelo de monitoramento, enquanto mecanismo de controle da implementação, o qual terá finalidade verificar o alinhamento da atuação do CEJUSCs com a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses prevista na RES 125/2010/CNJ.

## **2.2 Políticas Públicas Judiciárias**

Como visto nas seções anteriores, as PPs decorrem de preceitos constitucionais e sua natureza se baseia no comprometimento com os objetivos da República, dentre eles o acesso à Justiça. Tendo em vista que o PJ é uma vertente



do Estado e havendo um órgão com caráter administrativo e fiscalizatório vinculante a todas às unidades jurisdicionais deste poder, foi possível a criação de PP que miravam no acesso à Justiça por meio dos métodos consensuais de resolução de conflitos.

### 2.2.1 Políticas Judiciárias

Dentro do âmbito dos Direitos Humanos, o acesso à Justiça consiste em uma importante via de concretização dos direitos civis e sociais, ou seja, refere-se ao exercício da cidadania ao possibilitar condições de se reivindicar, até mesmo contra o Estado, situações que violem a dignidade humana, em qualquer aspecto. Além de seu reconhecimento em diplomas e declarações internacionais humanitárias, o acesso à Justiça no Brasil encontra seu fundamento na própria constituição: a partir do preâmbulo já está previsto que o Estado assegurará o exercício dos direitos sociais e individuais, encarando-se a Justiça como valor supremo (BRASIL, 1988, p. 1); na sua categorização como direito fundamental, por meio da interpretação do art. 5.º, inc. XXXV, onde consta que “[...] a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988, p. 5); e, ainda, no mesmo artigo, no inc. LXXVIII, “a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação” (BRASIL, 1988, p. 5).

Considerando-se que as PPs são os instrumentos de efetivação das disposições constitucionais, justifica-se a existência de PP de acesso à Justiça em razão dos trechos supramencionados, bem como pelo fato de um dos objetivos do Estado ser a construção de uma sociedade livre, justa e solidária, a qual também assegura o exercício dos direitos fundamentais presentes no art. 5º e seus incisos (BRASIL, 1988):

“[...] novos contornos estão sendo dados ao direito fundamental de acesso à justiça. Ousamos afirmar, nesse sentido, que o acesso à justiça deve ser visto como um verdadeiro ideal de igualdade material na sociedade, bem como fator de promoção da cidadania, aqui entendida como o direito a ter direitos (segundo Hannah Arendt) ou, ainda, como o primeiro direito humano. Em outras palavras, o direito fundamental ao acesso à justiça deve ser encarado como um direito fundamental instrumental, pois visa garantir efetividade e força normativa aos demais direitos fundamentais e, de forma ampla, a todos os direitos substanciais.”(GONÇALVES; BREGA FILHO, 2010, p. 68).

Assim, para compreensão de como se manifestam as políticas públicas judiciárias, importa saber a origem desta possibilidade dentro do PJ. Para tanto, relembra-se o fenômeno da tripartição dos poderes, prevista no art. 2º, da Carta Magna: “são Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário.” (BRASIL, 1988, p 1).

O texto constitucional, de forma programática e diretiva, definiu a forma como os Poderes se relacionariam entre si, autônomos, mas interligados, o que remete ao já mencionado posicionamento dos freios e contrapesos. Esta disposição de cooperação presente na teoria da tripartição dos poderes justifica a possibilidade, quando convém, de o Legislativo administrar ou do Judiciário legislar, em condições e situações peculiares. O objetivo é impedir o engessamento do Estado, assegurando a “[...] primazia dos direitos dos cidadãos e da ordem constitucional, cumprindo-se, com tal ciclo, a finalidade a que se propõe a teoria.” (SALLES, 2013, p. 174).

Desta forma, no intuito de se promover os objetivos da República, mesmo o Poder Executivo, em sua natureza primordialmente administrativa, de gestor da coisa pública, não consegue efetivar todas ações de sua alçada e, muito menos, das peculiaridades envolvendo os outros dois Poderes.

A partir do Pós-Guerra, na metade do Século XX, os Estados passaram a agir sob uma perspectiva de maior intervenção econômica e assistencialismo (*Welfare State*) em diversos países, gerando reflexos nas legislações. No Brasil, este fenômeno e os movimentos sociais que tentavam desbancar a ditadura instalada até 1985, influenciaram a CF de 1988, pertinentemente chamada de “Constituição Cidadã”, pois criou ferramentas para maior controle do Estado a fim de proteção dos direitos do indivíduo. Neste sentido, a “[...] Constituição deixa de somente garantir e prever direitos individuais, mas inicia absoluta vigia sob a atuação do Estado, [...] tutelando direitos sociais, desenvolvendo e garantindo a implantação de políticas públicas” (LIMA; LIMA, 2016, p. 4). Havendo, então, uma sobrecarga ao Executivo, decorrente de sua obrigação em concretizar os direitos e as garantias previstos na Constituição, “rapidamente a ‘solução judicial’ passou a ser um problema e a transferência de legitimidade estatal do Executivo e do Legislativo para o Judiciário se deu com o correspondente aumento da cobrança social sobre os sistemas judiciais.” (DA SILVA; FLORÊNCIO, 2011, p. 121). Em um panorama no qual o PJ foi convocado a concretizar coercitivamente os direitos não efetivados do até então *Welfare State*,

tem-se a criação de uma elevada demanda de trabalho que foi sobrecarregando o aparato jurisdicional. A morosidade que instaurou a crise no PJ deu margem à busca por novos modelos de atuação que não implicassem em investimentos financeiros exorbitantes, o que justificou a incorporação dos mecanismos de solução consensual de conflitos, atendendo-se, assim, à questão da celeridade e do menor custo de operacionalização (MEIRELLES, 2007).

Surge, assim, uma imposição social pela chamada “justiça social”, que extrapola as questões referentes à prestação jurisdicional, mas diz respeito à manutenção ou “promessa constitucional” de uma ordem democrática justa e solidária, portanto, social. Por este motivo, as políticas judiciárias têm um viés que revela uma “[...] coordenação política (policies) entre os atores públicos e a sociedade civil organizada, com objetivos, ações e resultados para concretizar a gestão e a eficiência da prestação de serviços judiciais e a distribuição de justiça social.” (HESS, 2011, p. 594).

O termo “judiciária” se baseia no *locus* de sua criação e, principalmente, onde se verificam os principais articuladores, quais sejam os órgãos e entes parceiros, mas focados na sua área de atuação, no exercício de sua jurisdição, tais como:

[...] a definição de normas; a articulação de recursos humanos, financeiros e tecnológicos; a fixação de metas, diretrizes e estratégias para o tratamento da litigiosidade; a implementação de soluções e filtros pré-processuais; a modernização da gestão judicial; a coleta sistemática de dados estatísticos; a avaliação permanente do desempenho judicial; a efetivação racional do acesso à justiça; e a análise e o estudo de propostas de reformas e modificações processuais para o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional. (DA SILVA; FLORÊNCIO, p. 126, 2011).

Esta gama de atividade são exemplos contundentes de como as políticas judiciárias são cruciais na construção de um Poder Judiciário mais próximo às carências sociais. Deste modo, conclui-se que a gestão judiciária é protagonista neste intento, sendo, pois, imprescindível conhecer o órgão responsável pela gestão judiciária no país, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

O CNJ se caracteriza como órgão autônomo, formado por um colegiado, predominantemente por magistrados, mas com participação de outros setores da Justiça, além da sociedade civil, responsável pelo controle administrativo e financeiro dos entes que compõem o sistema jurisdicional, exceto o Supremo Tribunal Federal.

De acordo com a Constituição Federal, em seu art. 103-B, também se encarrega de verificar o “cumprimento dos deveres funcionais dos juízes” (BRASIL, 1988, p. 35).

A função do CNJ está, portanto, relacionada à fiscalização financeira e administrativa de cerca de 90 (noventa) unidades do Judiciário: os 27 Tribunais de Justiça Estaduais (TJs); os cinco Tribunais Regionais Federais (TRFs); os 24 Tribunais Regionais do Trabalho (TRTs); os 27 Tribunais Regionais Eleitorais (TREs); os três Tribunais de Justiça Militar Estaduais (TJMs); o Superior Tribunal de Justiça (STJ); o Tribunal Superior do Trabalho (TST); o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e o Superior Tribunal Militar (STM)”. (CNJ, p. 8, 2018). Ressalte-se que este controle não é de ordem absoluta, uma vez que a própria Carta Magna assegura a autonomia administrativa e financeira dos tribunais, ainda que sejam fiscalizados pelo CNJ. Em razão da lógica da tripartição dos poderes, também existem outras ferramentas de controle; no caso do PJ, apesar de haver autonomia, comunicam-se com os limites também atribuídos ao Legislativo e Executivo.

Repetindo o procedimento da criação do conselho anterior, foi por meio da publicação da Emenda Constitucional n.º 45/2004 que o Judiciário brasileiro incorporou diversos mecanismos a fim de otimizar sua atuação, especialmente a inserção do CNJ como gestor das políticas públicas relativas à prática administrativa e jurisdicional de todos os tribunais brasileiros. Em razão da relevância desta função, bem como o viés persecutório que havia sobre o conselho criado antes da Constituição atual, surgiram questionamentos sobre o alcance das normas editadas pelo CNJ. Desta forma, o CNJ tem posição estratégica na busca do Judiciário por ser reconhecido como uma instituição responsiva aos anseios sociais. De acordo com De Oliveira (2016, p.196), o CNJ “[...] carrega consigo a ideia de que somente com a uniformização e extensão do padrão de qualidade de altíssimo nível a todos os Tribunais conseguir-se-á melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade.”.

A atuação do CNJ costuma ser marcada por um cunho principiológico, por meio do qual são editadas normas que se referem aos parâmetros, diretrizes e princípios que devem ser perseguidos pelas unidades jurisdicionais. Neste caso, não há detalhamentos procedimentais ou descrições fechadas de ações a serem tomadas, “seu caráter mais abrangente e pouco focado em questões específicas aumenta a dificuldade de se estabelecer processos de acompanhamento com mínimo grau de objetividade que possibilite realizar comparações avaliativas.” (SILVA, 2018, p. 17).

Outra vertente de trabalho consiste na edição de políticas estruturantes, as quais justificam um monitoramento permanente do CNJ sobre o aparato jurisdicional:

[...] cujo conteúdo vai além de princípios e diretrizes, criando estruturas nos órgãos, que podem variar desde novas unidades organizacionais que ficarão responsáveis por algum novo tema tratado pela política, bancos de dados, sistemas de informação nacionais ou arranjos institucionais, como redes de troca de informações, que visem criar modelo para gestão e governança da política (SILVA, 2018, p. 17).

Outro tipo de atuação se refere às políticas regulamentadoras, estas sim, voltadas especialmente para descrição pormenorizadas de procedimento ou ações em determinadas áreas de atuação do Judiciário, mantendo seu caráter vinculante às unidades que lhe são objeto de fiscalização. Diferentemente do modelo anterior, ainda que possível o monitoramento, este acaba por ser temporário até a confirmação de sua realização pelos tribunais (SILVA, 2018).

Mesmo nestas perspectivas, na busca pela melhoria das políticas judiciárias, as PPs editadas pelo CNJ envolvem outros entes e atores sociais, como delegacias, prefeituras, centros comunitários ou Organizações Não-Governamentais (ONGs). Neste sentido, apresenta-se a Resolução 254/2018, que institui a “Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres” (CNJ, 2018a); também a Resolução 225/2016, que “dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário” (CNJ, 2016a); e a Resolução 125/2010, a qual cria a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (CNJ, 2010).

### 2.2.2 Movimento de Acesso à Justiça e Políticas Judiciárias

A Constituição Federal de 1988, em seu Art. 5º, inc. LXXVIII, determina que “[...] a todos, no âmbito judicial e administrativo, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação.” (BRASIL, 1988, p. 4). Neste inciso se encontra um dos fundamentos do que se entende por “acesso à Justiça”, o que poderia ser resumido na máxima de dispor de uma ordem jurídica justa, célere, e responsiva às demandas sociais. Esta concepção é aprofundada por Falcão e colaboradores (2018, p. 19):

Em um Estado Social e Democrático de Direito o acesso à justiça é inafastável, sob o ponto de vista do ingresso, privilegiando-se o direito de ação; é justo, sob o ponto de vista do respeito ao devido processo legal – ou constitucional; e é efetivo, sob o ponto de vista da verdadeira realização dos comandos das decisões, de modo a alcançar faticamente ao indivíduo o bem que este pretende e merece por direito.

Sendo um documento que visa garantir direitos, nota-se que ao longo de diversos artigos, a CF assegura, por meio de instrumentos ou previsões programáticas, o acesso à Justiça de forma mais ampla e eficiente. Entendendo-se que as PPs implicam em determinada ação em direção ao cumprimento dos objetivos do Estado, este acesso significa, em um primeiro momento, o contato com os integrantes do sistema jurisdicional. Como exemplo, tem-se a assistência jurídica gratuita àqueles com insuficiência de recursos financeiros, promovido pela Defensoria Pública, órgão não gerido pelos Tribunais de Justiça, mas pelo Executivo. O texto constitucional ainda tratou de garantir o aparelhamento da Defensoria Pública, alçando-a como ente permanente e essencial à função jurisdicional do Estado. Com isso, visou impedir uma ação negativa estatal, ou seja, tentou formalmente evitar qualquer tentativa de omissão em viabilizar o funcionamento deste órgão (BRASIL, 1988). Trata-se, pois, de um direcionamento explícito de tomada de decisão estatal via PP, especificamente a garantia de acesso à Justiça de modo integral e gratuita aos hipossuficientes financeiramente.

Outra PP, já na esfera judiciária, igualmente classificada como promotora de acesso à Justiça é o movimento do CNJ pela Justiça Restaurativa:

A Justiça Restaurativa constitui-se como um conjunto ordenado e sistêmico de princípios, métodos, técnicas e atividades próprias, que visa à conscientização sobre os fatores relacionais, institucionais e sociais motivadores de conflitos e violência, e por meio do qual os conflitos que geram dano, concreto ou abstrato, são solucionados de modo estruturado”. (CNJ, art. 1, 2016a).

Conhecida por propor uma nova abordagem a algumas situações criminais, na qual o infrator é parte essencial na sua consecução, possibilitando à vítima uma participação mais ativa no processo, a Justiça Restaurativa é um direcionamento moderno a estas questões. Possibilita, acima de tudo, a constatação e a verificação da parcela de responsabilidade de todos os atores que em alguma medida se relacionam com a transgressão da norma penal, almejando uma mudança de paradigma na realidade social destas pessoas. “Embora se mostrando

particularmente propícia para tal fim, a Justiça Restaurativa não se resume a uma modalidade de resolução alternativa de conflitos, nem suas aplicações se esgotam no campo das infrações penais.” (CNJ, 2016a, p. 97). Desse modo, percebe-se que o acesso à Justiça é uma temática que frequentemente orbita diversas legislações e a literatura no âmbito do Judiciário, sendo a RES 125/2010/CNJ uma norma que tentou condensar uma perspectiva holística deste instituto e seus reflexos no aparato jurisdicional.

Destaca-se que o termo “acesso à Justiça”, amplamente utilizado na literatura e na legislação, decorre essencialmente do trabalho de Cappelletti e Garth (2002), que por meio de seus estudos apresentaram o fenômeno do acesso à Justiça como um movimento ao longo da história. O que implica em uma dinâmica que se deu em ondas renovatórias, nas quais tentou-se superar, em cada uma delas, determinados obstáculos que dificultavam o acesso à Justiça – e ao Judiciário.

O que se entende hoje por primeira onda de acesso à Justiça teve por finalidade sobrepor a barreira econômica de acesso. Considerando que atualmente o acesso à Justiça não se restringe ao ingresso no aparato jurisdicional, era exatamente este o quadro anterior, excludente à maior parcela da população. Não havia como suportar o ônus financeiro de uma ação judicial (custas, perícias, honorários advocatícios ou periciais) e os interessados acabavam renunciando eventual direito que julgassem possuir; como eram “pobres demais para entrar com uma ação” permaneciam literalmente distantes do Judiciário (CAPELLETTI; GARTH, 2002). Tentou-se, portanto, minimizar o impacto deste obstáculo por meio da implantação de serviços que promovem serviços ao que hoje se conhece como assistência judiciária, podendo ser parcial ou gratuita. A partir desta medida houve, de fato, um maior acesso ao sistema jurisdicional, como se observa no relatório “Justiça em Números 2019” (CNJ, 2019a, p. 84), no qual se observa que “O percentual de casos solucionados com o benefício [de assistência judiciária gratuita] foi de 34% no ano de 2018.”.

No Brasil, desde a Carta Constitucional de 1934 construiu-se um caminho em direção ao acesso à Justiça, uma vez que se determinou como responsabilidade da União e dos Estados promover tal acesso (MESSITTE, 1968). Foi este tipo de reconhecimento legislativo que possibilitou outros avanços que coadunam com a evolução proposta pela primeira onda renovatória: como a Lei de Assistência Judiciária aos Necessitados e a Lei que instituiu o Juizado Especial de Pequenas

Causas, atualmente substituído pelos Juizados Especiais, nos quais as partes poderiam propor ações independentemente do pagamento de custas.

Os movimentos seguintes, cada qual a sua medida, também foram importantes na materialização de um acesso à Justiça mais eficaz. No caso da então chamada segunda onda, os autores nominaram o obstáculo enfrentado como organizacional (CAPPELLETTI; GARTH, 2002). Neste sentido, o entrave organizacional se referia à arduosa tarefa de proteger as pessoas em organizações ou categorias jurídicas mais amplas de reiteradas violações jurídicas. Em razão de diversos movimentos mundiais, como globalização e o capitalismo, não foi mais possível determinar o sujeito lesado de forma tão precisa, surgindo a necessidade de se criar uma proteção que integrasse as pessoas potencialmente atingidas com menos rigidez (CAPPELLETTI, 2014).

As ações coletivas vieram como instrumento de superação deste obstáculo. Se na primeira onda o bloqueio do acesso era a falta de reconhecimento do “pobre”, nos termos legais, como detentor de um direito de ação, a dinâmica social evoluiu e exigiu que a coletividade, que os grupos fossem então reconhecidos. De acordo com Cappelletti (2014), flexibilizou-se, portanto, os aspectos de legitimidade e titularidade até então individualizados, de modo que as ações coletivas e estatutos especiais tornaram-se as ferramentas jurídicas que alcançaram os grupos em situação de vulnerabilidade, tais como consumidores, crianças, idosos, mulheres, dentre outros.

Por fim, mais próximo ao objeto deste estudo, surge a terceira onda renovatória do movimento de acesso à Justiça, que dentre as reformas sugeridas e aplicáveis, destacam-se os métodos alternativos de solução de conflitos. Esta reformulação, baseada em projetos pioneiros em diversas localidades, recebeu o nome de Enfoque do Acesso à Justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 2002). De acordo com os referidos autores, ainda que tenha havido mudanças relevantes quanto à assistência judiciária e à representação processual, decorrentes da primeira e segunda ondas, respectivamente, foi preciso dar continuidade a esta evolução; com este propósito, caberiam, assim, alterações mais ousadas, com reformas procedimentais e estruturais nos sistemas jurídicos:

[...] [o] uso de pessoas leigas ou paraprofissionais, tanto como juízes quanto como defensores, modificações no direito substantivo destinadas a evitar litígios ou facilitar sua solução e a utilização de mecanismos privados ou informais de solução dos litígios. Esse enfoque, em suma, não receia inovações radicais e compreensivas, que vão muito além da esfera de representação judicial (CAPPELLETTI; GARTH, 2002, p. 71).



Nota-se, portanto, que o enfoque de acesso à Justiça, determinante na terceira onda, deu ensejo a uma série de alterações no âmbito jurisdicional, entenda-se a organização do Judiciário. No Brasil, as conclusões obtidas pelos estudos de Cappelletti e Garth (2002), coadunaram com a urgente necessidade de reforma do PJ que, a partir do processo de redemocratização e a promulgação da CF de 1988, se viu pressionado pelas demandas sociais e políticas não abarcadas pelos demais poderes.

Desta forma, as grandes reformas por que passou o poder judiciário visavam a uma maior produtividade e celeridade, que, apesar de defendidas em nome de princípios processuais constitucionais e de viés socializador, objetivavam a busca de um processo célere e funcional que garantisse a defesa da propriedade privada e a liquidez e segurança de interesses econômicos. Se o judiciário já se encontrava inchado, por conta do papel que desempenhava de prevalência sobre os demais poderes no Estado democrático de Direito, a resposta para a crise se daria através de reformas que visavam à celeridade e à produtividade, mas que negligenciavam a efetividade social dos procedimentos, em nome de uma eficiência administrativa, desafogando assim o judiciário. Como já salientado, a prevalência do Poder Judiciário sobre os demais poderes, ao permitir a proteção de direitos e garantias fundamentais negligenciados e precarizados pelas outras esferas públicas, gera conseqüentemente uma explosão da litigiosidade. Assim, a litigância, além de fazer parte da cultura específica de um povo, está ligada ao nível de efetividade da aplicação dos direitos e com a existência de estruturas administrativas que sustentem essa aplicação. Isto quer dizer que políticas sociais não executadas ou deficientes podem se transformar num motivo de procura do Judiciário. No entanto, ao se verificar um descolamento de legitimidade do Estado, que passa do Poder Executivo e do Poder Legislativo para o Poder Judiciário, criam-se expectativas elevadas a respeito do sistema judicial, fazendo com que se espere que o mesmo resolva os problemas que o sistema político não consegue resolver. (FIGUEIREDO; MASCARENHAS, 2013, p. 4).

As mudanças ventiladas consistiam, dentre outras medidas, tentar compreender a forma de desenvolvimento de determinados conflitos, judicializados ou não, a fim de que se pudesse adaptar um modelo de resolução adaptado à natureza destas demandas. Isto poderia ocorrer na promoção (ou alteração) da justiça substantiva, via sentença, ou ainda por meio de ações preventivas, na gênese do conflito (CAPPELLETTI; GARTH, 2002). O maior destaque destas propostas e constatações de experiências em tribunais e sociedades diversas foi manter a ideia de sucessão de um movimento (onda) para o outro, em um percurso coerente no sentido de que o discurso de acesso à Justiça fosse efetivamente posto em prática, sem o abandono das conquistas anteriores. O Enfoque do Acesso à Justiça, nomeado como terceira onda, não foi visto divorciado das ondas anteriores, muito menos rechaçou o modelo adjudicatório e sua preponderância como modalidade judicial:

Desta forma, o enfoque de acesso à justiça propagado por Cappelletti e Garth (1988, p.08) é concebido como a solução mais viável, já que deve haver uma ruptura do sistema tradicional inspirando-se a tornar efetivos – e não meramente simbólicos –, os direitos do cidadão de forma criativa através de um sistema onde as pessoas possam reivindicar seus direitos e resolver seus litígios. Para tanto, deve ser igualmente acessível a todos e deve produzir resultados individuais e socialmente justos. (GATO RODRIGUES; LORENZI, 2016, p. 13).

Assim, deve ficar claro que não se trata de uma cisão; se refere à manutenção de um sistema jurisdicional que peca, como principal aspecto, pela morosidade e a inadequação procedimental diante das demandas apresentadas. O modelo tradicional persistirá, e assim deve ser, mas é possível, com base nestas ondas renovatórias otimizar a atuação jurisdicional, expandindo o acesso com os meios alternativos de solução de conflitos. Em suma, o intuito é propagar a ideia de que determinados tipos de reclamações que rotineiramente se apresentam ao sistema jurisdicional pudessem ser trabalhados com mecanismos consensuais, alternativos à sentença. Demandas que envolvem direitos indisponíveis, dentre outros, via de regra, passariam pelo procedimento judicial comum, com uma decisão proferida por um magistrado ou colegiado. Em razão disto, antecipando a temática dos próximos capítulos deste estudo, se emprega o termo “alternativo” e não “substitutivo”, no que se refere aos métodos de resolução de conflitos de interesses.

### **2.3 Política Judiciária Nacional de Acesso à Justiça e o CEJUSC**

Em razão de seu caráter vinculativo, decretado pelo CNJ, a RES 125/2010/CNJ é a principal fonte normativa no que se refere à compreensão do CEJUSC no ordenamento jurídico brasileiro. Cabendo, portanto, serem esclarecidas suas funções e papel dentro da PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Aliado a uma legislação garantidora de direitos sociais e à natural evolução da literatura no campo jurídico, foi possível ao Brasil instituir uma PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses, que vinculou todos os tribunais do país em um movimento contínuo de expansão e estímulo a novos mecanismos para promoção do acesso à Justiça. A criação desta norma como uma política judiciária, vinculante a todas as esferas e dispositivos jurisdicionais, buscou implementar meios de acessibilidade mais flexíveis, inclusive pré-processuais, de modo a criar parâmetros regulatórios para implementação da PJJ de solução de conflitos.

A partir da leitura da RES 125/2010/CNJ, nota-se um caráter diretivo, com um traçado principiológico que direciona a gestão da PP e as atividades das unidades criadas por esta norma. Deste modo, há determinações concretas quanto à estruturação das unidades, cargos, funções e ações a serem desenvolvidas, sendo os CEJUSCs os protagonistas da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses determinada pelo CNJ. É onde efetivamente se materializa o acesso à Justiça aos cidadãos.

Com o intuito de apresentar a RES 125/2010/CNJ sem a necessidade de transcrição de todos os artigos constantes em seu texto, condensou-se no quadro 1 os setores básicos de atuação constantes no art. 10 da norma (CNJ, 2010, p. 7):

**Quadro 1 - Setores de Atuação Obrigatórios nos CEJUSCs.**

| Dimensões                           | Características   |
|-------------------------------------|---|
| Solução de conflitos pré-processual | Refere-se aos mecanismos de solução de conflitos adotados sem a existência de um processo judicial prévio. Pode ainda incluir ações e projetos que futuramente serão homologados por um juiz, dando validade judicial à solução do conflito avençada pre-processualmente (exemplo: projeto “Justiça Rápida”)  |
| Solução de conflitos processual     | Está relacionado aos mecanismos de tratamento de conflitos que já se encontram judicializados (Exemplo: sessão de mediação indicada pelo Juízo no qual tramita um processo de família)  |
| Cidadania                           | Consiste no fornecimento de orientações sobre como alcançar ações em cidadania (exemplo: indicação da rede pública de assistência social para cadastro em programas sociais de complementação de renda); abarca também o atendimento ao público sobre atividades da própria unidade de CEJUSC (exemplo: informar a uma parte se o processo já possui sentença); |

Fonte: RES 125/2010/CNJ.

De acordo com o art. 8º, os CEJUSC devem realizar ou gerir as sessões e audiências de conciliação e mediação (pré-processuais e processuais), bem como fornecer atendimento e orientação à comunidade (CNJ, 2010, p. 5). O Código

de Processo Civil (NCP) reafirmou sua importância ao prever sua criação no art. 166, caput:

Art. 166 Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição. (BRASIL, 2015, p. 27).

Sua relevância implica na obrigatoriedade de instalação em locais onde existam ao menos dois juízos, juizados ou varas com matérias pertinentes à conciliação e/ou mediação, ou seja, passíveis de composição. Sendo facultativa onde existam apenas um juízo, juizado, vara ou subseção. Não atendida esta exigência e havendo a designação de audiências ou sessões de conciliação e mediação decorrentes de ação judicial, os CEJUSCs podem fornecer conciliadores e mediadores para estes atos sejam ofertados diretamente nos juízos, juizados ou varas (CNJ, 2010). Frisa-se que o CNJ decretou, em 2019, que os CEJUSCs constituem o grupo de unidades judiciárias que atuam diretamente com a finalidade da PJ, o que implica em equivalência administrativa com os juizados, varas e subseções do aparato jurisdicional (CNJ, 2019).

Em sua constituição, os CEJUSCs contam com ao menos um juiz coordenador, responsáveis pela administração da unidade e supervisão dos conciliadores e mediadores, os quais são, naturalmente, integrantes destas unidades. Em razão da rede de parcerias fomentada por esta PP, os centros acabam sendo o local onde se privilegia a integração com profissionais de campos interdisciplinares. É o caso de contadores, que podem auxiliar em projetos sobre educação financeira; se aplica aos psicólogos e assistentes sociais que podem contribuir em oficinas parentais para casos de ruptura familiar; ou mesmo para bacharéis em Direito com atendimento e esclarecimentos jurídicos.

A norma prevê, ainda, um controle formal em dois níveis: em um nível mediato, por meio do CNJ, fiscal em última instância das atividades e, em nível imediato, por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC). Estes núcleos, conforme art. 7º e seus incisos, são “coordenados por magistrados e compostos por magistrados da ativa ou aposentados e servidores, preferencialmente atuantes na área [...]” (CNJ, 2010, p. 4). Possuem um caráter gerencial e fiscalizatório sobre os CEJUSCs, de modo que são incumbidos de desenvolver a PJN nos respectivos tribunais, providenciando a capacitação em

conciliação e mediação, a realização de convênios e parcerias com demais entes públicos e privados, a avaliação dos CEJUSCs e seus conciliadores e mediadores, bem como atuando no credenciamento e suporte de eventuais Câmaras Privadas de Conciliação e Mediação (CNJ, 2010). Os NUPEMECs atuam como gestores locais com a finalidade de adaptar a PJN de resolução de controvérsias em direção às necessidades regionais de cada tribunal ou seção judiciária.

Com o entendimento de que os CEJUSCs são unidades relevantes na implementação da PJN de solução de disputas, deve-se destacar que não se limitam à esfera processual. Conforme já mencionado no quadro 1, as atividades desempenhadas não devem se limitar à realização das audiências de conciliação e mediação processuais decorrentes das solicitações dos juízos, varas e subseções judiciárias. Acredita-se que este equívoco tenha surgido e se propagado em razão da vigência do NCPD, uma vez que este último diploma, por meio de seus dispositivos, regulamentou e fomentou a prática dos métodos consensuais como alternativos à sentença, dando destaque à conciliação e à mediação. Observa-se o teor do art. 165, parágrafo terceiro, da referida norma, onde se determina que “a conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial.” (BRASIL, 2015, p. 1).

É principalmente pela leitura do art. 334, caput, do mesmo diploma, que se nota a elevação da audiência de conciliação ou de mediação como etapa essencial no curso processual, uma vez que se determina a designação de uma ou outra como primeiro ato conjunto das partes:

Art. 334. Se a petição inicial preencher os requisitos essenciais e não for o caso de improcedência liminar do pedido, o juiz designará audiência de conciliação ou de mediação com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, devendo ser citado o réu com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência. (BRASIL, 2015, p. 50).

Além disso, somente com a negativa expressa das partes quanto ao desinteresse pela composição consensual é possível abrir mão da solenidade, cabendo, inclusive, aplicação de multa àquele que injustificadamente não comparecer à solenidade, encarado como ato atentatório à dignidade da justiça (BRASIL, 2015, p. 51). Percebe-se, então, que NCPD confirma a importância da conciliação e mediação na tramitação de uma ação judicial e também cria respaldo legal para sua aplicação

fora do âmbito processual, o que constitui o segundo pilar de atuação do CEJUSC, o pré-processual.

O setor de solução de conflitos pré-processuais é atividade obrigatória do CEJUSC, como já mencionado no art. 10, da Resolução n.º 125 (CNJ, 2010). Ao apresentar a PNJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses, o art. 1º, parágrafo único, da referida resolução, determina a oferta de “outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação [...]” (CNJ, 2010, p. 2). O NCPC, por sua vez, também confirma a possibilidade de resolução de disputas fora do âmbito processual, bem como sejam expandidas e regulamentadas outras práticas consensuais além da conciliação e da mediação, conforme previsão do art. 175, caput: “[...] as disposições desta Seção não excluem outras formas de conciliação e mediação extrajudiciais vinculadas a órgãos institucionais ou realizadas por intermédio de profissionais independentes [...]” (BRASIL, 2015, p. 28)

A preferência pela conciliação e mediação que se percebe nas diversas normativas existentes na legislação pátria decorre da antiga tradição destes institutos, especialmente a tentativa de conciliação. Em razão da colonização portuguesa, a Constituição Política do Império do Brasil, de 1824, já dispunha em seu art. 161, que “[...] sem se fazer constar, que se tem intentado o meio da reconciliação, não se começará Processo algum.” (BRASIL, 1824, p. 12). Ao longo dos séculos, a conciliação atravessou as diversas mudanças epistemológicas da ciência jurídica, voltando a se destacar desde meados do século XX como meio produtor de acesso à Justiça (CAMPOS; FRANCO, 2017).

A conciliação é, portanto, um mecanismo de autocomposição em que um terceiro neutro e imparcial facilita o diálogo entre as partes em direção a um acordo, sempre baseando-se no interesse dos envolvidos. O NCPC, por meio do Art. 165, § 2º, ainda indica que o conciliador pode “[...] sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento ou intimidação para que as partes conciliem.” (BRASIL, 2015, p. 27).

De modo geral, tanto a conciliação quanto a mediação se constituem como um traçado pedagógico de manifestação de vontade e assertividade, uma vez que os interessados são convocados a se posicionar desde o início do procedimento, com aceitação da participação e do facilitador que os auxiliarão, o qual está sujeito a regras

análogas à suspeição e impedimento dos magistrados (CNJ, 2010). Destaca-se que alguns autores consideram a conciliação como espécie de mediação, com a ressalva de que seu objetivo é, acima de tudo, realizar um acordo, o que pode ter influenciado a escolha do PJ por este mecanismo, tendo em vista que se alinha à finalidade de arquivamento de processos (VASCONCELOS, 2008). De todo o modo, conciliadores e mediadores, com base nos relatos da sessão e a natureza do conflito, promovem as recontextualizações e resumos pertinentes à matéria discutida, com o intuito de:

[...] se construir a compreensão das vivências afetivas e materiais da disputa, migrar das posições antagônicas para a identificação dos interesses e necessidades comuns e para o entendimento sobre as alternativas mais consistentes, de modo que, havendo consenso, seja concretizado o acordo. (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2014, p. 39).

A mediação se constitui como um método de resolução de conflitos marcado pela exigência de mais complexidade e controle de variáveis na sua condução, especialmente pela profundidade dos temas abarcados, tendo em vista que uma das indicações refere-se aos casos da existência de vínculo habitual entre os envolvidos, como casos de família ou de vizinhança. O NCPC indica que em seu art. 165, § 3º, por meio do papel do mediador, as linhas gerais do procedimento no âmbito processual:

§ 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as sugestões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015, p. 27).

A literatura reiteradamente costuma separar estes dois mecanismos mais contundentemente conforme a natureza da demanda apresentada, mais objetivo, como na conciliação, onde há uma acomodação do conflito com o fim de emergir a paz e o fim da disputa, ou mais afetivo, como na mediação, na qual as partes decidem por contra própria, sem efeito sugestivo, sendo possível restabelecer a confiança e fortificar a relação pré-existente (MELLO; BAPTISTA, 2011). Em qualquer hipótese, é “[...] essencial que o conciliador e o mediador façam um trabalho de investigação, na conciliação mais superficial e na mediação mais aprofundado.” (SALES; CHAVES, 2014, p. 262).

Além de considerar a natureza da disputa e estimular a manutenção da relação, a mediação não está adstrita ao excessivo regramento que costuma permear a

maioria dos atos jurídicos. Como exemplo tem-se a questão temporal, na qual há mais flexibilidade de atuação pois não existe prazo fixo para as sessões ou mesmo números mínimo e máximo de encontros; aqui a forma não pode se sobrepor do conteúdo do ato. Estas condições são justificadas pela natureza da disputa de interesses, ou seja, alguns aspectos do conflito são de difícil constatação, mais profundos, portanto; o que implica em mais tempo para vir à tona e serem trabalhados pelos envolvidos, de modo a se alterar a percepção do conflito, proporcionando um distanciamento da lógica adversarial do sistema regular de Justiça (OLIVEIRA, 2017). Dentre outros aspectos, frisa-se o potencial de alteração das relações sociais:

[...] Somente a atuação mútua de juristas, gestores sociais e cidadãos pode construir uma cultura pautada por cooperação e confiança – e não por oposição e desconfiança. Deve-se arraigar no povo brasileiro a valorização do consensualismo como fundamento da solução dos conflitos intersubjetivos de interesses, de forma que os métodos alternativos de resolução das lides sejam também os principais caminhos utilizados pela Sociedade. E o mais importante: as soluções consensuais são encontradas por meio da subjetividade das partes, e não da objetividade de um Estado que ainda não demonstrou absoluto sucesso em gerir os conflitos sociais. Nesse ponto se principia a legitimação popular do Direito, garantindo a democratização da sociedade e a emancipação político-jurídica do cidadão [...] (MINISTÉRIO DA JUSTIÇA, 2014, p. 14)

Este potencial de transformação social coaduna-se ao último elemento que constitui o tripé de atividades obrigatórias desenvolvidas pelo CEJUSC, o fomento à cidadania. Se a conciliação e mediação são protagonistas dos setores processual e pré-processuais na RES 125/2010/CNJ, a cidadania destaca-se como uma válvula que retroalimenta o acesso à Justiça dentro da PJN de tratamento dos conflitos, uma vez que propicia orientação e instrução jurídica à comunidade (CNJ, 2010). É massivo na literatura correlata o entendimento de que ações em cidadania têm potencial para promover uma mudança na perspectiva cultural sobre o conflito, passando-se do atual quadro de excessiva judicialização (alto demandismo) à sedimentação dos métodos consensuais como forma de contenção de conflitos:

[...] a mudança de mentalidade passará por um processo educativo, envolvendo três etapas distintas que deverão ser entendidas no contexto da solução consensual de conflitos: a) a preventiva, cuja função é evitar a violação de direitos a partir da ausência de informação; b) a emancipatória, levando a comunidade à reflexão das implicações do direito e das necessidades comunitárias individuais ou coletivas; c) a pedagógica que permite ao cidadão compreender as formas de satisfazer seus direitos e necessidades, seja pela via judicial, ou, na própria rede social a que pertence. (CACHICHI; COSTA; LEÃO JÚNIOR, 2016, p. 22).



Outro ponto que está atrelado à cidadania que deve pautar parte das atividades dos CEJUSCs é o estímulo e expansão da rede de apoio, que pode ocorrer das seguintes formas: mutirões em saúde, expedição de documentos, oficinas parentais em conflitos familiares, restabelecimento de laços afetivos com familiares conflitantes, encaminhamento ao serviços de colocação profissional, dentre diversas outras atividades. Além disso, o espírito da referida resolução é estimular outras formas de solução de controvérsias que não o modelo adjudicado. Assim, podem ser ofertados outros métodos menos usuais que a conciliação e a mediação, como os projetos e ações apoiados pelo CNJ referentes à Justiça Restaurativa, à Justiça Comunitária, à Constelação Familiar e etc. Este conjunto de iniciativas também visa restabelecer a confiança no Judiciário, abalada principalmente pela morosidade decorrente do alto número de demandismo no país, bem como contribui para que os cidadãos se reconheçam como titulares de direitos, de modo que passem a exercê-los:

Nesse sentido, o sistema estatal não é somente uma organização burocrática, mas também um reordenamento jurídico, social e político da sociedade com o reconhecimento da cidadania. Assim, o papel do Estado é promover políticas que priorizem a convivência dos cidadãos, de modo a multiplicar os espaços públicos de cooperação e participação [...]” (DE OLIVEIRA; SPENGLER, 2011, p. 5).

Considerando a relevância destas atividades, a RES 1225/2010/CNJ destacou o papel do capital humano necessário à implementação desta PP, principalmente com as pessoas que atuam diretamente com a população, aqui nomeados de articuladores diretos. Trata-se de conciliadores e mediadores, bem como outros servidores que atendem ao público. Dentre outros aspectos, o art. 2º desta norma prevê que deve ser observada a “boa qualidade dos serviços” a serem prestados, determinando a “[...] adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores [...]” (CNJ, 2010, p. 2). Além da capacitação destes últimos, que ocorre via autorização do CNJ, as Escolas da Magistratura de cada Tribunal também são convocadas a fornecerem capacitação aos magistrados, cujo envolvimento com os métodos consensuais deve ser computado no cálculo de promoções e remoções no critério de merecimento (CNJ, 2010). Os conciliadores e mediadores podem ser capacitados por meio de parceria com outras entidades previamente autorizadas pelo CNJ (CNJ, 2010, p. 7).

Tentando assegurar que a qualidade norteie a implementação desta PJJ de solução de conflitos, destaca-se o art. 6º, inc. XII, da RES 125/2010/CNJ, a partir do qual se denota a importância do monitoramento e avaliação dos CEJUSCs:

XII – monitorar, inclusive por meio do Departamento de Pesquisas Judiciárias, a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, o seu adequado funcionamento, a avaliação da capacitação e treinamento dos mediadores/conciliadores, orientando e dando apoio às localidades que estiverem enfrentando dificuldades na efetivação da política judiciária nacional instituída por esta Resolução. (CNJ, 2010, p. 4).

A importância deste trecho se deve ao reconhecimento de que o acesso à Justiça, em sua acepção mais ampla, entendido aqui como justo, célere e adequado à natureza do conflito, somente pode ser efetivado por meio de um serviço pautado pela meta de excelência no atendimento. O art. 12, § 2º, confirma a necessidade de acompanhamento da implementação, ao determinar que todos os conciliadores, mediadores e outros especialistas em métodos consensuais de solução de conflitos estão sujeitos a “aperfeiçoamento permanente e a avaliação do usuário” (CNJ, 2010, p. 7). O que implica no domínio de conhecimentos especializados, adquiridos em formação e aperfeiçoamento constantes, cujas diretrizes curriculares são estabelecidas pelo CNJ, no Anexo I da RES 125/2010/CNJ (CNJ, 2010, p. 11).

Além disso, a fim de alcançar esta pacificação social, repetidamente mencionada ao longo de sua redação, a norma busca apoio no conhecimento técnico-científico que garanta a qualidade da prestação dos serviços e autoriza a realização de parcerias com entidades públicas e privada, principalmente as universidades e instituições de ensino, o que neste trabalho será mencionado como “rede de apoio”. As instituições de ensino superior, conforme art. 6º, inc. V, devem ser estimuladas a criar “[...] disciplinas que propiciem o surgimento da cultura de solução pacífica dos conflitos.” (CNJ, 2010, p. 3). A rede de apoio é, em última análise, uma rede de incentivo à pacificação social, atuando em conjunto com os órgãos do Poder Judiciário, envolvem a Ordem dos Advogados do Brasil, as Defensorias Públicas, as Procuradorias do Ministério Público, agências reguladoras de serviços públicos, empresas mantenedoras de bancos de dados de inadimplentes, Governos Estaduais, Prefeituras e as respectivas Secretarias (CNJ, 2010).

Todos estes aspectos referentes à qualidade na operacionalização desta PP passam ainda pelo cuidado com a questão ética. Conforme o anexo III, da RES

125/2010/CNJ, existe um código de ética destinado aos conciliadores, mediadores e demais facilitadores, no qual são traçados princípios que regem a atuação e os procedimentos previstos na normativa. Dentre eles: informação (deve de se esclarecer as regras do trabalho); autonomia da vontade (os envolvidos manifestam sua decisão de forma voluntária e não coercitiva, podendo, inclusive, desistir do procedimento a qualquer tempo); ausência de obrigação de resultado (não forçar acordo ou tomar decisões pelo envolvidos); compreensão quanto à solenidade (havendo acordo, entender suas disposições); dentre outros.

Desta forma, os CEJUSCs estão inseridos em um contexto medidas que visam fortificar a cidadania em diversos aspectos: primeiramente por expandir o acesso à Justiça, ou seja, a possibilidade de se reivindicar direitos, contribuindo para a reconstruir a credibilidade do poder público, especificamente o PJ; bem como por fornecer orientação aos cidadãos, contribuindo para reequilibrar desigualdades sociais; além disso, por meio dos métodos alternativos, estimulam a alteridade, de modo que as partes possam ser mais empáticas e sensíveis quando do surgimento do conflito, causando maior disposição para alterar o padrão relacional por meio de uma comunicação mais adequada (GROSMAN; MANDELBAUM, 2014).

### **3 OS CEJUSCS NO ESTADO DE RONDÔNIA**

A Resolução n.º 125/CNJ/2010 alçou a Política Judiciária Nacional (PJN) de tratamento adequado dos conflitos de interesses a um patamar prioritário na sistemática de atuação do Poder Judiciário (PJ) no Brasil, especialmente pela busca de um efetivo acesso à Justiça. Neste contexto, ao serem criados por esta norma, os CEJUSCs ficaram incumbidos de exercer um importante papel de articulador desta Política Pública (PP), pois concretiza esta última perante os seus destinatários. Neste panorama, a questão que se discute neste estudo é em que medida os CEJUSC/ROs tem atuado em conformidade com a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses previstos na RES 125/2010/CNJ e, para além do cumprimento da legislação, qual o comprometimento de sua atuação com a finalidade de se assegurar um efetivo acesso à Justiça. Este estudo possibilitará ainda a propositura de um processo de monitoramento que seja capaz de preencher eventuais lacunas ou desenvolva aspectos que aproxime os centros da finalidade de garantir acesso à Justiça em fase de implementação. Assim, analisar o acesso à Justiça e a PJN de tratamento adequados de conflitos no Estado de Rondônia implica em realizar um diagnóstico da atuação dos CEJUSC/ROs, eis que este setor está na linha de frente do trabalho com os destinatários desta PP.

#### **3.1 Metodologia para Diagnóstico da Atuação dos CEJUSCs no Estado de Rondônia**

O problema de pesquisa pode ser expresso pela seguinte pergunta: “até que ponto os CEJUSC/ROs têm implementado a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses priorizando o acesso à Justiça como norteador de suas atividades?”. Com base neste questionamento, o diagnóstico da atuação dos CEJUSC/ROs é crucial para uma resposta apropriada. Para tanto, a metodologia empregada se refere a uma pesquisa aplicada, por meio da qual buscam-se soluções para situações práticas (FLICK, 2009). Quanto à abordagem, predomina o uso da pesquisa qualitativa, na qual o conhecimento é produzido com o emprego de diferentes perspectivas, estratégias de investigação, métodos e técnicas de coleta e análise de dados (CRESWELL, 2007). Assim, como o objetivo da pesquisa está

associado a verificação de conformidade com parâmetros que, em sua maior parte, não são mensuráveis numericamente, a investigação qualitativa é a mais indicada onde o contexto de múltiplos atores e eventos se inter-relacionam, como no caso deste estudo (CARLOMAGNO; DA ROCHA, 2016).

Quanto aos fins, adotou-se a perspectiva descritiva pois somente é possível averiguar o alinhamento entre a implementação e a formulação de uma PP por meio de um diagnóstico ou descrição da realidade na qual o objeto está inserido, o que também facilita a escolha de instrumentos de coleta de dados mais produtores (RAUPP; BEUREN, 2006). Em relação aos procedimentos, a pesquisa se caracteriza como de campo e documental: neste caso, implicou no contato direto do pesquisador com os atores envolvidos no ambiente do objeto de estudo, onde foram realizadas observações e colhidos depoimentos destas pessoas que viabilizaram a identificação de “padrões simbólicos, práticas, sistemas classificatórios, categorias de análise da realidade e visões de mundo do universo em questão [...]” (DUARTE, 2002, p. 144); além disso, considerou uma gama de documentos cuja análise serviu de estratégia para complementar e contextualizar as entrevistas e as observações (FLICK, 2009). A perspectiva temporal se deu por meio de corte transversal e os dados foram coletados com base em entrevistas, observação e registros documentais.

### 3.1.1 *Locus* de Estudo e Atores Envolvidos

O objeto de estudo deste trabalho é o acesso à Justiça, delimitado pela atuação dos CEJUSC/ROs, ou seja, os CEJUSC/ROs como *locus* de estudo. O instituto de acesso à Justiça é, portanto, analisado sob uma perspectiva de conformidade ou não com a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses, parametrizada pela Resolução n.º 125/2010/CNJ. Dentre as 26 unidades instaladas em Rondônia, optou-se por realizar a pesquisa em três comarcas, onde cada uma delas representa uma faixa populacional. Esta classificação considerou os destinatários da PP, ou seja, a população de cada comarca que tem a sua disposição os serviços prestados pelos CEJUSCs. Neste ponto, importa mencionar que uma comarca não necessariamente corresponde a apenas um município. Desta forma, conforme a indicação da jurisdição de cada comarca, informada oficialmente pelo TJRO (2019c), foi verificado quantos municípios eram compreendidos nesta classificação e, a partir da soma do número de

habitantes de um município ou grupo de municípios e distritos correspondente a cada comarca, conforme dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), foram estipuladas faixas populacionais de alcance da PP de acesso à justiça corresponde a cada unidade de CEJUSC.

Assim, obteve-se o seguinte recorte populacional: a primeira faixa com até 50 mil habitantes; a segunda com população entre 50 mil e 150 mil habitantes; e a terceira e última faixa correspondente à margem acima dos 150 mil habitantes. Nesta última delimitação, inclui-se apenas a capital do estado em razão de sua importância e proximidade ao centro de tomada de decisões do TJRO, bem como pelo fato de compor quase o quádruplo da faixa populacional dos municípios pertencentes à faixa anterior. Pelo critério de conveniência, recurso financeiros e tempo disponíveis, optou-se por realizar a pesquisa nas Comarcas de Pimenta Bueno (44.653 habitantes), encarada como pequeno porte; Ji-Paraná (127.907 habitantes), considerada nesta classificação como médio porte; e Porto Velho (555.786 habitantes), de grande porte (IBGE, 2018). As comarcas escolhidas englobam juridicamente alguns municípios, os quais foram descritos no quadro sobre a população e circunscrição, conforme quadro 2.

**Quadro 2 – População e Circunscrição.**

| Circunscrição |                       |                      | População Total |
|---------------|-----------------------|----------------------|-----------------|
| Comarcas      | Municípios            | Número de habitantes |                 |
| Pimenta Bueno | Pimenta Bueno         | 36.434               | 44.653          |
|               | Primavera de Rondônia | 2.939                |                 |
|               | São Felipe D'Oeste    | 5.280                |                 |
| Ji-Paraná     | Ji-Paraná             | 127.907              | 127.907         |
| Porto Velho   | Porto Velho           | 519.531              | 555.786         |
|               | Candeias do Jamari    | 25.983               |                 |
|               | Itapuã D'Oeste        | 10.272               |                 |

Fonte: IBGE (2018) e TJRO (2019c).

Tendo em vista que este estudo se refere à PP de tratamento adequado dos conflitos de interesses é imprescindível se utilizar das informações prestadas por seus articuladores diretos e indiretos e destinatários, o que para fins didáticos resultou em uma classificação dual dos atores envolvidos: grupo de usuários e grupo institucional. Além dos setores nos quais funcionam os CEJUSC/ROs, parte dos dados foi coletada

nas varas e juizados cíveis das respectivas comarcas onde estão lotados os demais integrantes do grupo institucional. Neste sentido, os atores do grupo institucional referem-se àqueles que estão formalmente vinculados ao Judiciário, responsáveis por fomentar ou gerenciar os mecanismos de tratamento de conflitos nas unidades do CEJUSC/RO ou ainda são incumbidos de dar o prosseguimento cabível com o resultado da atuação deste setor. Diante desta diferenciação, foram classificados como articuladores, subdividindo-se em diretos e indiretos.

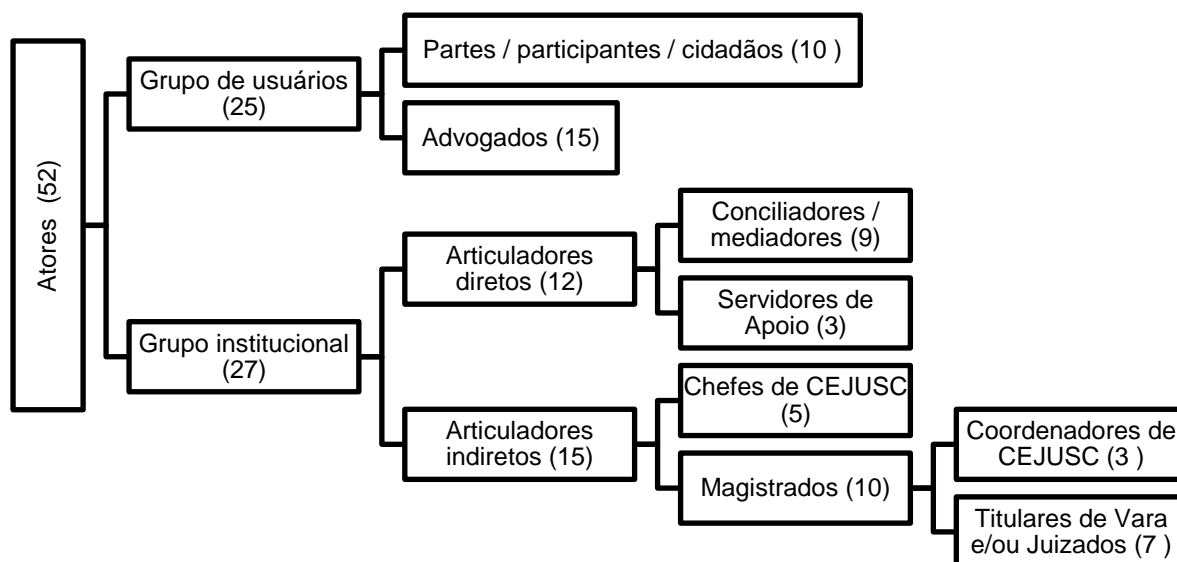
Os articuladores diretos são os conciliadores, mediadores e servidores de apoio. Especialmente quanto aos conciliadores e mediadores, na estrutura do TJRO, estes atores são servidores efetivos pertencentes, portanto, ao quadro de pessoal. Os servidores de apoio, para fins deste estudo, são aqueles que promovem o atendimento e orientação aos usuários, entretanto, não são apenas servidores efetivos, mas também estagiários que passaram por processo seletivo fiscalizado pela instituição. Na outra subdivisão, de articuladores indiretos, têm-se como característica diferencial uma dimensão gerencial de atuação, seja da unidade do CEJUSC ou da vara ou juizado que fazem uso dos serviços prestados pelos articuladores diretos. Estão incluídos os chefes de CEJUSC que são servidores efetivos incumbidos de promover a logística e gestão do setor, além de serem superiores hierárquicos dos conciliadores e mediadores. Outro subgrupo de articuladores indiretos são os magistrados; dividem-se em duas categorias: os coordenadores de CEJUSC, indicados pelo TJRO, preferencialmente dentre aqueles que já são titulares de Juizados Especiais Cíveis; e os demais magistrados titulares de varas ou juizados que são contemplados com os serviços ofertados pelos CEJUSCs. No total, foram consultados 27 atores do grupo institucional.

O grupo de usuários, além dos advogados, englobam os cidadãos, partes ou participantes dos processos judiciais, pré-processuais ou de outros mecanismos consensuais, bem como aqueles que necessitam ou buscam o CEJUSC para informações e orientações sobre demandas já formalizadas ou conflitos em fase inicial, não judicializados. São os protagonistas da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses prevista na Resolução n.º 125/2010/CNJ. Portanto, sua percepção acerca do trabalho desenvolvido pelo CEJUSC é indicativo importante na busca por respostas sobre o problema de pesquisa. Ressalta-se que a opção por inserir os advogados dentro do grupo de usuário decorre da posição ativa que ocupam

na interlocução com os atores institucionais, seja quando acompanham os clientes ou mesmo quando atuam por estes, representando-os nas solenidades. O critério de inclusão consistiu em: a) estar presente no momento da pesquisa; b) ter participado de alguma solenidade (audiência de conciliação ou mediação) processual (partes) ou pré-processual (participantes), ou ainda, para receber informações jurídicas ou sobre cidadania (cidadãos). Ao todo, foram consultadas 25 pessoas no grupo de usuários.

Em relação aos dois grupos, foram consultadas o total de 52 (cinquenta e duas) pessoas. Em relação ao grupo institucional, procurou-se consultar pelo menos um ator dentro de cada subgrupo de articuladores em cada uma das unidades visitadas. Importa esclarecer que, sendo a amostragem intencional, o número de participantes foi delimitado em função da saturação das respostas às questões do instrumento investigativo (DUARTE, 2002), bem como limitado pela disponibilidade dos atores presentes nas unidades e no quadro funcional da instituição; a despeito do que se imaginara, os respondentes do grupo usuário, recém egressos das salas de audiência, foram os que menos participaram. A distribuição desta classificação encontra-se no organograma 1.

**Organograma 1 - Classificação e Distribuição dos Atores Consultados.**



*Fonte: elaborado pelo autor.*

Além dos dados coletados por meio das entrevistas com os atores, também foram consultados documentos referentes à legislação aplicável aos CEJUSCs, bem



como relatórios e manuais oficiais que versam sobre a atuação deste setor, conforme quadro

**Quadro 3 - Documentos Pesquisados.**

| <b>Tipo de documentos</b>                 | <b>Quantidade</b> |
|---|-------------------|
| Legislações (normativas)                  | 11                |
| Relatórios Estatísticos e organizacionais | 5                 |
| Manuais oficiais                          | 3                 |

Fonte: elaborado pelo autor.

Os documentos referentes à legislação incluem a resolução que criou a PJN de tratamento adequando dos conflitos de interesse, RES 125/2010/CNJ, bem como as resoluções do TJRO, que determinam a instalação dos CEJUSCs no Estado de Rondônia, Resolução n. 008/2013. Além destas normas, foram utilizadas leis federais que contribuem na compreensão do contexto no qual se situam os mecanismos de solução de conflitos no sistema de justiça brasileiro, tais como a Lei de Mediação, o NCPC, a Lei dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais, dentre outras. Os principais manuais utilizados são fontes que discutem as temáticas de tratamento de conflitos e orientam a instalação de CEJUSC nos tribunais, nestes dois casos são publicações de autoria do CNJ e se destacam pois apresentam uma direção para se interpretar as normas existentes. E os relatórios utilizados referem-se aos dados estatísticos produzidos em algumas unidades do CEJUSC/RO, mas também de outros tribunais, os quais indicaram as possibilidades de atuação que fundamentam as dimensões de análise deste estudo. Além destes, também foi analisado o relatório organizacional com dados sobre o capital humano nas unidades, de modo a ser possível a verificação entre o que foi manifestado nos trechos discursivos e o conteúdo oficialmente disponibilizado.

### 3.1.2 Dados e Instrumentos de Coleta de dados

Foram coletados dados primários e secundários. Os dados primários foram obtidos a partir das entrevistas com os atores envolvidos e observações assistemáticas realizadas nas dependências das unidades dos CEJUSC/ROs e das varas e juizados de lotação dos magistrados. Dados secundários foram obtidos em

documentos, relatórios e banco de dados do TJ-RO, tais como informações sobre as comarcas, relatórios sobre o quadro de pessoal, fichas de pesquisa de satisfação e notícias sobre os centros veiculadas pela assessoria de comunicação da instituição.

No quadro 4 são apresentadas as estratégias/instrumentos, quais dados foram coletados e as fontes de coleta. Considerando a diversidade de atores, foram elaborados roteiros de perguntas distintos, adaptados ao contexto de cada grupo de ator respondente. A fim de verificar a pertinência e otimizar a efetividade, os roteiros de entrevistas foram submetidos a um pré-teste com um integrante de cada grupo da população em uma comarca distinta das comarcas visitadas, no caso, a comarca de Cacoal; a escolha se deu pela conveniência temporal e financeira, tendo em vista o pesquisador residir nesta localidade. Após a aplicação-teste, o principal ajuste se deu quanto à divisão das perguntas. No roteiro de entrevistas referente aos servidores de apoio e conciliadores, o feedback pós-entrevista apontou a necessidade de diminuir o tamanho das questões, uma vez que parte dos respondentes afirmaram que as perguntas estavam extensas. Assim, algumas questões foram transformadas em duas ou três perguntas a fim de priorizar o melhor entendimento possível de cada questão. Os roteiros das entrevistas constam no Apêndice A.

#### Quadro 4 - Estratégias/Instrumentos de Coleta de Dados.

| <b>Dados Primários</b>                           |  |   |
|--|--|---|
| Fonte  | Estratégias/Instrumento  | Dados Coletados   |
| Integrantes do grupo de usuários e institucional | Entrevistas semiestruturadas   | Percepção dos entrevistados quanto à estruturação e funcionamento do CEJUSC   |
| Pesquisador                                      | Observação não Participante  | Dinâmica de recepção, atendimento e orientação prestada aos usuários pelos articuladores  |
| <b>Dados Secundários</b>                         |  |   |
| TJ-RO<br>Comarcas                                | Pesquisa Documental (Relatórios)<br>Pesquisa em Banco de Dados da instituição<br>Corregedoria-Geral e NUPEMEC do TJ-RO | Conciliações pré-processuais e processuais<br>Mediações pré-processuais e processuais;<br>Sistema de Mediação e Conciliação Digital;<br>Outros mecanismos de tratamento adequado de conflitos de interesses;<br>Dados sobre infraestrutura do CEJUSC;<br>Dados sobre capacitação e avaliação de usuários e articuladores via comunicação oficial; |

Fonte: elaborado pelo autor.

Cada roteiro de entrevista priorizou as categorias analíticas, havendo cinco roteiros para o grupo institucional e dois para o grupo de usuários (Apêndice A). As

entrevistas foram realizadas por meio de contato prévio com o chefe da unidade via telefone, solicitando informações da localização e indicação da chefia ou coordenação. Em seguida, foram realizadas as visitas nestas unidades, oportunidade na qual foram colhidos dados dos articuladores diretos e indiretos. Apesar de apenas uma comarca, em todas demais os atores envolvidos encontravam-se separados territorialmente, ou seja, atuando em unidades diversas. Em algumas, nem mesmo o magistrado coordenador atua no mesmo prédio onde estão os conciliadores. No momento da entrevista, após a apresentação e concordância com a participação da pesquisa, o registro dos dados se deu por gravação de áudio das respostas, a partir das perguntas no roteiro de cada entrevistado, conforme a categoria pertencente. Quanto aos que foram abordados e não puderam responder naquela ocasião, tentou-se agendar data diversa para entrevistá-los e, na impossibilidade de resposta quanto a novo contato pessoal, naquele momento foi solicitado contato telefônico para realizar a entrevista em momento oportuno.

Por seu turno, as perguntas para o grupo de usuários foram pulverizadas em dois roteiros (um comum a partes, participantes e cidadãos e outro para advogados; Apêndice A), também baseados nas categorias de análise. Quanto ao procedimento para realizar e registrar as entrevistas, adotou-se postura análoga ao grupo institucional; os usuários e advogados eram abordados após a saída da sala de audiência. Importa esclarecer que o termo “solenidade” é utilizado para as audiências de conciliação ou sessões de mediação. Em razão do critério de inclusão se referir à participação de alguma solenidade ou procedimento com presença de dois participantes com interesses inicialmente conflitantes (comumente denominado no âmbito jurídico de polo ativo e passivo). Excepcionalmente alguns advogados foram entrevistados previamente à solenidade, sob a condição de já terem participado de qualquer outra audiência na unidade visitada no momento da entrevista anteriormente à presença do pesquisador.

A duração da pesquisa de campo foi expandida devido às dificuldades encontradas em cada unidade visitada, bem como por critérios de inclusão adotados em nome da fidedignidade almejada. Neste sentido, quanto ao grupo institucional, em razão do natural andamento dos trabalhos de cada participante, por diversas vezes não era possível contatá-los na primeira abordagem, aliado a isso, tem-se o fato de a potencial amostragem estar reduzida no momento da pesquisa, em decorrência de

afastamentos diversos. Já no grupo de usuários, além do critério comum de ter participado de alguma atividade ou solenidade naquele CEJUSC, também adotou-se como critério que a solenidade tenha tido ao menos um integrante de cada polo da ação, ou seja, a existência de um outro com quem aparentemente tentava-se solucionar o conflito – o que na prática jurídica é nominado como “parte contrária”, “outro polo”, “polo passivo”, “polo ativo” e etc. Ademais, a negativa e esquiva dos usuários (partes, participantes), contribui substancialmente no prolongamento do prazo de coleta. Considerando estas intercorrências, as atividades de coleta em campo foram realizadas no período de julho de 2019 a dezembro do mesmo ano.

A observação fez parte da coleta de dados, sendo efetivada nos saguões de entrada ou espaços destinados ao público que participa das atividades de cada CEJUSC/RO. Em razão da análise abarcar categorias diversas de atores envolvidos na consecução da PP, as observações ocorreram desde o local onde são prestadas as primeiras informações aos que adentram a unidade e até na área onde são realizados os pregões para as solenidades. Os magistrados não lotados no CEJUSC/RO foram ouvidos em seus respectivos gabinetes ou salas de audiência. Ressalta-se que as observações não abarcaram os magistrados coordenadores e titulares de varas devido ao contato pontual que foi estabelecido com estes articuladores. Além disso, costumavam estar em espaços separados da rotina dos CEJUSCs, ou seja, nos respectivos gabinetes onde atuam. Em todos os casos, a dinâmica das pessoas que eventualmente se faziam presentes foram registradas em caderno de anotação do pesquisador. Além disso, onde foi autorizado, foram fotografados os ambientes de acesso ao público.

Importa esclarecer que neste estudo as observações têm um caráter de complementariedade à análise do conteúdo dos discursos manifestados pelos atores. Além disso, o rol de documentos confeccionados pela instituição, o TJRO, é escasso, sendo encontradas pouquíssimas informações que contribuem para a análise do objeto de estudo desta pesquisa. Por estes motivos coube maior destaque às entrevistas no processo de análise de dados.

No que se refere aos dados secundários, a coleta se deu durante o período da pesquisa, de março de 2018 até outubro de 2019. Ressalta-se, entretanto, que o conteúdo referente aos estatísticos de número de audiências e relatórios regulares

confeccionados pelo TJRO compreendeu os últimos seis anos de atuação dos centros, a partir do ano de 2014.

### 3.1.3 Dimensões e Categorias Analíticas

As dimensões dizem respeito aos principais eixos que foram considerados como essenciais para realizar o diagnóstico. Com base na normativa que instituiu a PJN de tratamento adequado dos conflitos, identificou-se as dimensões que correspondem à implementação esperada da RES 125/2010/CNJ. Os quatro eixos incluem as seguintes dimensões: I – audiências de conciliação e mediação processuais e pré-processuais; II – outros mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses; III – atendimento e orientação ao cidadão; IV – processos avaliativos e comunicação de dados.

Em cada uma das dimensões foram identificadas categorias de análise, com base na RES 125/2010/CNJ, e na pesquisa bibliográfica quanto à temática de acesso à Justiça, além de legislações esparsas, como o Novo Código de Processo Civil (NCPC), a Constituição Federal (CF) e, ainda, na pesquisa documental e bibliográfica. No quadro 5 é apresentado um resumo das dimensões.

#### Quadro 5 - Dimensões Adotadas.

|  |
|--|
| <b>Dimensão 1 - Conciliação e Mediação</b>   |
| Refere-se à obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. 125/2010/CNJ de se realizar, por meio do CEJUSC, as audiências e sessões de conciliação e mediação pré-processuais e processuais, além da adoção de recursos <i>on line</i> . |
| <b>Dimensão 2 – Outros mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses</b>   |
| Implica na obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. 125/2010/CNJ de se ofertar no CEJUSC outros mecanismos de tratamento adequado de conflitos, pré-processuais e processuais, além da conciliação e mediação.                     |
| <b>Dimensão 3 – Atendimento e orientação ao cidadão</b>  |
| Implica na obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. 125/2010/CNJ de prestar atendimento e orientação ao cidadão.   |
| <b>Dimensão 4 – Processos Avaliativos e comunicação de dados</b>   |
| Implica na obrigação determinada pelo art. 6º, inc. XII, da Res. 125/2010/CNJ de fornecimento de dados de monitoramento e outros processos avaliativos sobre resultado das atividades e corpo de trabalho.   |

Fonte: elaborado com base em Brasil (2015; 2015a), CNJ (2010; 2014; 2018) e Capelletti e Garth (2002).

Considerando que o objeto deste estudo implica, principalmente, na verificação do alinhamento de atuação de um campo específico – acesso à justiça no âmbito dos CEJUSCs – contraposta a uma PJN já em andamento, priorizando-se características qualitativas, foram identificadas categorias que orientaram a coleta e análise de dados. Neste contexto, as categorias são desdobramentos das dimensões e representam situações previstas na Res. 125/2010/CNJ e na literatura consultada quanto à temática de acesso à Justiça. Desta forma, “[...] a organização em categorias facilita e permite atribuir significados, ou interpretar a realidade pesquisada.” (ZENELLI, 2002, p. 85).

Ainda que tenha sido realizada uma análise prévia, a pesquisa de campo implica na eventualidade de emergirem fenômenos até então desconhecidos no referencial bibliográfico e documental. Assim, houve categorias que não decorrem diretamente do texto da normativa do CNJ, no entanto foram registradas neste estudo diante da fidedignidade existente nas manifestações dos respondentes que vivenciam as dinâmicas dos CEJUSC/ROs. Desta forma, além das 8 (oito) categorias proposta visando identificar o alinhamento já mencionado, nos resultados aparece mais uma categoria denominada “Autonomia dos CEJUSCs”, na qual veio à tona aspectos não previstos nas categorias inicialmente identificadas. No quadro 6 são apresentadas estas categorias e suas definições:

Quadro 6 – Categorias de Análise.

| <b>Categoria</b>                                     | <b>Definição Constitutiva</b>  | <b>Definição Operacional</b>   | <b>Fonte</b>  | <b>Dimensão</b>  |
|--|--|--|---|--|
| Conciliação e Mediação pré-processuais e processuais | De acordo com o CNJ (2019, p. 2): a “[...] Conciliação é um método utilizado em conflitos mais simples, ou restritos, no qual o terceiro facilitador pode adotar uma posição mais ativa [...] neutra [...] e imparcial [...]”; a “[...] Mediação é uma forma de solução de conflitos na qual uma terceira pessoa, neutra e imparcial, facilita o diálogo entre as partes, para que elas construam [...] a melhor solução [...]”. Podem ocorrer sem instauração de processo judicial ou durante sua tramitação. | Foi verificada a existência destes mecanismos e sua contextualização entre as unidades analisadas.   | CNJ, 2010, 2019; BRASIL, 2015, 2015a; DE MORAIS SALES; DE SOUSA, 2014 | I – Conciliação e Mediação;  |
| Sistema de Mediação e Conciliação Digital e afins    | Considera-se este sistema como “[...] uma ferramenta de aproximação virtual dos conflitantes que oferece comunicação rápida, linguagem positiva e respostas breves.” (SPENGLER; DE PINHO, 2018, p. 244). Além de um sistema próprio, abrange o uso de recursos telepresenciais ou on line (internet).  | Constatação da existência deste tipo de acesso ou análogo, o conhecimento do procedimento e, nos casos pertinentes, a razão de não utilização.                                 | CNJ, 2010 BRASIL, 2015 SPENGLER; DE PINHO, 2018                       | I – Conciliação e Mediação;  |
| Outras ações para promoção do acesso à Justiça.      | Categoria que abarca outras ações, projetos ou programas que não foram descritos em outras categorias (como oficinas em temáticas de família e consumidor, palestras, mutirões ou pautas concentradas e etc).  | Verificou-se quais as atividades referentes ao acesso à Justiça existem, sua frequência, temáticas abordadas, abrangência.   | CNJ, 2010, 2018, 2019; MARTINS, 2018                                  | II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses; |
| Atendimento e orientação em cidadania                | Trata do atendimento ao público realizado no CEJUSC/RO. Engloba o atendimento e a orientação em cidadania. O termo “atendimento” se refere a qualquer informação prestada ao público. Inclui os usuários que demonstraram já possuir um vínculo anterior com a unidade ou que estariam prestes a exercê-lo, ou seja, já ter sido submetido a algum procedimento no CEJUSC (como alguém que deseja saber o andamento  | Foi analisado como são realizados os atendimentos, origem, fluxo, que tipo de informações ou instruções são fornecidas, encaminhamentos, adequação à natureza da demanda, etc. | CNJ, 2010; DE OLIVEIRA; SPENGLER, 2011;                               | III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;                                 |

|                         |  |  |                                  |  |
|-------------------------|--|--|----------------------------------|--|
|                         | processual após a sessão de mediação, por exemplo) ou que irão se submeter (como no caso de quem recebe uma intimação para o dia da audiência e busca informações sobre a solenidade, por exemplo). Quanto á “orientação em cidadania”, diz respeito aos encaminhamentos ou informações que possibilitam aos cidadãos exercerem algum direito pela via administrativa ou de outros setores públicos (encaminhamento ao conselho tutelas com a indicação dos documentos necessários, por exemplo);  |  |                                  |  |
| Rede de Apoio           | De acordo com o art. 5º e 6º, inc. VI, da RES 125/2010/CNJ, a rede é “[...] constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino” (CNJ, 2010, p. 3), visando ainda “[...] estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios (CNJ, 2010, p. 3). | Verificou-se a criação da rede de apoio ou a existência de parcerias e convênios com atores e entidades sociais locais, com a descrição das características e critérios de seleção e, nos casos pertinentes, a razão da impossibilidade de uso desta rede. | CNJ, 2010. BRASIL, 2015a, 2015b; | III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;<br>II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses; |
| Processos avaliativos   | Decorrente da previsão do art. 6º, inc. XII, da RES 125/2010/CNJ, que determina o monitoramento para o adequado funcionamento do CEJUSC, implica na avaliação pormenorizada da unidade.  | Foi verificada a existência e, quando possível, a pertinência do modelo de processo avaliativo empregado nas unidades. Além disso, buscou-se compreender qual a percepção e impacto dos usuários e articuladores sobre as ações desenvolvidas.             | CNJ, 2010; BRASIL, 2015;         | IV – Processos Avaliativos e comunicação de dados;   |
| Divulgação à comunidade | Decorre do que está previsto no art. 15, inc. IV, da RES. 125/2010/CNJ, sobre “divulgação de notícias relacionadas ao tema” (CNJ, 2010, p. 10). “Tema” é entendido aqui como as atividades do CEJUSC para a comunidade e aspectos da própria PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Tomando por base o art. 15, inc. III, abarca as “[...] boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos” (CNJ, 2010,   | Verificou-se a existência de divulgação ou comunicação acerca das atividades desenvolvidas, bem como qual o procedimento institucional para coleta dos dados. Havendo tal constatação, tentou-se averiguar a destinação destas informações.                | CNJ, 2010, 2019;                 | I – Conciliação e Mediação;<br>II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses;                |



|                               |   |   |  |   |
|-------------------------------|---|---|--|---|
|                               | p. 9). Além de incluir, em alguma medida, informações estatísticas (art. 13, da RES 125/2010/CNJ), pertence ao escopo desta Política Pública estimular a participação social (CNJ, 2010).   |   |  | III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;  |
| Percepção de Acesso à Justiça | Baseia-se em toda construção literária e normativa sobre o instituto de Acesso à Justiça. Em suma, entendido para além do direito de ação, implica no acesso à Justiça enquanto garantia constitucional e direito social, portanto, direito fundamental. Tratando-se de um instrumento de cidadania, o Poder Judiciário é capaz de promover acesso à justiça via atuação jurisdicional ou por métodos alternativos de tratamento dos conflitos. | Engloba os discursos que expressamente atribuem algum valor entre CEJUSC e acesso à Justiça. Considerou-se, ainda, as falas nas quais houve esta percepção sobre o funcionamento do setor ou o tratamento dispendido, ou seja, a percepção de articuladores e, principalmente, de usuários. | BRASIL, 1988, 2015; CNJ, 2010; LEAL, MUNÓZ; 2013CAPELLETTI; GARTH, 2002; | I – Conciliação e Mediação;<br>II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses;<br>III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;   |
| Autonomia dos CEJUSCs         | Refere-se aos pontos que eram desconhecidos quando do levantamento bibliográfico realizado previamente à ida a campo. Também abarca aspectos que, a despeito da previsão legislativa, foram considerados coadjuvantes antes coleta de dados e que, após a análise, emergiram como relevantes interferências no alinhamento da implementação da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses.  | Foram destacados os aspectos implícitos e explícitos que interferem na execução das atividades do CEJUSC/RO;  | Entrevista e relatório observacional.                                    | I – Conciliação e Mediação;<br>II – Outros Mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses;<br>III – Atendimento e Orientação ao Cidadão;<br>IV – Processos Avaliativos e comunicação de dados; |

Fonte: elaborado pelo autor.

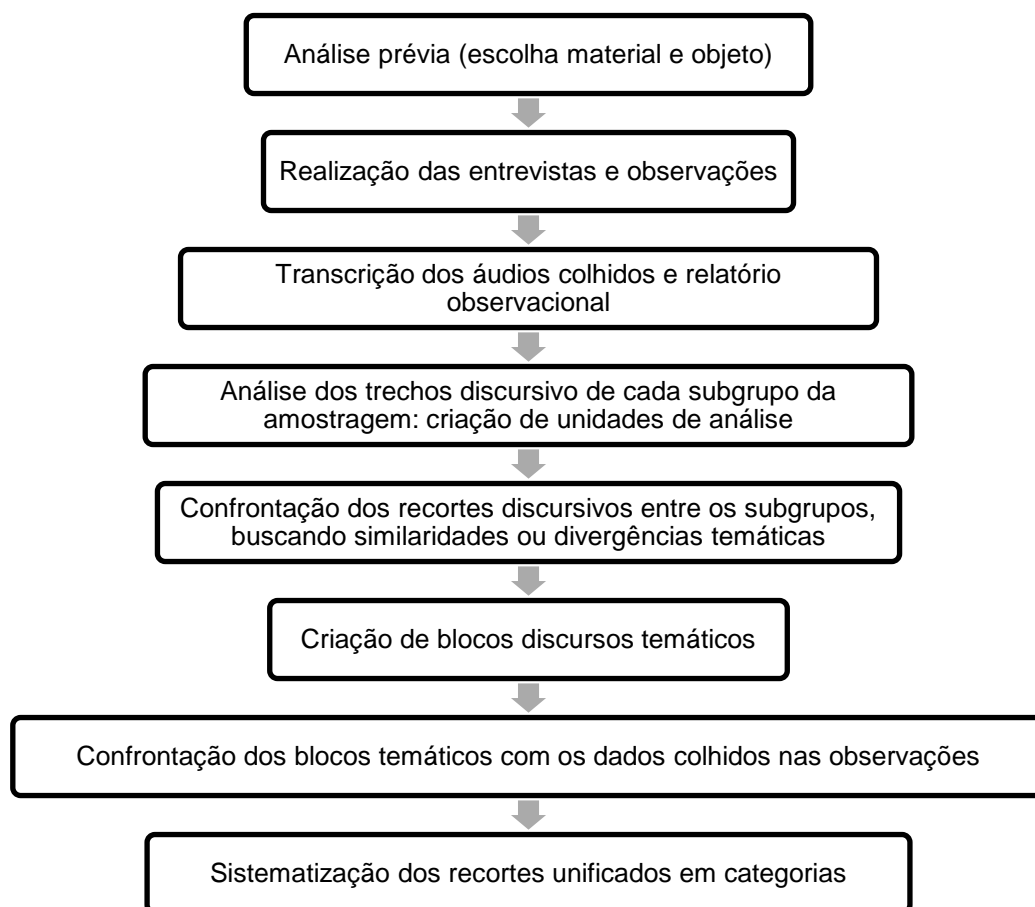
### 3.1.4 Análise dos dados

Os dados qualitativos por meio da técnica de análise de conteúdo. Com relação à técnica de análise de conteúdo, sua aplicação envolve a identificação dos elementos-chave das informações obtidas a partir de alguma comunicação, especialmente por meio dos discursos resultantes das entrevistas realizadas (CARLOMAGNO; DA ROCHA, 2016), tendo por parâmetro as categorias analíticas pré-definidas pelo pesquisador. A análise de conteúdo se dá por conta da aplicação de diversas técnicas, não sendo, portanto, um modelo analítico rígido.

Neste estudo, o procedimento adotado consistiu em um processo gradativo dos seguintes momentos (SILVA, GOBBI, SIMÃO, 2005): inicialmente foi feita uma análise prévia, na qual foi definido o corpo investigativo (materiais, procedimento, objeto); em seguida, os áudios das entrevistas são transcritos em sua totalidade para a primeira análise. Nesta etapa, seleciona-se o que mais chama atenção dentro do contexto da pesquisa, o que viabiliza a criação de recortes discursivo, chamados de unidades de análise. No estágio seguinte, estas unidades são primeiramente confrontadas e selecionadas com outras unidades de análise originadas no mesmo grupo de respondentes, momento em que a diversidade dos relatos e contextos dos atores entrevistados são confirmados, refutados ou complementados. Criam-se, então, em bloco de conteúdos similares entre si que, classificados por temáticas. A partir destas unidades discursivas, agrupadas por temas, é feita uma nova análise, com o objetivo de sistematizá-las em categorias analíticas de diagnóstico, condensando todo o conteúdo dos resultados e tornando-os mais uniformes e assimiláveis.

Importa mencionar que os dados colhidos a partir das observações complementam as entrevistas, por contextualizarem as falas, bem como servirem de contraponto ao que foi dito ou omitido nas entrevistas. A última fase de análise consiste na verificação da conformidade entre o conteúdo expressado nas entrevistas, apoiado no que foi observado *in loco*. No fluxograma 1 foram descritas as etapas adotadas no procedimento de análise deste estudo, inclui desde a escolha de materiais e preparação para coleta dos dados até a fase de sistematização dos resultados colhidos, os quais serviram para a verificação da conformidade entre prática dos CEJUSC/ROs e o previsto na PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses.

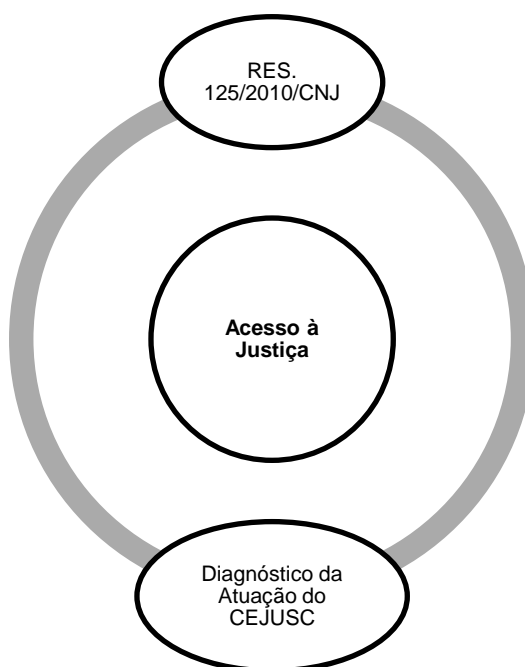
### Fluxograma 1 - Procedimento de Análise para Criação das Categorias Analíticas.



Fonte: elaborado pelo autor com base Carlomagno e Da Rocha (2016); Silva, Gobbi e Simão (2005).

#### 3.1.5 Verificação da Conformidade

A pesquisa visa analisar o acesso à Justiça a partir de uma verificação do alinhamento entre o previsto e o empírico (contexto dos CEJUSC/ROs percebido na coleta de dados), tendo por delimitação a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses do CNJ. Para verificar a conformidade entre estes aspectos, os achados no diagnóstico foram analisados em correlação com as categorias analíticas, que por seu turno, decorrem do referencial documental e bibliográfico consultado, conforme diagrama 1.

**Diagrama 1 - Procedimento Analítico de Verificação de Conformidade.**

Fonte: elaborado pelo autor.

### 3.1.6 Aspectos de Ética da Pesquisa

Os entrevistados assinaram um “Termo de Consentimento Livre e Esclarecido” (TCLE), conforme modelo do Apêndice B, permitindo a gravação das respostas. Previamente ao registro em áudio das entrevistas, cada um dos participantes foi devidamente informado quanto ao tema da pesquisa, o nome do pesquisador e orientador responsável, bem como a voluntariedade da participação; ficando cientes da possibilidade de, a qualquer tempo, revogar a autorização do uso de suas respostas neste estudo.

Na documentação apresentada aos respondentes, constou expressamente a garantia de confidencialidade e privacidade das informações prestadas, com fornecimento dos dados de contato do pesquisador (e-mail, telefone e endereço). Todos foram informados do benefício que a colaboração poderia gerar (apresentação de propostas de melhoria na política pública) e os riscos (sugestões contrárias ao entendimento da pessoa consultada).

As pessoas consultadas foram devidamente informadas que, em caso de dúvidas quanto à condução ética do estudo, poderiam entrar em contato com o Comitê

de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Rondônia – UNIR, sendo informados do papel desempenhado pelo referido comitê.

Por fim, importa esclarecer a terminologia empregada na transcrição dos relatos dos respondentes do grupo institucional. Considerando que a coleta de dados se deu em unidades específicas, o que daria ensejo à identificação do emissor, optou-se por suprimir determinadas informações que dessem indícios do contexto laboral de cada respondente (com o uso da expressão “[suprimido]”), bem como todos os termos passíveis de flexão de gênero foram intencionalmente colocados no masculino.

### **3.2 Diagnóstico da Atuação dos CEJUSCs**

Com a especificação da metodologia empregada para realização do diagnóstico, cabe relatar o que foi encontrado a partir das observações e entrevistas com os atores que vivenciam o contexto de atuação dos CEJUSC/ROs.

#### **3.2.1 Descrição e Funcionamento das Unidades Pesquisadas**

Após a coleta de dados nas três unidades de CEJUSC visitadas, cidades que são classificadas como de pequeno, médio e grande porte, percebeu-se diferenças substanciais na dinâmica e forma de atuação entre elas, ou seja, na estruturação física, organizacional e institucional (relação de poder) encontrada nestes CEJUSCs.

De acordo com os dados oficiais e as observações *in loco*, a unidade de Pimenta Bueno conta com a seguinte configuração: um conciliador, um chefe de CEJUSC e um estagiário. Na comarca de Ji-Paraná, de acordo com as informações disponíveis na página de internet da instituição e no relatório funcional (TJRO, 2019a), existem dois CEJUSCs, um de competência do Juizados Especiais, com dois servidores, e outro referente à área cível, com cinco servidores, havendo um estagiário. Todavia, nos relatórios estatísticos a unidade de Ji-Paraná é representada como um só CEJUSC (TJRO, 2019). Em Porto Velho, os CEJUSCs possuem três unidades, conta com 7 estagiários e 22 servidores, estes últimos distribuídos nos CEJUSCs da seguinte forma: seis no CEJUSC Cível, cinco no CEJUSC Família e 11 no CEJUSC Juizados. (TJRO, 2019a).

Todos os CEJUSCs possuem os aspectos básicos comuns à maioria das repartições públicas: como conforto térmico (dotadas de ar refrigerado), abrigo de intempéries, sanitários e o mínimo de acessibilidade que não impede portadores de necessidades especiais de serem atendidos (na maioria, dentro do próprio setor do CEJUSC). Do que foi observado, sejam as pessoas que já estiveram no CEJUSC convocados para uma solenidade ou alguém em busca de informações, há sempre um servidor ou funcionário que recepciona o público, indicando a localização das audiências ou outro setor, nos casos em que o prédio é compartilhado com os demais departamentos do fórum. Mesmo quando se trata de um agente de segurança terceirizado, notou-se que estas pessoas prontamente encaminhavam o público para os setores devidos ou onde pudessem ser esclarecidos.

No que se refere ao que é próprio das funções do CEJUSC, há duas vertentes de ações: o que tange às solenidades (audiências de conciliação e sessões de mediação) e procedimentos a serem realizados (mutirões, eventos “Justiça Rápida”, dentre outros); e informações jurídicas. A maioria das informações solicitadas referem-se a processos já em andamento ou se tratam de dúvidas sobre como reivindicar algum direito.

Neste aspecto, na Comarca de Porto Velho, o CEJUSC funciona de modo totalmente diverso das unidades do interior, uma vez que há um ambiente para atendimento ao público que serve como triagem, ou seja, encaminhando cada pessoa ao propósito almejado, seja para dar entrada em um processo no Juizado Especial Cível, via atermação, ou mesmo para participação em uma audiência. Outro ponto de destaque é a influência da já mencionada tripartição de competências dos CEJUSCs da capital. Quando da realização da coleta de dados, em 2019, os CEJUSC Juizados e CEJUSC Cível localizam-se no mesmo andar, sendo que o terceiro, CEJUSC Família, encontra-se em um prédio em outro bairro. Pelo que se observou, esta divisão de setores em prédios diferentes traz certo transtorno ao andamento dos trabalhos de ambas as unidades de CEJUSC. O que se presenciou foi uma parte ou participante de audiência que estava em um CEJUSC no qual não ocorreria sua solenidade. Aparentemente, o motivo do equívoco se deu por já ter ido ao CEJUSC naquele prédio, porém a audiência seria no CEJUSC localizado no prédio em outro bairro.

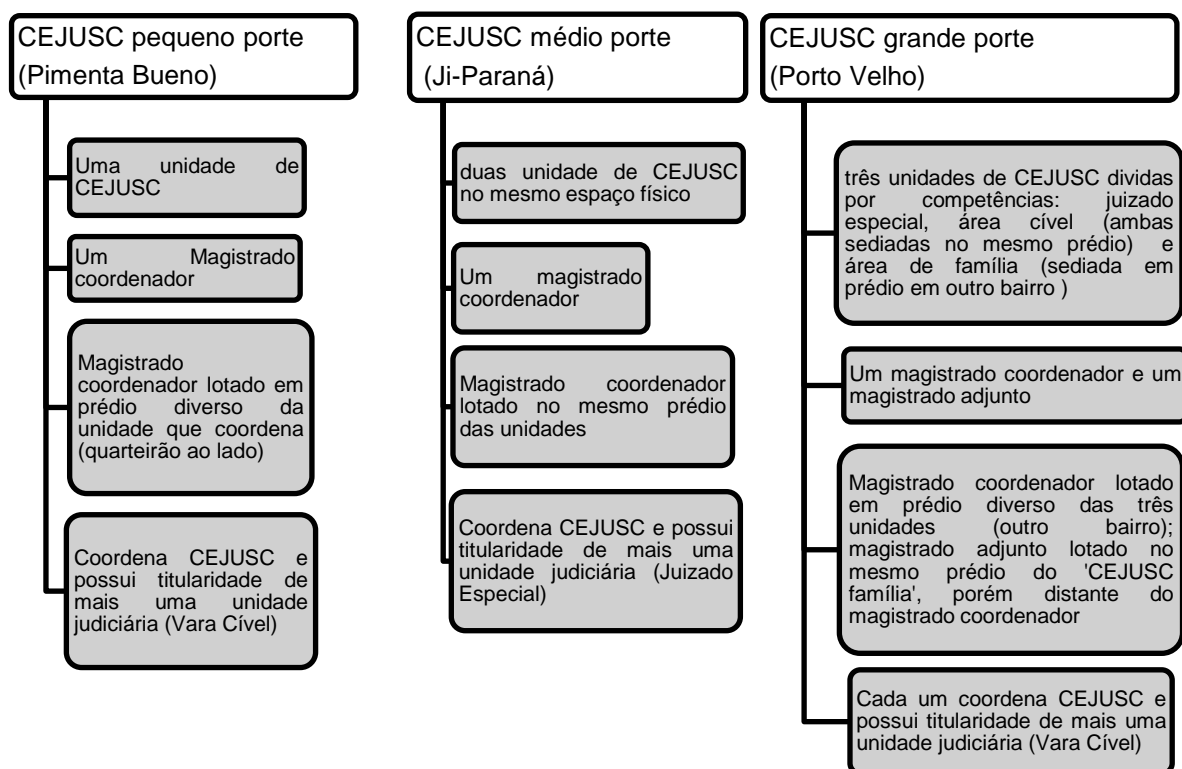
Esta separação espacial também ocorre no que se refere ao CEJUSC e suas respectivas coordenações. Apenas no CEJUSC de médio porte, na comarca de Ji-

Paraná, o magistrado coordenador se encontra em proximidade física com todos os seus subordinados. Não houve manifestação expressa dos atores desta unidade, mas esta aproximação pode ser um dos fatores responsáveis pela unificação dos dados estatísticos do CEJUSC de Ji-Paraná - diferentemente do que ocorre em Porto Velho, onde cada unidade tem estatístico mensal independente.

Outro ponto relacionado à hierarquia funcional nos CEJUSC/ROs diz respeito ao chefe de CEJUSC, superior hierárquico aos demais servidores (conciliadores/mediadores, servidores de apoio, estagiários), o qual se reporta no âmbito organizacional ao magistrado coordenador. Chama atenção que nos CEJUSC de Porto Velho, dois magistrados coordenam as unidades, algo como um titular e um adjunto - o que é previsto pela RES 125/2010/CNJ. Pelas observações e entrevistas realizadas com os outros atores, percebeu-se que cada um deles atua mais próximo de um determinado CEJUSC que o outro: nas duas unidades que se encontram no mesmo prédio, CEJUSCs cível e juizados, cumula-se esta função com a titularidade de uma vara cível localizada em outro bairro; o outro magistrado integrante da coordenação também cumula uma vara e atua diretamente com o CEJUSC de família, todavia este centro localiza-se no mesmo prédio da vara que é titular. Ou seja, há cumulação de titularidade de vara/juizado em ambos os casos, porém na primeira situação, há um distanciamento físico, pois são dois prédios em bairros distintos; na segunda, CEJUSC e vara/juizado estão no mesmo prédio.

Esta separação, constatada em mais de uma comarca que sedia unidades dos CEJUSCs, interfere nas questões funcionais e organizacionais, ou seja, no modo de se realiza o trabalho e impacta as relações entre os atores envolvidos. Sabe-se que em 2020 o TJRO alterou a localização de alguns fóruns, de modo que as unidades judiciárias atualmente encontram-se no mesmo prédio na cidade de Porto Velho e que em Ji-Paraná também estão no mesmo local. No organograma 2 pode ser visualizada a distribuição física das unidades de CEJUSC visitadas em cada município à época da coleta de dados.

## Organograma 2 - Distribuição espacial dos CEJUSC/ROs em 2019.



Fonte: elaborado pelo autor.

As salas de audiência dos CEJUSCs visitados são apropriadas às atividades de conciliação e mediação na maioria dos casos. Ocorre que nas situações em que o número de participantes ultrapasse o habitual, cerca de 4 pessoas, estas participam da solenidade em pé, pois mesmo que em alguns casos haja espaço, não há cadeiras suficientes. Este aspecto também influencia a acessibilidade, porém o que se notou foi a troca de salas entre os conciliadores ou outros funcionários, onde aquele que possui a sala mais acessível cede o ambiente ao conciliador/mediador titular da audiência.

Outro aspecto que chama atenção nas unidades é o trânsito de pessoas dentro das unidades. Percebeu-se que as audiências são constantemente interrompidas durante sua execução. Das situações presenciadas, notou-se que, em sua maioria, as interrupções são de advogados solicitando informações que poderiam ser prestadas por servidores de apoio ou mesmo os chefes de CEJUSC. Poucas foram as situações de partes ou outros servidores neste sentido. Apenas no CEJUSC aqui classificado como de pequeno porte não se verificou tal situação; nesta unidade, as



salas de conciliação estão logo atrás da área onde os servidores de apoio prestam as informações. Esta disposição dos móveis forma, portanto, uma barreira que diminui o acesso às salas, evitando as interrupções nas solenidades já iniciadas, tornando a circulação de pessoas no espaço mais orgânica e organizada.

### 3.2.2 A PJN de tratamento dos conflitos de interesses implementada nos CEJUSC/ROs

A partir da descrição da estrutura e funcionamento dos CEJUSC/ROs, os demais pontos do diagnóstico que mereceram a atenção foram apresentados em oito categorias de análise, as quais decorrem da PJN de tratamento dos conflitos de interesses e da literatura, ressaltando-se que o conteúdo de uma destas categorias se refere a aspectos relevantes que não foram previstos na pesquisa bibliográfica e documental.

#### 3.2.2.1 Conciliação e Mediação Pré-processuais e Processuais

Esta categoria de análise refere-se à principal atividade realizada pelos CEJUSCs, quais sejam as solenidades processuais, nas modalidades de conciliação ou mediação, especialmente fomentadas a partir do ano de 2015, quando da publicação do Novo Código de Processo Civil (NCPC) (BRASIL, 2015). Além disso, é imprescindível se observar estas solenidades no âmbito pré-processual que mesmo em menor escala tem se tornado um horizonte viável na temática de tratamento adequado de conflitos de interesses. Neste ponto, as menções acerca do sistema multiportas (ou “triagem especial”) e eventuais procedimentos pré-processuais, ainda que não tenham sido utilizadas esta denominação, também foram consideradas para análise.

O que se nota é que os articuladores diretos e indiretos conhecem e percebem a importância da utilização destes recursos (processuais e pré-processuais), afirmando a necessidade de implementá-los, em razão da previsão legal (RES125/2010/CNJ) ou devido ao que constatam a partir do fluxo de atendimento dentro da unidade, como foi sugerido pelos atores dos centros:

O sistema multiportas, então a gente tem que ter pré-processual na atermação quando a pessoa chega, a gente tem que ter um pré-processual. A gente tem que ter mediação direto, a gente tem que ter conciliação também, a gente tem que ter vários sistemas. (Ent. 1).

Outra chefia de CEJUSC apontou o mesmo: “[...] nós poderíamos fazer as ações pré-processuais com as grandes demandantes, não somente através dos mutirões, e também nós poderíamos também, que eu acredito que é um projeto do tribunal, de realizar a mediação, né.” (Ent. 2).

O que mais chama atenção é que dos seis CEJUSCs visitados, apenas um informou ter o procedimento pré-processual incorporado à rotina de atuação regular, tal qual o procedimento processual. Mais uma vez destaca-se que se trata de um dos eixos básicos de atuação dos CEJUSCs, previsto na PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses (CNJ, 2010). Portanto, ponto nevrálgico nos CEJUSC/ROs, reconhecido pelos articuladores, como o trecho discursivo de uma pessoa entrevistada, na função de servidor de apoio:

Eu acho que deveria incluir algum método de conciliação antes de ingressar com a ação tipo quando tem esses eventos da justiça rápida [...] eu acho que em determinados processos, determinadas ações, poderia ter uma forma de conciliação antes de entrar com o processo. Pra evitar todo esse procedimento, mexer a máquina pra poder fazer audiência de conciliação, pra poder é... eventualmente mandar pro juiz pra sentenciar, eu acho que poderia ter algo do tipo. (Ent. 3).

Ressalta-se que o TJRO promove o projeto “Justiça rápida”, todavia, neste trabalho, não se considerou estas ações como representantes diretos do eixo de atuação referente às solenidades pré-processuais. Assumiu-se esta perspectiva tendo em vista que esta dimensão de atuação implica na existência de continuidade na oferta deste mecanismo da qual não se pode prescindir. Para além da ideia de ininterrupto, a noção aqui adotada de oferta contínua do serviço é a sua disponibilização com alta frequência (regularidade), tal qual ocorre com as audiências processuais. Além disso, considerando-se a noção de multiportas, na qual os mecanismos pré-processuais atuam como fator de diminuição do alto demandismo, nesta ideia de continuidade o ideal é que as atividades estejam sediadas na unidade local do CEJUSC. Portanto, as solenidades de conciliação e mediação pré-processuais poderiam ser ofertadas de modo regular, ininterrupto, disponível a qualquer tempo para a população, não apenas em períodos específicos do ano, como

atualmente ocorre nos eventos de “Justiça rápida”, como mencionado por um integrante do subgrupo de magistrados coordenadores:

[...] o pré-processual nós utilizamos a justiça rápida. A gente não pode esquecer muito embora não esteja vinculado ao CEJUSC, a nossa justiça rápida ela atende as demandas que seriam pré-processuais e isso nós temos antes do CNJ, nós temos há mais de vinte anos a Justiça Rápida Itinerante, então são demandas que nós deveríamos colocar e inserir dentro do CEJUSC. [...]atende muito mais do que juizado especial, porque ela atende família, ela atende registro público, ela atende os serviços de cidadania, CPF, RG, Carteira de trabalho, várias comarcas fazem essa atuação conjunta. Por isso que eu falo que ela está dentro do CEJUSC, e não essa atuação de missão que a gente tem dentro de justiça itinerante como se fosse separado. (Ent. 4)

Trata-se de um enfoque polêmico, porém não se questiona aqui que as ações desenvolvidas na “Justiça Rápida” são importantes na promoção de acesso à Justiça e de cidadania, especialmente quando realizada na modalidade itinerante. O que está em foco é a aptidão do CEJUSC para efetivar este acesso continuamente. É justamente esta disponibilidade que configuraria a existência apropriada do sistema de triagem especial, uma vez que o interessado em resolver seu conflito seria encaminhado para o mecanismo (“porta”) adequado à natureza da questão a ser pacificada. Neste ponto, cabe retornar ao art. 10, da RES 125/2010/CNJ, no qual o setor pré-processual é um serviço obrigatório na estrutura dos CEJUSC (CNJ, 2010).

As manifestações dos magistrados coordenadores sobre este ponto apoiaram-se em motivos diversos; desde o baixo número de servidores na equipe até a ausência de normativas da instituição que regule mais atividades fora do âmbito processual, ou seja, previamente à necessidade de propositura de uma ação judicial:

[...] estamos com um número defasado de servidores. Teria vaga para mais [suprimido] conciliadores e [suprimido] técnico. Então essa defasagem acaba dificultando um pouco a realização de novos projetos e ações, como por exemplo as audiências pré-processuais, em razão dessa defasagem na equipe. (Ent. 5)

Uma das unidades visitadas na pesquisa utiliza uma ferramenta virtual chamada “Consumidor.gov”, indicada para os casos que envolvam a reivindicação de algum direito do consumidor em face de uma indústria, empresa ou mesmo prestador de serviço na qualidade de fornecedor. Nesta plataforma é realizado um contato diretamente com a empresa, sendo que no momento da coleta dos dados para judicialização os interessados são estimulados a participar do procedimento, momento

no qual um servidor acompanha administrativamente o caso. Somente é distribuída a ação após a finalização do procedimento nesta plataforma.

### 3.2.2.2 Sistema de Mediação e Conciliação Digital e Afins

O NCPC autoriza a realização de conciliações e mediações por meio eletrônico (BRASIL, 2015). Com base nesta autorização, a RES 125/2010/CNJ previu a criação de um “Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância” (CNJ, 2010), no qual integrar-se-iam recursos telepresenciais ou *on line* (internet) para consecução das solenidades. Considera-se este sistema como “[...] uma ferramenta de aproximação virtual dos conflitantes que oferece comunicação rápida, linguagem positiva e respostas breves.” (SPENGLER; DE PINHO, 2018, p. 244).

Diante dos altos investimentos em tecnologia da informação por parte do Judiciário brasileiro (TJRO, 2018a), bem como da previsão desta modalidade nas legislações que abarcam o tratamento de conflitos de interesses, o objetivo desta categoria de análise foi constatar a existência deste tipo de acesso, o conhecimento do procedimento e, nos casos pertinentes, a razão de não utilização. Ocorre que não houve manifestações neste sentido por parte dos entrevistados. Por meio das observações e visitas às unidades não foi constatado a utilização de um sistema formalmente instituído para este fim, bem como nenhum dos articuladores mencionou esta modalidade de atuação. Apesar disso, após uma pesquisa no campo “notícias”, no sítio eletrônico da instituição, verificou-se que alguns CEJUSC/ROs já efetuaram audiências de conciliação processuais telepresencialmente com uso de aplicativo “Whatsapp” ou “Lifesize Cloud” (TJRO, 2019b). Além da plataforma “consumidor.gov”, presente na fala de um dos respondentes, o CNJ possui uma plataforma denominada “Mediação Digital. A justiça a um clique”, destinada a promover um ambiente de diálogo entre o cidadão e alguma empresa nos casos de reclamações diante do serviço prestado ou produto adquirido, porém o sistema encontra-se suspenso desde 2018 (CNJ, 2019a).

### 3.2.2.3 Outras Ações para Promoção do Acesso à Justiça

Um dos pilares de atuação dos CEJUSCs, previsto no art. 1º, parágrafo único, da RES 125/2010/CNJ, é a oferta de mecanismos consensuais de solução de conflitos, preferencialmente antes da necessidade de ser proferida uma sentença (CNJ, 2010). Considerando que a conciliação e a mediação são as protagonistas na PP de tratamento de conflitos, coube-lhes, neste estudo, uma categoria de análise específica. Em razão do critério e exclusividade, a categoria discutida neste item abarca outras ações, projetos ou programas que atuam na promoção de acesso à Justiça, como oficinas em temáticas de família ou consumidor, palestras, constelação familiar, mutirões ou pautas concentradas e etc. O objetivo foi, portanto, verificar a aplicação de outras formas de se alcançar ou estimular a pacificação social por meio de ações paralelas aos principais mecanismos (conciliação e mediação).

As falas dos articuladores diretos e indiretos sobre a própria atuação e da equipe em suas respectivas unidades revelam baixa ou nenhuma participação em ações de cidadania, assim como em outros métodos de solução de conflitos. Houve, para diversos atores, manifestações quanto à realização de mutirões” e “Justiça rápida”, sendo que estas parecem ser as únicas atividades realizadas com certa frequência. Destaca-se que o evento da “Justiça Rápida” ocorre anualmente e, em algumas unidades, em mais de uma ocasião durante o ano, porém não ficou claro o papel de gestão dos CEJUSCs nesses casos, conforme se denota da fala de uma pessoa que trabalha diretamente nas conciliações:

[...] a justiça rápida deveria ser no CEJUSC onde as pessoas buscariam ali não nos bairros, poderia até ter esse deslocamento uma vez por mês esse mês vai ser no bairro tal como já existe, mas o CEJUSC deveria ser isso, a pessoa chega já busca, já marca, já intima tudo assim para realmente ter celeridade e efetividade (Ent. 6).

Quanto aos mutirões, os dados colhidos indicam que são realizados quando há um número elevado de processos de uma determinada parte, especialmente empresas, oportunidade na qual se concentram as audiências desta respectiva parte. De acordo com uma pessoa que ocupa o cargo de coordenação, “Quando os juízes nas varas comuns pedem algum mutirão nós que realizamos, né.” (Ent. 7). Como um exemplo de ação foi citada a realização de um encontro familiar, no qual a proposta é

a tentativa de restabelecimento das relações por meio do lúdico e não do processual, sendo o público-alvo as famílias em litígio: “[...] então foi um encontro familiar, marcado o dia e horário em que o pai, a mãe e a criança vem, é aquele momento lúdico ali né, pra eles brincarem, ninguém fala de processo nada, [...] a gente obteve bastante sucesso.” (Ent. 12). Segundo uma das pessoas que atuam em uma unidade de CEJUSC, a dificuldade de se realizar ações e projetos ocorre devido à demanda das solenidades processuais e a quantidade de servidores disponíveis. “[...] estamos com um número defasado de servidores. Teria vaga para mais [suprimido] conciliadores e [suprimido] técnico. Então essa defasagem acaba dificultando um pouco a realização de novos projetos e ações [...]” (Ent. 5). O que reforça a precariedade nesta dimensão de atuação nos CEJUSC/ROs.

Merece destaque o que foi coletado em uma das unidades analisadas, sendo mencionado que o CEJUSC de lotação do respondente atuava apenas na realização das audiências processuais, porém algumas ações ou projetos eram realizados pelo setor onde estão lotados psicólogos e assistentes sociais, o núcleo psicossocial (NUPS). Frisa-se que na unidade em comento foi constatado pelo pesquisador, a partir da observação local, que conciliadores/mediadores presentes estavam realizando atos condizentes à função de assessores, dando notícias de que além da grande quantidade de audiências, a unidade do CEJUSC também tem atuação limitada nas dimensões previstas na RES 125/2010/CNJ em razão dos articuladores diretos estarem em funções não condizentes ao cargo que ocupam.

#### 3.2.2.4 Atendimento e Orientação em Cidadania

A RES 125/2010/CNJ não delimita quais as ações condizentes à previsão de “prestar atendimento e orientação ao cidadão” (CNJ, 2010, p. 2). Todavia, considerando-se toda a construção histórica e movimento do CNJ em direção à ampliação do acesso à Justiça, bem como os relatos da literatura referente às experiências de algumas unidades e a criação de manuais ou rotinas em cada tribunal, constata-se que o foco desta determinação é proporcionar uma maior aproximação com a comunidade; de modo que o sistema de Justiça não seja visto de maneira tão distante da sociedade.

Com base neste critério, neste estudo, foram consideradas as falas referentes ao atendimento ao público realizado pelo CEJUSC no momento “pré” e “pós” solenidade – eis que já existe categoria analítica focada nas audiências. Abrange, então, os usuários que demonstraram já possuir um vínculo anterior ou que estariam prestes a exercê-lo, ou seja, já ter sido submetido a algum procedimento na unidade (como alguém que deseja saber o andamento processual após a sessão de mediação, por exemplo) ou que iria se submeter a tal (como no caso de quem recebe uma intimação para o dia da audiência e busca informações sobre a solenidade, por exemplo).

Excetuando-se a Comarca de Porto Velho (onde há um setor de espera para o procedimento de atermação, servindo para os fins de triagem, inclusive), nas demais unidades visitadas a recepção deste público cabe aos servidores de apoio, sejam técnicos ou estagiários, responsáveis pelo primeiro atendimento. A partir das observações notou-se que todos os centros promovem o encaminhamento básico no que se refere aos litígios: quando se trata de situações menos complexas, cabe ao setor de atermação (processos de competência do juizado), nos demais, à Defensoria Pública. Como o procedimento pré-processual é praticamente inexistente e não foi constatado outros serviços que poderiam ser usufruídos pela população via rede de apoio, os CEJUSC/ROs vêm atuando no mínimo do que é previsto na RES 125/2010/CNJ, conforme apontamento da literatura do próprio CNJ:

Caso não haja possibilidade de disponibilização dos serviços diretamente no CEJUSC deve haver, ao menos, o encaminhamento dos casos, pelo servidor responsável pela triagem, para os serviços da Prefeitura ou do Estado, por meio de ofício, evitando-se, com isso, que a pessoa atendida tenha que passar por nova triagem na entidade responsável pelo serviço. Para tanto, o servidor deve conhecer detalhadamente as redes municipal e estadual e os serviços de que dispõem, sob pena do encaminhamento ser inócuo. (CNJ, 2015, p. 24).

Com base nisto, um dos fatores que se percebe neste contexto é o fato de ocupantes da subcategoria de servidores de apoio não terem recebido capacitação para atingir o potencial previsto na norma, sendo mencionado por eles que receberam instruções básicas das chefias diante da ausência de capacitação específica para as demandas de CEJUSC. É o que se denota da fala de uma pessoa que ocupa este cargo: “[...] eu tive orientações no começo né, como que seria o serviço, como que

funciona, e eu tenho uma noção melhor que vem da faculdade também da conciliação.” (Ent. 15).

Este achado sugere que tal capacitação não existe pela ausência de uma rede de apoio vigente nas unidades, o que, por sua vez, acredita-se ser uma das consequências da precariedade do acompanhamento realizado nas unidades, tendo em vista que não foi constatado estímulo à rede por parte da instituição.

### 3.2.2.5 Rede de Apoio

Além de se constituir como um dos instrumentos de proporcionar cidadania à comunidade, a rede de apoio pode contribuir com a atividade fim dos CEJUSCs de promover a pacificação social, seja preventivamente ou no curso dos casos já judicializados. De acordo com o art. 5º e 6º, inc. VI, da RES 125/2010/CNJ, a rede é “[...] constituída por todos os órgãos do Poder Judiciário e por entidades públicas e privadas parceiras, inclusive universidades e instituições de ensino” (CNJ, 2010, p. 3). O objetivo desta rede, de acordo com esta normativa, seria de:

[...] estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios (CNJ, 2010, p. 3).

Além disso, conforme o “Guia de Conciliação e Mediação”, do CNJ, poderá “[...] o Juiz Coordenador firmar convênios com o Poder Executivo, Tribunal Regional Eleitoral, Polícia Federal ou com instituições de ensino.” (CNJ, 2015, p. 23). Nas observações, verificou-se a criação da rede de apoio em cada unidade ou, ao menos, a existência de parcerias e convênios com atores e entidades sociais locais, porém os resultados colhidos apontam para o uso limitado ou inexistente da rede nos CEJUSC/ROs.

Não houve menção sobre os demais atores da rede de apoio e, portanto, eventuais convênios e parcerias possíveis no âmbito civil. Salvo em uma das unidades, na qual os servidores ou estagiários responsáveis por este atendimento incentivam o uso da plataforma “Consumidor.gov”. Cabe novamente ressaltar que a legislação que instaurou a PJJ de tratamento de conflitos não traz rol taxativo de como deve ser tal atendimento, todavia um dos manuais do CNJ menciona que este setor de cidadania “[...] prestará serviços de informação, orientação jurídica, emissão de



documentos, serviços psicológicos e de assistência social, entre outros.” (CNJ, 2016b, p. 23), utilizando-se principalmente as instituições de ensino superior públicas e privadas, entidades do Sistema Único de Assistência Social (SUAS) ou outros órgãos do Executivo.

### 3.2.2.6 Processos Avaliativos

Decorrente da previsão do art. 6º, inc. XII, da RES 125/2010/CNJ, que determina o monitoramento para o adequado funcionamento do CEJUSC, por meio desta categoria de análise pretendeu-se averiguar como se dá eventual avaliação da unidade, sua existência e, quando possível, a pertinência do modelo de processo avaliativo empregado. Além disso, buscou-se compreender qual a percepção dos usuários e articuladores sobre as ações desenvolvidas.

Importa mencionar que o olhar despendido à avaliação no âmbito dos CEJUSC/ROs baseou-se predominantemente no que foi percebido e manifestado pelos atores, pois a legislação não traz expressamente como e quais aspectos devem ser avaliados, lacuna que deixa à interpretação de cada TJ o enfoque avaliativo. Na RES 125/2010/CNJ, o art. 2º e seus incisos, se destacam por informar alguns aspectos que devem ser observados para se assegurar a boa qualidade dos serviços, destacando-se dois pontos que podem ser diretamente associados à avaliação dos centros: “adequada formação e treinamento de servidores, conciliadores e mediadores;” e “acompanhamento estatístico específico.” (CNJ, 2010, p. 2).

Quanto à qualificação, a incidência deste tema nas manifestações dos respondentes, especialmente conciliadores e mediadores, denota ser um dos pontos mais importantes da dinâmica existente atualmente nos CEJUSC/ROs, pois houve diversas menções sobre a capacitação recebida, o modo de seleção dos participantes e, ainda, a baixa frequência na promoção de atualizações.

Os conciliadores e mediadores atribuem um valor positivo à capacitação ofertada: “[...] depois que eu fiz o curso dando continuidade às audiências o índice de acordo aumentou significativamente após a aplicação das técnicas [...] eu me polio sempre pra poder aplicar todas as técnicas porque o resultado depende dela [...]” (Ent. 8). Segundo os respondentes deste grupo de entrevistados, a formação constitui-se em aulas teóricas e práticas, com foco nas audiências de conciliação. A parte prática

do curso foi a realização de audiências reais nas unidades judiciárias de Porto Velho, onde o curso foi ofertado pela instituição, mediante a observação dos tutores que lecionaram o conteúdo programático. Já os integrantes da subcategoria de servidores de apoio informaram que a capacitação é sobre atendimento ao público, não especificamente sobre o trabalho desempenhado atualmente no CEJUSC – temáticas de cidadania e uso da rede de apoio, previstas na RES 125/2010/CNJ. Esclarece-se que, por meio da observação *in loco*, estes servidores costumam ficar na sala de espera onde se aguarda o momento da solenidade. Eles se incumbem das seguintes atividades: chamar as pessoas (pregão da solenidade), fazer certidões, verificar a pauta de audiências, deixar atas prontas quando o mandado/carta de intimação tem resultado negativo, dentre outras funções correlatas.

Quanto aos chefes de CEJUSC, afirmaram que não houve capacitação para o cargo que ocupam atualmente; descreveram que as atividades implicam no controle administrativo do setor, fazendo a ligação entre as exigências institucionais e os conciliadores e mediadores. “Como chefe de CEJUSC não tem nenhuma preparação específica.” (Ent. 1). Atuam, basicamente, no controle da pauta de audiências, a comunicação com as varas e juizados que remetem os processos ao CEJUSC, fornecem os dados que importam ao estatístico e à Corregedoria do TJRO e, em algumas unidades, atuam também nas audiências quando é necessário (ausência de um conciliador ou atraso no andamento das solenidades). Em razão disso, possuem a mesma capacitação para conciliação que os demais articuladores diretos. Além disso, alguns deles afirmaram que procuram se aperfeiçoar por conta própria para melhor exercerem suas atividades, seja em temáticas de solução de conflitos ou gestão de pessoas.

O mesmo fenômeno ocorre com os magistrados coordenadores, uma vez que também não receberam, até o momento da coleta de dados, capacitação específica para exercício na coordenação do CEJUSC: “Pra exercer a função eu não recebi capacitação específica [...]” (Ent. 4). De acordo com Rodrigues (2019, p. 66), ao analisar dados do TJRO sobre as capacitações no contexto dos CEJUSC/ROs, não houve menção sobre cursos destinados aos coordenadores, o que, segundo o autor “[...] indica desconexão entre os dirigentes e os executores da política pública (conciliadores) [...]”. Todavia, os magistrados coordenadores alegaram ter participado de cursos e eventos promovidos pela instituição em temas relacionados à resolução

de conflitos. Nesta função de coordenação, afirmaram que as atividades implicam mais na verificação de como as atividades são desempenhadas. Todos os coordenadores entrevistados possuem a titularidade de uma vara ou juizados, além da responsabilidade para com o CEJUSC.

Os magistrados titulares de varas e juizados cíveis, por seu turno, expressaram-se positivamente quanto à qualidade da formação dos articuladores, com ressalvas de que haveria espaço para melhorias, especialmente no que se refere a temáticas recorrentes, como de família, por exemplo. Um dos entrevistados transmitiu uma perspectiva negativa dos centros, relatando sua insatisfação com o número de acordos e tramitações do processo, o que, segundo esta pessoa, justificaria o não envio dos processos ao CEJUSC: “[...] não existe pessoal, efetivamente, capacitado para que esse trabalho seja desenvolvido.” (Ent. 9). Não informou ou sugeriu como a formação ou capacitação poderia ser otimizada. Apenas um dos integrantes da coordenação reconheceu expressamente desconhecer o processo de capacitação, mas atribui valor positivo à formação como um todo.

Por fim, tem-se o posicionamento dos advogados, os quais manifestaram reconhecimento quanto à capacitação ofertada pela instituição aos articuladores diretos. Os usuários, no mesmo sentido, reconheceram positivamente este aspecto.

A despeito dos relatos de ausência de capacitação específica a todos os articuladores, destaca-se um fenômeno que esteve presente nas falas de diversos atores do grupo institucional; trata-se de uma certa preocupação ou mesmo postura quanto ao trabalho, que poderia ser denominada como uma “afinidade” com as temáticas que orbitam o CEJUSC. Há precedente na literatura quanto a este fenômeno, constante no manual do CNJ: “Não há dúvida, portanto, que para atuar no CEJUSC o servidor deve ter perfil e capacitação específicos.” (CNJ, 2015, p. 17). Esta afinidade encontra-se nas falas dos articuladores diretos e indiretos, reafirmando certa importância que atribuem aos cargos dos quais são titulares: “[...] nós tivemos alguns cursos, não me recordo [inaudível] atendimento ao público, mas eu busquei... a capacitação assim de [inaudível] de atendimento ao público porque é algo que eu faço, ne.” (Ent. 10); “Escolhi voluntariamente né, inclusive por já na época acreditar [...] E aqui eu comecei a acreditar e a gostar da efetividade dos mecanismos de conciliação.” (Ent. 7).

Sabendo-se que os próprios articuladores buscaram informações para melhor exercerem suas funções, não é surpresa que tenham surgido manifestações, em caráter reivindicatório, acerca da necessidade de capacitação. Não somente quanto à PP de pacificação social, na qual está inserido o CEJUSC, mas de matérias jurídicas que orbitam as discussões durante as solenidades, o que soa pertinente uma vez que os CEJUSCs atendem casos de competência do Juizado Especial Cível e de Varas de Família. Dentre os pedidos de atualização ou reciclagem de prática, houve elevada incidência de manifestações solicitando a capacitação em mediação (Ent. 8):

[...] eu só encontro dificuldade porque eu não tenho formação de mediação e aqui no CEJUSC a gente faz as audiências tanto de família quanto das varas cíveis e do juizado né, então quando é um caso que tem que ser aplicada a mediação, né, a gente tem um pouco de dificuldade [...].

Nem todos os conciliadores tiveram a oportunidade de participar da formação em mediação, sendo que, à época da pesquisa, a primeira turma estaria finalizando os trabalhos no final do segundo semestre do ano de 2019 e início de 2020. Neste aspecto, houve uma menção acerca da seleção dos participantes do curso que, segundo um dos conciliadores, privilegia pessoas que não se encontram lotadas nos CEJUSCs, de modo que não haja vagas para aqueles que efetivamente trabalham na área (Ent. 11):

[...] a formação contínua para mim é um ponto assim que é muito importante. Eu tenho observado nas formações do tribunal de justiça que muitas pessoas que não são da área da CEJUSC estão fazendo esses treinamentos, então agente de segurança, chefe de cartório, etc. vai lá e estão fazendo esse treinamento principalmente agora no último curso de mediação que saiu duas turmas né eu observei isso com muita veemência e as pessoas que estão aqui na frente na linha de batalha, que estão (matando) processo todo dia, estão evitando que o juiz tenha que julgar mais um processo (moroso) de três, quatro anos não estão recebendo essa formação, então esse é um ponto que poderia ser observado pra que a gente também não se sentisse desmerecido, afinal de contas somos nós que damos a cara a tapa todos os dias [inaudível] somos nós que precisamos fazer esse treinamento [...].

Esta crítica ao processo de seleção dos integrantes, bem como quanto à oferta dos cursos, encontra respaldo na literatura sobre os CEJUSC/ROs, na qual se constatou que “[...] a política pública possui uma adequada formação dos executores, mas nas respostas dos conciliadores há muitas reclamações quanto à frequência dos cursos e os critérios de escolha para participação.” (RODRIGUES, 2019, p.77).

Os servidores de apoio também se manifestaram nesta direção de sugerir capacitações em atendimento ao público, havendo uma menção sobre a necessidade de reciclagem e, até mesmo, aspectos organizacionais, como algum tema de trabalho em equipe. Todavia, ressalte-se que nenhum deles mencionou expressamente que fossem realizadas capacitações em quaisquer das diversas temáticas em que o CEJUSC pode atuar diretamente no setor de cidadania, ou seja, a dimensão de atuação que implica em “prestar atendimento e orientação ao cidadão”, conforme determinado no art. 1º, parágrafo único, da PJN de tratamento de conflitos de interesses (CNJ, 2010, p. 2).

Nota-se que tal posição é diferente da postura mais contundente dos conciliadores e mediadores, os quais reivindicam a atualização constante quanto às temáticas de solução de conflitos e aspectos do Direito que atuam diariamente. Dentre os fatores que podem influenciar este quadro específico dos servidores de apoio, sugere-se que o desconhecimento da PP inserida pela RES 125/2010/CNJ não permita chegar a estes atores a noção de quão importante é o trabalho que efetuam. Frisa-se, mais uma vez, que este subgrupo, diferentemente dos conciliadores, não recebeu capacitação para atuar na função que ocupam.

Os magistrados coordenadores também atribuem valor positivo à continuidade das capacitações, havendo uma fala sobre ainda não serem aplicados outros mecanismos de tratamento de conflitos senão a conciliação e a mediação, conforme pontuado por outra coordenação: “[...] o mediador, o conciliador tem que tá... tem que tá com várias ferramentas na capacitação porque ele é que vai analisar se naquele caso, é conciliação, é mediação, ou uns tipos de justiça restaurativa.” (Ent. 4).

Os magistrados titulares de varas e juizados reconhecem a importância de uma formação continuada, com capacitação para além dos temas estritamente jurídicos, como em questões emocionais, por exemplo. Dentre as respostas, um trecho discursivo de uma das pessoas do subgrupo de magistrados se destaca por atrelar a capacitação e reciclagem à efetividade de acordos:

“[...] eu acredito que é com a intensificação da qualificação do pessoal, a reciclagem constante, acompanhamento dessas atividades para garantir que esteja cumprindo com seus objetivos e melhorar o nível de acordo que nós temos aqui no estado de Rondônia.” (Ent. 23).

A legislação vai na mesma direção destes apontamentos sobre a necessidade de capacitação, conforme art. 1º, inc. III, do Código de Ética de Conciliadores e Mediadores Judiciais, previsto no Anexo III, da RES 125/2010/CNJ:

Art. 1º São princípios fundamentais que regem a atuação de conciliadores e mediadores judiciais: [...] competência [...].

III – Competência - dever de possuir qualificação que o habilite à atuação judicial, com capacitação na forma desta Resolução, observada a reciclagem periódica obrigatória para formação continuada. (CNJ, 2010, p. 15).

Outra fala relevante foi uma menção no subgrupo de advogados acerca da necessidade de implantação de mediação, coadunando com a mesma reivindicação já mencionada pelos conciliadores. Assim, considerando que a avaliação implica no acompanhamento das atividades e na manutenção da boa qualidade dos serviços prestados (CNJ, 2010), nota-se que a baixa frequência e a forma de seleção nas capacitações teóricas e práticas são os principais obstáculos manifestados pelos atores dos CEJUSC/ROs.

Entendido que as dificuldades mencionadas pelos atores quanto à capacitação estão não totalmente alinhadas com o escopo de excelência em atendimento previsto na legislação que instituiu a PJN de tratamento dos conflitos de interesses, sendo, portanto, o primeiro ponto que chama atenção no que se refere aos processos avaliativos. Importa, então, descrever como se constitui e se percebe o sistema avaliativo existente nos CEJUSC/ROs, o segundo aspecto que mais se destacou na coleta de dados.

A RES 125/2010/CNJ não descreve o que seria “estatístico específico”, porém, na seção “dos dados estatísticos”, precisamente no art. 13, caput, informa que “os tribunais deverão criar e manter banco de dados sobre as atividades de cada Centro [...]” (CNJ, 2010, p. 9). É previsível que o termo “dados estatístico” se refira às atividades de conciliação e mediação, como número de acordos, audiências realizadas, dentre outros aspectos que, num panorama de acompanhamento, integraria um sistema avaliativo fidedigno, pois incluir-se-ia dados qualitativos complementares, como as principais temáticas abordadas, as ações mais efetivas, a perspectiva da comunidade e dos apoiadores da rede e etc. Porém, não é isto que se observa nos CEJUSC/ROs.

A partir das entrevistas, o que mais chama atenção é o fato de os articuladores, em todos os níveis, não estarem seguros quanto à existência de uma avaliação sobre

a própria função, ou seja, não sabem se são efetivamente avaliados. Conciliadores e mediadores demonstraram menos incerteza quanto ao modo e realização da avaliação, o que demanda a contextualização de dois aspectos: o primeiro diz respeito a algumas unidades aplicarem formulários de satisfação àqueles que participaram de alguma solenidade no CEJUSC – esta aplicação ocorre ato seguinte à audiência, onde partes/participantes e advogados registram sua satisfação quanto ao desempenho do conciliador/mediador, condições do local, dentre outras informações. Pelo que foi constatado, nas unidades que chegaram a aplicar algum tipo de formulário como este, trata-se de uma avaliação intermitente, sendo que em um dos centros havia mais de um ano em que não era aplicado.

O segundo fator que merece esclarecimento é a forma como cada articulador entende o termo “avaliação”. Se conciliadores e mediadores foram, ainda que esporadicamente, avaliados pelo público que participou de alguma audiência, portanto foram avaliados externamente, o mesmo não se pode dizer quanto à avaliação interna. Todos os articuladores foram questionados acerca da avaliação interna e externa de suas respectivas funções. As respostas oscilaram entre: a) não saber se havia uma avaliação formal por parte da instituição; b) resumir o processo avaliativo ao número de acordos mensais. Trata-se de um aspecto crucial na discussão deste estudo (a ser pormenorizado no capítulo de análise do alinhamento), mas que, do ponto de vista de apresentação de resultados, notadamente revela uma confusão dos articuladores ao resumirem sua atuação e da equipe ao estatístico percentual de acordos no mês. Este relatório estatístico é encaminhado mensalmente ao setor da Corregedoria-Geral do TJRO e, posteriormente, repassado ao CNJ. Não houve qualquer manifestação acerca de dados qualitativos ou mesmo numéricos sobre aspectos da atuação e o respectivo envio à instituição.

Mesmo para os conciliadores e mediadores, de modo geral, há indícios de que processo avaliativo é incompleto e intermitente – portanto, sem regularidade, tendo em vista que seria possível sua realização a partir de um calendário fixo de ações, por exemplo. Além disso, constatou-se nas observações que os formulários aplicados não são padronizados, eis que cada CEJUSC adota um modelo, seja aquele criado pelo CNJ ou um readaptado, de criação do próprio setor. Importa esclarecer que houve manifestações sobre uma avaliação genérica, realizada pela instituição com todos os servidores do Estado, independente do setor, por meio de uma plataforma própria:

Agora a interna só aquela questão do... como que chama aquela pesquisa?... Uma que a gente faz anual, mas aquilo ali é meio genérico né, acho que é a única que é feita pelo tribunal de justiça, que é pra todos os servidores não somente os... Mas nós não temos uma específica, não. (Ent. 24)

Não há dados suficientes que especifiquem detalhes deste procedimento avaliativo, não sendo possível afirmar que se trata de algo específico; em outras palavras, que atenda aos critérios funcionais, ou seja, a natureza das atividades desempenhadas por cada articulador que atua no CEJUSC.

Os articuladores que ocupam os cargos de chefia e coordenação informaram que mantêm uma avaliação sobre a equipe, por meio da observação das audiências, ou questionando informalmente os advogados que as frequentam. Houve, ainda, uma menção de que os articuladores diretos são, de fato, avaliados pelo número de acordos, como se depreende da fala de uma das chefias de CEJUSC: “Acho que não tem uma avaliação assim [inaudível] avaliação mesmo seria só o estatístico que tem nas audiências, não tem uma avaliação da equipe.”(Ent. 12). Aliado a esta informação, não foi mencionado como este dado estatístico é atrelado às demais competências dos membros da equipe, revelando a precariedade de uma avaliação metonímica destinada a um setor tão multifacetado como o CEJUSC. Ressalte-se que este aspecto avaliativo se apresenta com nuances diferentes para os servidores de apoio, ainda que também tenha sido verificada a incerteza do modelo aplicado, como já mencionado. Neste subgrupo de atores, a força de trabalho é constituída por servidores do quadro efetivo e por estagiários. Neste último caso, a avaliação segue diretrizes próprias, uma vez que existe uma empresa terceirizada responsável pela gestão dos estagiários. Os chefes de CEJUSC apresentam um relatório regular sobre a atuação do estagiário à empresa gestora, além disso esta avaliação passa, ainda, pela ciência da universidade a qual estão vinculados.

Quanto à chefia, não há uma avaliação formal direcionada aos ocupantes deste cargo, sendo que o papel de avaliação, genericamente mencionado pelos respondentes, cabe ao respectivo magistrado coordenador do CEJUSC onde estão lotados, ficando à discricionariedade de cada juiz o que, quando e como avaliar. Assim como os conciliadores e mediadores, na condição de servidores efetivos, as chefias passam pela avaliação funcional aplicada pela instituição. Não houve outras falas que esclarecessem quais critérios são adotados neste procedimento de avaliação



institucional, deixando lacunas que impedem a total compreensão ao uso efetivo deste instrumento.

Já no que se refere aos magistrados coordenadores, as falas denotam imprecisão nas informações prestadas. Os magistrados que coordenam o CEJUSC não coadunam nas respostas quanto a existência ou falta de avaliação quanto ao exercício do cargo de coordenação, o que dá notícias da falta de clareza da avaliação despendida aos CEJUSC/ROs em todos os níveis. De acordo com um dos respondentes, a avaliação é feita pela corregedoria da instituição, porém não foi descrito como isto ocorre além da questão estatística: “O tribunal de Justiça está constantemente avaliando e avaliando pelo número de conciliações realizadas.” (Ent. 5). Em outra ponta, uma fala de outro integrante do mesmo subgrupo de magistrados coordenadores afirma contundentemente que não há avaliação, contextualizando que os subordinados não avaliam a coordenação (Ent. 4):

Não tem uma avaliação sistemática. O que as pessoas... Então assim eu não sei se o público em geral tem alguma noção nem que existe o cargo, né [...] eu acho que também não tem uma avaliação da função em si. Até porque eu também teria que ser avaliada pelos meus próprios conciliadores, né, que estão atuando comigo.

Além da representação vacilante sobre o que consiste o sistema avaliativo, as repostas colhidas denotam certa percepção do modelo atualmente empregado, demonstrando, no geral, discordância e insatisfação quanto à avaliação. Conciliadores e mediadores acreditam, sem estarem plenamente convictos, que são avaliados pelo número de acordos resultante das audiências e sessões que presidem, o que coaduna com a impressão de outros atores. Partindo disso, os trechos discursivos apontam a insatisfação quanto à escolha de um aspecto puramente matemático para mensurar o trabalho, desconsiderando os aspectos subjetivos envolvidos no atendimento, que ultrapassam o resultado positivo ou negativo da solenidade. Observa-se o que diz uma pessoa ocupante do cargo de conciliador:

[...] a gente encaminha relatórios todo final do mês para o tribunal e até para o juiz local e só é analisado se o acordo foi positivo ou negativo e se teve audiência, eu acho que isso é muito como diz é não mostra assim nosso trabalho porque às vezes você fica uma audiência aqui duas, três horas conversando com as partes [...] resumindo o nosso trabalho em positivo e negativo é muito vago. (Ent. 13)

Já os servidores de apoio não mencionaram diretamente qualquer valor sobre a avaliação. Uma das possibilidades que se sugere é o fato de a maioria da amostragem deste subgrupo ser constituída por estagiários, portanto avaliados por instituição terceirizada, desconhecendo se existe, por parte do TJRO, alguma avaliação, como se nota nos seguintes trechos discursivos: “Eu não sei... Não sei exatamente como é avaliado isso aí.” (Ent. 10); “Essa avaliação da instituição não sei como é que tá sendo, não sei como é [inaudível] [...]” (Ent. 3).

Quanto aos chefes de CEJUSC, criticam a preponderância do aspecto numérico como totalidade da avaliação, especialmente o foco dado à quantidade de atos positivos (número de acordos alcançados). Além disso, houve menção quanto a falta de clareza no modo como os dados sobre os acordos são comunicados à instituição para posterior divulgação. De acordo com as falas colhidas, os resultados das audiências realizadas nos CEJUSCs acabam servindo de base para a confecção do relatório “Justiça em números”, do CNJ, publicação de alcance nacional: “Essas atividades são encaminhados relatórios mensalmente à corregedoria é o próprio tribunal quem faz a divulgação dos resultados e do trabalho que é desenvolvido.” (Ent. 5).

O que ficou demonstrado é a existência de uma diferença de interpretação entre as chefias de CEJUSC (e também entre os outros articuladores): de um lado estariam os resultados das audiências (o número de acordos obtidos); de outro, a pesquisa de satisfação. Diante da complexidade de implementação da PJN de tratamento de conflitos, é possível dizer que em ambas as interpretações há uma dificuldade em considerar o processo avaliativo de forma holística. Em outras palavras, adota-se um modelo de avaliação que toma uma parte pelo todo, impossibilitando uma avaliação global, efetivamente abrangente, adequada à diversidade de atividades do CEJUSC. É imprescindível que uma avaliação aplicável aos centros seja clara e assimilável àqueles que são avaliados, a fim de se evitar inconsistências interpretativas. A fala de uma das chefias dá notícias disto ao relatar: “Eu não sei te dizer. Como é que são... As atividades do CEJUSCs são avaliadas. [Entrevistador: Tem avaliação?]. Só dessa de pesquisa de satisfação que as partes até elogiaram [...]” (Ent. 14).

Esta inconsistência no que se refere ao aspecto avaliativo dos CEJUSC/ROs também foi encontrada, em alguma medida, nos estudos de Rodrigues (2019),

especialmente no que se refere à pesquisa de satisfação e aos dados estatísticos das solenidades. De acordo com o autor, 48% (quarenta e oito por cento) dos conciliadores desconhecem que existe um estatístico mensal ou não o associam a uma forma de avaliação. Não foi especificado no referido estudo quantos respondentes ou os motivos de não associarem os resultados estatísticos das conciliações como uma forma de avaliação. No que se refere aos coordenadores e dirigentes ouvidos pelo referido autor, sete deles “[...] não veem a estatística mensal como forma de avaliação” (RODRIGUES, 2019, p. 73).

Independentemente de como a avaliação é encarada, o panorama apresentado é de que o atual processo avaliativo é de alcance limitado, bem como é descontínuo e obscuro para aqueles que são avaliados, o que gera certa instabilidade em nível institucional, dificultando, em última análise, a uniformização funcional. Caberia o estudo de outros aspectos, os quais poderiam servir para otimização do acesso à Justiça no TJRO por meio do aprimoramento da execução da PP de tratamento de conflitos.

Nota-se que as chefias são cobradas institucionalmente apenas quanto ao aspecto numérico da atividade do CEJUSC, o que organicamente se irradia para os demais cargos, de modo que exista uma visão majoritária de que o CEJUSC se presta simplesmente a fazer acordos. Não houve manifestações tão contundentes acerca de outros resultados, tais como número de pessoas atendidas, modalidades de acesso, instrumentos ou mecanismos de solução de conflitos utilizados na unidade, inserção na comunidade ou parceria com a rede e etc, os quais constituem condição *sine qua non* para efetivação da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses.

Quando saiu aquele índice do CNJ, dos tribunais, o nosso CEJUSC fica entre o pior [...] o setor da corregedoria que fornece os dados pro CNJ não se comunica com o setor de estatística que é o setor que a gente envia os dados. E aí eles fazem todo o estatístico com base em movimentos do PJe que é uma coisa que eu considero muito incerta, por exemplo, não sou só eu que mexo no Pje.[...] Então às vezes eles colocam cancelada, às vezes eles colocam não realizadas, sendo que nem passou pelo CEJUSC. (Ent. 6).

Esta mesma questão, acerca de encarar os dados estatísticos como parâmetro avaliativo, surgiu também na fala de uma pessoa que ocupa o cargo de coordenação, na qual se destacou a forma como este índice de acordos é realizada, demonstrando insatisfação em atribuí-lo como representante da qualidade de atuação do CEJUSC (Ent. 4):

A única divulgação que esses [suprimido] anos eu observo foi do “Justiça em números” que o “Justiça em número” do CNJ não olha a atuação do CEJUSC, ele olha número processo total da vara e o número de acordos, e isso não quer dizer que o processo tenha passado pela atuação do CEJUSC. Então é uma taxa que eles fazem pra avaliar, mas não é um índice de CEJUSC. Então pra nós ele não é pertinente, né. É... Então a única avaliação que eu tenho conhecimento de critérios objetivos é essa.

Frisa-se que o setor responsável pela gestão da PP decorrente da RES 125/2010/CNJ no TJRO, o NUPEMEC, já se posicionou internamente pela impossibilidade de se considerar que os resultados estatísticos atualmente coletados pela respectiva Corregedoria e enviados ao relatório “Justiça em Números” sejam considerados como um “índice de CEJUSC”, conforme trecho transcrito da Ata de Reunião n.º 30/2019 – DEPED/SG/DIR-EMERON/EMERON:

Por seu lado, os dados remetidos ao CNJ, relativos às autocomposições realizadas pelo TJRO, são captados sobre a universalidade dos processos distribuídos a todas as unidades judiciárias. Ou seja, entram na conta os processos remetidos aos CEJUSCs, que receberam a atuação dos conciliadores, bem como aqueles que não foram remetidos aos CEJUSCs em época alguma. Esta circunstância gera uma visão equivocada em relação aos resultados do desempenho dos conciliadores nos CEJUSCs e contribui para reduzir o percentual de sucesso do TJRO, no ranking dos Tribunais de pequeno porte (EMERON, 2019, p. 1).

Assim, o documento revela que, em alguma medida, existe a percepção dos equívocos que orbitam a questão da avaliação nos CEJUSC/ROs, bem como a proporção e impacto negativo que causam na imagem dos centros e, em última análise, na PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesse no Estado de Rondônia.

### 3.2.2.7 Divulgação à Comunidade

A divulgação das atividades do CEJUSC é outro ponto que carece de análise, tendo em vista que também foram constatadas oscilações interpretativas quanto ao que seria a divulgação e, conseqüentemente, a percepção dos atores sobre sua eficácia.

A RES 125/2010/CNJ não especifica parâmetros acerca do que seria uma divulgação adequada no âmbito da PP. O art. 15, inc. IV, da RES. 125/2010/CNJ, traz a única menção deste termo, ao estabelecer parâmetros sobre o Portal da

Conciliação, onde consta: “divulgação de notícias relacionadas ao tema” (CNJ, 2010, p. 10). “Tema” é entendido aqui como as atividades do CEJUSC para a comunidade e aspectos da própria PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses. No mesmo artigo, porém no inc. III, se estabelece o “compartilhamento de boas práticas, projetos, ações, artigos, pesquisas e outros estudos” (CNJ, 2010, p. 10).

Notadamente, a ideia da criação de um portal, administrado pelo CNJ, para publicização de conteúdos relacionados a esta PP atende a um dos objetivos constantes na RES 125/2010/CNJ, referente à “disseminação da cultura de pacificação social” (CNJ, 2010, p. 2). Outro ponto que reafirma esta interpretação é a redação de artigos desta norma que parametrizam como a rede de apoio será criada e implementada, baseados no “[...] objetivo de promover ações de incentivo à autocomposição de litígios e à pacificação social [...]” (CNJ, 2010, p. 3).

Entendendo, ainda, que o escopo da norma é a aproximação com a comunidade e o estímulo à cultura de paz, nesta categoria verificou-se a existência de divulgação (ou publicização) acerca das atividades desenvolvidas nos centros, bem como qual o procedimento institucional para coleta destes dados. Havendo tal constatação, buscou-se averiguar a destinação destas informações, bem como a percepção da qualidade desta divulgação pelos próprios articuladores que atuam no setor.

Os resultados apontaram que há uma baixa ou nenhuma divulgação sobre as atividades dos CEJUSC/ROs. Houve manifestações expressas no sentido de que não há divulgação do trabalho do CEJUSC: “Pra população? Não tem divulgação.” (Ent. 14); “Não temos nenhum tipo de divulgação, não temos.” (Ent. 1). Apenas um dos articuladores afirmou que existe divulgação à comunidade dentro do prédio do Fórum. Ocorre que, pelas observações realizadas, constatou-se que o relato refere-se a um monitor no qual são apresentados *slides* com informações sobre diversos temas jurídicos ou notícias da instituição. A divulgação é, de fato, dirigida ao público, mas em nível predial; não ultrapassa os portões do Judiciário e não é possível verificar indícios de inserção do CEJUSC na comunidade – o que notadamente é um dos principais objetivos da PP prevista na RES125/2010/CNJ.

Conciliadores/mediadores e chefes de CEJUSC foram uníssimos quanto à precariedade de divulgação das ações do CEJUSC com a sociedade, como se observa dos trechos discursivos de atores de unidades e cidades diferentes:

“Pra população? Não tem divulgação.” (Ent. 14); “Não temos nenhum tipo de divulgação, não temos.” (Ent. 1). Uma das coordenações ratificou estas falas: “Não são divulgadas, ne. Às vezes numa matéria jornalística. Mas eventualmente.” (Ent. 7); Dentre os relatos, a afirmação de um dos respondentes sugere que este obstáculo é anterior ao Judiciário, uma vez que não há divulgação sequer na academia:

[...] eu acho que não é visto pela sociedade, eu acho que poucas pessoas conhecem ou sabem do CEJUSC, da conciliação, até na faculdade também eu vejo que isso é muito precário, [pelo menos na minha ainda é] é pouco falado [inaudível] na faculdade [tanto] para a população, para os estudantes, acho que é bem uma novidade ainda. (Ent. 15).

Frisa-se, ainda, que aproximadamente metade das partes, participantes e cidadãos ouvidos não tinham ouvido falar de CEJUSC até o momento da convocação formal para a solenidade. Ainda que haja uma percepção negativa, as falas são atravessadas por representações diversas entre si do que seria a divulgação, o que influencia na perspectiva de cada ator sobre o tema. A menor parte dos respondentes afirmou que existe uma divulgação, referindo-se à porcentagem de acordos presente no relatório de resultados que se encontra no sítio eletrônico do TJRO (TJRO, 2019). Os demais articuladores, quando questionados sobre divulgação, afirmaram que o encaminhamento dos resultados das audiências à Corregedoria-Geral seria, por si só, divulgação: “Essas atividades são encaminhados relatórios mensalmente à corregedoria é o próprio tribunal quem faz a divulgação dos resultados e do trabalho que é desenvolvido.” (Ent. 5).

Portanto, além de uma perspectiva geral de que a divulgação merece mais atenção, fica nítida uma confusão entre o que seria a comunicação formal de atos internamente (de CEJUSC para a Corregedoria da instituição) com a divulgação da atuação do CEJUSC (inserção na comunidade para disseminação PJJN de tratamento de conflitos)

### 3.2.2.8 Percepção de Acesso à Justiça

Entendido para além do usual direito de ação, o acesso à Justiça corresponde a uma garantia constitucional e direito social, portanto trata-se de um direito fundamental (BRASIL, 1988). Tendo em vista a construção literária e normativa sobre acesso à Justiça, naturalmente é pertinente analisar como os usuários e os

articuladores da PJN de tratamento dos conflitos de interesses percebem este instituto no âmbito dos CEJUSC/ROs. Portanto, pretendeu-se identificar quais as representações sociais dos atores que constroem as vivências do CEJUSC. Neste sentido, cabe uma sucinta conceituação do que se trata uma representação social:

Nesse sentido, embora não sejam necessariamente conscientes, as representações sociais, correspondem, por um lado, a situações reais de vida, através das quais os atores sociais se movem, constroem e explicam sua vida ou, no caso jurídico em estudo, suas atividades no interior de um sistema institucionalizado. (FUZER, 2008, p 87).

Assim, dentro do sistema de Justiça, no qual os CEJUSCs estão inseridos, considerou-se as falas que expressamente atribuem algum vínculo entre CEJUSC e acesso à Justiça, integrando-se as manifestações sobre o funcionamento do setor ou o tratamento dispendido, ou seja, os que percebem ou sentem, sejam os articuladores diretos e indiretos e, principalmente, os usuários e advogados.

Com relação aos usuários e advogados, os destinatários da PP prevista na RES 125/2010/CNJ, denominados aqui de público geral (grupo de usuários *lato sensu*). Neste grupo, as impressões gerais acerca do CEJUSC/RO coadunam parcialmente com as noções de acesso à Justiça já esclarecidas neste estudo. Não era esperado a menção de termos técnicos ou teóricos acerca dos temas que norteiam a atuação do CEJUSC, porém, a partir da análise do conteúdo das falas das entrevistas, existe uma percepção positiva da atividade, especialmente para partes de processo, participantes de procedimentos pré-processuais ou cidadãos em busca de orientação (usuários *stricto sensu*).

Importa mencionar que estes destinatários, encarados como *stricto sensu*, foi a parte da amostragem mais complexa de se colher os dados, uma vez que diante do convite do pesquisador para a entrevista, apresentaram comportamento de fuga ou esquiva, mesmo diante da diversificação da abordagem para a entrevista. Não é possível afirmar quais variáveis condicionaram este comportamento, porém, têm-se indícios de que isto pode estar relacionado à preocupação das pessoas em responder à pesquisa; sugere-se que possa ser pelo receio que poderia haver alguma influência no resultado do processo ou procedimento ao qual se sujeitaram.

No que tange ao atendimento, demonstraram estar muito satisfeitos, seja com os conciliadores e mediadores e, ainda, com os servidores de apoio, os quais realizam os atendimentos pré e pós solenidade. Houve uma fala negativa sobre o

procedimento, audiência de conciliação, porém quando se questionou sobre a atuação do conciliador e demais atendentes da unidade, o Ent. 16 seguiu a fala com elogios: “Foi muito bem, muito bem atendido [...]” e “a conciliadora foi muito bem, fez de tudo pra ter um bom acordo.” – o que dá notícias de que a insatisfação possa ser com relação ao resultado da solenidade, e não com o atendimento prestado pelos articuladores. O mesmo tipo de resposta surgiu nos demais respondentes, Ent. 17 e 18, respectivamente: “[...] eles sempre foram muito receptivos, muito bem-educados, acessíveis também [...]”; “Gostei sim, com muita atenção, clareza, [inaudível] bem satisfeita como consumidora.”.

Na classificação confeccionada para este estudo, o grupo de usuários (*latu sensu*) também é constituído por advogados. Chama atenção que cerca de 13% (treze por cento) de um total de quinze advogados entrevistados não haviam ouvido falar de CEJUSC até a data da solenidade. Estes profissionais assumem uma postura híbrida na atuação do CEJUSC, pois estando no mesmo polo que o usuário, têm a possibilidade de participar ativamente no processo de construção de uma solução razoável juntamente com o conciliador ou mediador da solenidade, o que demanda uma proatividade quando assumem esta posição. Como deslizam nestas duas esferas, a percepção dos advogados também foi positiva acerca dos CEJUSC/ROs, porém há ressalvas. Neste sentido, a atuação dos articuladores diretos foi elogiada, com uma manifestação negativa acerca da informalidade com a qual os conciliadores conduziam algumas audiências, justificando-se que a parte (cliente) espera a formalidade própria de um magistrado quando comparece à solenidade: “[...] eu acho que um pouco de formalidade está fazendo falta.” (Ent. 19). Frisa-se que a fala vai de encontro ao manifestado pelas partes e participantes, onde se encontra relatos de “[...] me atendeu bem, explicou bem, não tive nenhuma dúvida.” (Ent. 20). Ressalta-se, ainda, que a informalidade, sem abrir mão da postura profissional, é uma das condutas que norteiam o trabalho nos centros, como se observa na literatura: “A autoridade do mediador é obtida pelo nível de relacionamento que ele conseguir estabelecer com as partes. O uso de um tom de conversa, sem maiores formalidades, estimula o diálogo.” (CNJ, 2016b, p. 147).

Além do momento da solenidade, os advogados também foram questionados quanto ao atendimento prévio e posterior por outros articuladores, os servidores de apoio. Neste ponto, informaram, em sua maioria, que não costumam ter contato



com os outros servidores ou atendentes além dos conciliadores e mediadores, o que prejudica as respostas quanto à qualidade deste atendimento. Aqueles que relataram algum contato, expressaram-se positivamente. Apenas uma advogada realizou uma ponderação acerca do atendimento realizado pelos outros atendentes, no que se refere ao processo, sem especificar o contexto: “Então, quanto ao atendimento é mediano assim, eu falo enquanto advogada e com relação ao processo, mas com relação ao atendimento pessoal, eu acho até mais amigável (inaudível)”. Diante da ausência de elementos, sugere-se que a fala se refira à informação processual e não sobre a dinâmica do trabalho no CEJUSC. Isto porque deve-se levar em conta que todos os CEJUSCs analisados dividem o prédio com outros cartórios ou setores judiciais, não sendo possível afirmar em qual destes departamentos a fala se originou.

Os advogados também afirmaram acreditar na promoção de acesso à Justiça, tendo uma visão geral positiva sobre os CEJUSC/ROs. Duas ressalvas merecem destaques: uma referente a expandir a aplicação do procedimento de mediação nos processos, ou seja, de modo que haja mais processos que passem pela mediação ; o outro ponto refere-se ao tipo de demandas que vão para conciliação, na qual houve uma manifestação de um dos advogados de que não é cabível em todos os casos.

Importa esclarecer que o NCPC determina a realização da conciliação no rito processual da área cível, quando os direitos envolvidos no processo judicial são passíveis de negociação. Também é preciso contextualizar que no período da pesquisa de campo os conciliadores estavam em processo de finalização da capacitação em mediação, cumprindo os estágios em mediação.

No que se refere à percepção dos articuladores, os conciliadores/mediadores e magistrados coordenadores têm uma visão positiva sobre a própria atuação. No subgrupo correspondente a magistrados titulares de varas e juizados, há uma percepção, no geral, positiva sobre a promoção de acesso à Justiça, mas com ressalvas. As respostas trazem uma ideia de que as atividades do CEJUSC estão direcionadas para o acesso à Justiça, mas que ainda existe um percurso até sua plena efetivação; os termos que mais chamaram atenção nas respostas deste grupo foram: “setor razoável” e “satisfatório”. Outro ponto foi uma menção negativa quanto à distância física do local onde estão as varas e juizados do CEJUSC: “[...] Como o CEJUSC não fica aqui no fórum, mas é um prédio separado, então o contato que nós

temos com os magistrados [inaudível], com x magistradx lá do CEJUSC já fica mais prejudicado, mas eu tenho um bom relacionamento [...]” (Ent. 25). Não foi pormenorizado quais prejuízos decorrem desta situação.

Além disso, mesmo que uma parcela majoritária reconheça que a atuação tem foco na promoção do acesso à Justiça, há uma percepção negativa do trabalho feito no CEJUSC, de acordo com um dos entrevistados: “não atinge o objetivo” (Ent. 9). Do mesmo modo, também houve críticas sobre a PP que norteia a atuação dos CEJUSCs no Brasil. Frisa-se que em mais de uma comarca visitada, havia juízes que não enviavam processos ao CEJUSC à época das entrevistas, o que não coaduna com a interpretação mais abrangente do CPC, no qual a conciliação ou mediação são consideradas etapas obrigatórias do processo judicial (BRASIL, 2015).

A despeito destes aspectos, tanto magistrados coordenadores quanto à maioria dos magistrados titulares destacaram a contribuição dos CEJUSCs, como mencionado por um dos magistrados titulares de vara ou juizado: “Olha, todos os meios conciliatórios, eu coloco o CEJUSC nesse meio, nesse bolo, promove o acesso à justiça [...] a importância do CEJUSC como promovedor desse acesso, tira toda aquela figura de inacessibilidade do poder judiciário [...]” (Ent. 21). Outra menção comum é atrelar a possibilidade de acesso com a celeridade, ou seja, a questão da duração do processo que pode ser encurtada quando há acordo no CEJUSC, conforme este trecho discursivo:

Penso que o acesso à Justiça melhorou muito com a implementação da CEJUSC. Então assim o CEJUSC colabora muito, colabora muito para a celeridade processual porque é uma equipe treinada, qualificada, só faz isso, conciliação, mediação, e realmente assim um grande número de ações são resolvidas. Então eu vejo como muito positivo o impacto causado pela instauração da CEJUSC. (Ent. 5)

Estas informações estão de acordo com literatura sobre o assunto, pois de acordo com os estudos de Rodrigues (2019), após a implementação dos CEJUSCs no PJ de Rondônia, a totalidade de acordos no âmbito das varas e juizados especiais cíveis aumentou 19,50% (dezenove vírgula cinquenta por cento), sendo este resultado um indicativo positivo da PP, eis que “[...] contribuiu para o aumento do número de conciliações e, por consequência, na celeridade dos processos e no controle do acervo.”. (RODRIGUES, 2019, p. 48).

### 3.2.2.9 Autonomia dos CEJUSC/ROs

Com a pesquisa de campo, foi possível identificar fenômenos não previstos, os quais emergiram a partir das observações nas unidades e em meio às falas dos atores sobre a atuação dos CEJUSC/ROs e que, em alguma medida, têm interferido na execução da PJJ de tratamento adequado de conflitos. Com base nisto, optou-se por chamar esta categoria de “Autonomia dos CEJUSCs”.

Constatou-se situações em que existe a influência de outros setores ou atores nas atividades e, conseqüentemente, no cumprimento da PP proposta pelo CNJ. Formalmente classificada como uma unidade judiciária (CNJ, 2019), o que se percebe é que a autonomia que se espera desta condição não está plenamente efetivada nos CEJUSC/ROs.

No caso dos conciliadores e mediadores, além da execução das solenidades de conciliação e mediação das varas e juizados das comarcas onde estão lotados, alguns realizam serviços de expedição de documentos, tais como ofícios, mandados e cartas de intimação para audiências, etc. Apenas um dos entrevistados apresentou uma justificativa, alegando que seria uma forma de a parte ter um atendimento mais completo. Todavia, verificou-se que cada unidade judiciária de origem (varas ou juizados) beneficiada com esta produção já tem, à sua disposição (dentro do próprio setor ou vinculado a um setor de processamento destes atos), servidores aptos para tal atividade. Além disso, esta situação não atende ao determinado na norma da instituição, resolução n. 008 (TJRO, 2013), na qual se estabelece o procedimento de envio dos processos ao CEJUSC pelo magistrado titular da vara ou juizado de origem, conforme previsão do art. 12, inc. III, da referida resolução estadual: “com a data de audiência obtida junto ao Centro, determinará ao cartório que expeça os respectivos mandados de citação e intimação, remetendo os autos à CEJUSC para realização da solenidade” (TJRO, 2013, p. 5). A partir deste trecho, entende-se que o processo chega ao centro apenas para conciliação, ou seja, com o serviço de expedição de documentos já realizado.

Além deste ponto, chama atenção o fato de alguns articuladores diretos dos CEJUSCs realizarem atos decisórios para varas e juizados, que da mesma forma que no caso anterior, sobre as expedições, também possuem assessores especialmente designados para desempenhar esta função. Destaca-se ainda que o TJRO, por meio

da Resolução n. 011/2016, proibiu tal prática, na qual consta que “[...] em nenhuma hipótese o conciliador poderá praticar atos decisórios ou de assessoramento de magistrados.” (TJRO, 2016, p. 2).

Uma pessoa do subgrupo de conciliadores e mediadores afirmou que, em alguma medida, a realização destes atos interfere na imparcialidade com a qual devem conduzir a solenidade, conforme previsto pela RES 125/2010/CNJ, eis que já sabem que terão que tomar uma decisão sobre a situação ali exposta. Outro ponto importante manifestado pelos articuladores é o fato de que ao ter que realizar atos decisórios, os conciliadores e mediadores deixam de atuar em outros mecanismos de tratamento de conflitos – função para a qual o cargo foi efetivamente criado – conforme previsão da PP do CNJ (CNJ, 2010). Como já exposto neste estudo, houve menções de articuladores e dos integrantes do grupo de usuários (advogados) acerca da necessidade de serem feitas mais capacitações em mediação. Ao que parece, a atuação dos conciliadores e mediadores em outras atividades é um fator que contribui para a ausência de mais modalidades de pacificação de conflitos que o CEJUSC poderia realizar, como o pré-processual, por exemplo.

Em algumas unidades não há autonomia para que o CEJUSC crie sua própria pauta, ou seja, ainda que seja uma unidade judiciária autônoma, são as varas e juizados que estipulam a disposição das pautas de audiências dos processos remetidos, cabendo aos CEJUSCs em comento apenas o cumprimento do que foi estipulado por estas unidades, o que não parece coerente com a autonomia que se espera destes centros. O que mais se destaca e dá notícias da precária autonomia despendida a estas unidades é o fato de que até mesmo a duração da solenidade é controlada pela vara ou juizado de origem, o que implica em uma interferência direta na dinâmica de trabalho das unidades.

A gente é limitado, a pauta não é feita pelo CEJUSC, então a gente tem que seguir o que ta determinado pelos juízes e o horário que tem de audiência, se vai ser meia hora se vai ser 45 minutos. (Ent. 14)

Em uma das entrevistas foi retratado que existe uma “autonomia restrita”, situação em que o desafio da unidade é a possibilidade de o próprio CEJUSCs confeccione sua pauta ou mesmo seja autorizado a flexibilizar a duração das solenidades.

Constatou-se também que alguns conciliadores têm realizado audiências na esfera criminal, especialmente na esfera do juizado especial criminal. Não houve manifestações sobre a capacitação ter sido realizada também em matéria criminal, o que prejudica a análise desta questão. Quanto aos magistrados coordenadores, foi apontado por alguns integrantes deste subgrupo que a cumulação da titularidade do CEJUSC com outra vara ou juizado influencia na maneira como o CEJUSC é coordenado. Uma das falas colhidas afirmou insatisfação ao não ser possível dar atenção integral ao acompanhamento dos articuladores na condução dos centros.

Quanto aos magistrados titulares, acerca daqueles que, de fato, enviam os processos aos CEJUSCs, afirmaram que a relação entre CEJUSC local e as respectivas varas e juzados que presidem é positiva, porém não houve menção sobre os pontos destacados acima. Um destes magistrados afirmou não ter gerência sobre as atividades dos centros, reconhecendo alguma autonomia ao se referir aos CEJUSCs como “[...] é quase um centro, entre aspas, ‘autônomo’ [...]” (Ent. 11).

O trecho discursivo de um dos magistrados revela que há um desconhecimento sobre o papel que o CEJUSC desempenha dentro da estrutura da instituição, uma vez que tal qual uma vara ou juizado que possui um juiz titular e servidores, de acordo com o CNJ (2019), os CEJUSCs também gozam desta autonomia. Considerando-se que os magistrados costumam ser os superiores hierárquicos dos integrantes destas unidades de CEJUSC, sugere-se que cabe aos magistrados coordenadores se certificarem que a equipe dos centros encontra-se atuando de forma condizente à capacitação recebida e à legislação correlata.

#### 4 ANÁLISE E PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

Sob a influência do movimento de Enfoque de Acesso à Justiça (CAPPELLETTI; GARTH, 2002), o Brasil tem passado por uma série de reformas no âmbito do Judiciário no intuito de se otimizar a prestação jurisdicional e alcançar Justiça, sendo um dos principais objetivos promover o acesso à Justiça. A criação da PJN de tratamento dos conflitos de interesses, constante na RES 125/2010/CNJ, foi uma das medidas tomadas em direção à concretização deste acesso, a partir do incentivo à cultura de pacificação, sendo que os CEJUSCs são encarados, pela literatura e pela legislação, como fundamentais na consecução de uma ordem jurídica justa (WATANABE, 2011). Considerando-se que esta PP existe há quase uma década, sendo que sua implementação pelo TJRO tem mais de seis anos, os resultados deste estudo permitem afirmar que a atuação dos CEJUSC/ROs tem potencial para melhora em muitos aspectos importantes, merecendo maior atenção por parte da instituição; trata-se de superar déficits em dimensões essenciais de acesso à Justiça, de modo que poderia haver um alinhamento mais próximo à PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses. A partir das observações e do que foi revelado pelos atores que executam, administram e usufruem dos serviços prestados pelos CEJUSC/ROs, nota-se que há uma visão limitada acerca do papel do CEJUSC e, conseqüentemente, da RES 125/2010/CNJ. Este contexto é ratificado pela postura institucional, pois os achados apontam que áreas-chaves de atuação que poderiam ser consideradas em conformidade com a norma, na verdade, foram atendidas apenas em um primeiro momento de implantação da PP no Estado; o quadro encontrado durante a pesquisa indica a deficiência de acompanhamento institucional, criando um contexto propício para a manutenção da precariedade de atuação em pontos cruciais da PP de tratamento de conflitos. Portanto, uma das formas possíveis de se reverter este quadro é investir em um controle de implementação contínuo, baseado em um processo de monitoramento das atividades dos CEJUSCs. Deste modo, acredita-se que seja possível o acompanhamento da atuação com o rigor condizente à posição que um CEJUSC deve ocupar na estrutura judiciária, tal qual o caminho que tem sido percorrido pelo CNJ: fazer justiça com efetividade jurisdicional e estímulo à pacificação social (CNJ, 2019b).

#### 4.1 Análise e discussão dos Resultados

Nas dimensões criadas em decorrência da interpretação da RES 125/2010/CNJ, ao se verificar a conformidade dos CEJUSCs com esta norma, foram percebidas inconsistências que influenciam na execução deficiente desta PP em Rondônia.

Ao se observar a Dimensão I, referente às solenidades pré-processuais e processuais de conciliação e mediação, constatou-se uma deficiência em um dos principais eixos de atuação dos CEJUSCs, qual seja o procedimento pré-processual. Este tipo de atuação é imprescindível quando se trata de implementar uma PJA de pacificação social, eis que tem como consequência direta de sua aplicação a redução do acervo de processos, bem como a prevenção de conflitos. Este último ponto é, na verdade, o mais importante, tendo em vista o caráter pedagógico inerente a sua aplicação: conscientizar a população de que os conflitos podem ser resolvidos adequadamente sem a necessidade de se eleger a judicialização como primeira opção. Dentre alguns estudos que tratam desta modalidade, na qual se verificam excelentes resultados, tem-se a experiência do Tribunal de Justiça de Alagoas, relatada por Oliveira e Lima (2018, p. 253), que “Já em 2017, ocorreram 525 audiências, havendo acordo em 444. Até o mês de julho de 2018 o CJUSC pré-processual realizou 371 audiências, onde foram homologadas com acordo 221.”.

O que restou demonstrado na pesquisa é que das seis unidades de CEJUSC/ROs visitadas, apenas duas atuam no âmbito pré-processual, ao menos no que se refere às audiências – principal mecanismo, considerando-se a determinação contida no NCP. O TJRO possui algumas alternativas pré-processuais que se encaixariam, pelos parâmetros adotados neste estudo, como ações em cidadania, a exemplo da Justiça Rápida (e Justiça Rápida Itinerante), um projeto que em suas edições promove acesso à Justiça e já é reconhecido por sua efetividade. Porém, a crítica realizada pelos próprios articuladores é de que se trata de ações intermitentes e que, pela natureza do serviço, deveriam ser realizadas nos CEJUSCs; caso houvesse a oferta de serviços pré-processuais de modo contínuo, ou seja, durante todo o ano; o acesso poderia ser ainda mais abrangente, a partir do que se pressupõe que seriam atendidas mais pessoas e haveria menos gastos no aparato judicial, conforme apontam os estudos já realizados em outros tribunais.

No mesmo sentido, em relação à Dimensão II, que trata de ações em cidadania e outros mecanismos que promovam acesso à Justiça, além das audiências de conciliação e mediação já abarcadas na dimensão anterior, os entrevistados relataram que os CEJUSCs promovem mutirões ou pautas concentradas em determinadas temáticas. Estas ações ocorrem especialmente quando solicitados pelas varas e juizados cíveis, o que demonstra certo cumprimento do escopo da RES 125/2015/CNJ, proporcionando celeridade aos processos já em andamento. Em apenas duas unidades foram mencionadas atividades como oficinas em temáticas de família e não houve manifestação sobre outros projetos que demonstrem a inserção do CEJUSC/RO dentro da comunidade, o que peca no aspecto da territorialidade. Isto porque a disseminação de uma cultura de paz seria facilitada pela fluidez com a qual os CEJUSCs permeariam a sociedade local por meio de suas ações, como é o caso dos PROCONs e, até mesmo, dos Juizados Especiais. A interpretação que se fez neste estudo quanto à RES 125/2010/CNJ é de que este seria o patamar ideal de conhecimento do CEJUSC no território que está sediado, o que demanda um olhar institucional para viabilizar este contexto, ou seja, caberia ao TJRO o acompanhamento também deste aspecto.

Esta inserção deficitária na comunidade foi mencionada com certa frequência pelos articuladores ao serem questionados quanto à divulgação das atividades do CEJUSC. A parcela majoritária das respostas afirmou que inexistente divulgação à sociedade. A partir disto, surge a indagação de como seria possível alterar a cultura do litígio pela cultura da pacificação, objetivo expresso da PJJN de tratamento de conflitos, sendo que os destinatários da PP desconhecem o trabalho dos CEJUSCs e, em alguma medida, sua existência. Ainda que exista divulgação nos telões das recepções de alguns fóruns ou notícias vinculadas no sítio eletrônico do TJRO, são ações insuficientes para se atingir uma escala satisfatória de conhecimento do público em geral, pois alcançam apenas quem eventualmente está no prédio da instituição ou quem voluntariamente acessa o endereço eletrônico. Na página oficial voltada à PP de solução de conflitos, algumas seções encontram-se sem qualquer informação sobre atuação e resultados, exceto um parágrafo introdutório explicando acerca das informações que ali deveriam estar presentes, mas que não estão disponíveis ou consta a expressão “em produção” (TJRO, 2020); diferentemente de outros tribunais, como TJDF e TJSP, nos quais se encontram informações sobre as unidades e



cartilhas com resultados pormenorizados sobre a atuação dos CEJUSCs nas respectivas localidades. A exemplo destes tribunais, é possível modificar este cenário de baixa ou nenhuma divulgação dos CEJUSC/ROs por meio de medidas simples, como participação em veículos da mídia local divulgando os serviços, assim como em centros de convivências, escolas ou instituições de ensino superior, dentre outras ações facilmente executáveis.

Neste sentido, este tipo de ação implica a discussão de mais um ponto da atuação dos CEJUSC/ROs, referente ao uso da rede de apoio e, conseqüentemente, do que foi tratado neste estudo na Dimensão III: o atendimento e orientação ao cidadão. O que a pesquisa revelou foi uma baixa ou inexistente aplicação do disposto na RES 125/2010/CNJ quanto a esta dimensão de atuação e o indissociável vínculo que deveria estar estabelecido com a rede de instituições locais. Observa-se a disposição legal contida nos inc. VI e VII, do art. 6º, da norma:

VI – estabelecer interlocução com a Ordem dos Advogados do Brasil, Defensorias Públicas, Procuradorias e Ministério Público, estimulando sua participação nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e valorizando a atuação na prevenção dos litígios;

VII – realizar gestão junto às empresas, públicas e privadas, bem como junto às agências reguladoras de serviços públicos, a fim de implementar práticas autocompositivas e desenvolver acompanhamento estatístico, com a instituição de banco de dados para visualização de resultados, conferindo selo de qualidade; (CNJ, 2010, p. 3)

A rede pode agregar muito à disseminação da cultura de tratamento de conflitos ao se expandir o alcance dos CEJUSCs por meio de convênios e parcerias, todavia esta prática não foi constatada no diagnóstico dos CEJUSC/ROs. Ressalta-se que os articuladores foram objetivamente questionados sobre as ações, atividades ou projetos realizados na respectiva unidade, havendo uma manifestação sobre uma ação na temática de direito do consumidor (plataforma “consumidor.gov”). Mais que a finalidade de divulgação, os convênios e parcerias poderiam inserir os CEJUSCs na comunidade, atendendo-se às demandas locais de cada unidade. Exemplos possíveis: convênios para mutirões de cobrança em parceria com a Câmara de Dirigentes Lojistas; encaminhamento aos serviços do SUAS (Sistema Único de Assistência Social) nos casos de família complexos, orientação jurídica nos núcleos de práticas nas faculdades, dentre outras.

Além disso, o atendimento e orientação ao cidadão previstos na RES 125/2010/CNJ tem sido realizado no nível básico, ou seja, bastante limitado ao que

poderia ser realizado caso houvesse um olhar mais atento para os servidores e estagiários que ocupam esta função nos CEJUSC/ROs. Percebe-se uma postura comprometida destes servidores, todavia a inexistência de capacitação específica para os integrantes desta função – tal qual realizada com os conciliadores e mediadores – parece dificultar o avanço da PP nas unidades do CEJUSC. Sugere-se que este panorama de baixa utilização da rede pode ser melhorado, dentre outras sugestões já mencionadas, a partir do reconhecimento da deficiência de capacitação dos servidores de apoio. Desta forma, a promoção de cursos ou formações específicas às demandas que surgem no exercício de suas funções e apropriação teórica dos temas em torno da PJJ de tratamento de conflitos pode impulsionar a evolução dos CEJUSC/ROs nesta dimensão de atuação.

Importa compreender a situação das atividades relacionadas à Dimensão IV, aqui denominada como “Processos Avaliativos e Comunicação de Dados”. Os resultados colhidos permitem concluir que os CEJUSC/ROs não possuem um sistema avaliativo adequado ao contexto de trabalho vivenciado nas unidades, distanciando-os do alinhamento esperado com a PJJ de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Os CEJUSCs, na medida do que é ofertado pela instituição, tem realizado as atividades que lhe são propostas atendendo ao que está previsto na RES 125/2010/CNJ, porém somente ao que se refere às audiências de conciliação processuais – as mediações tem sido estimuladas diante de uma capacitação recente pela instituição. Ainda assim, analisando-se o potencial da PP, pode-se afirmar que o TJRO se encontra em nível distante do cenário nacional. Os achados indicam o papel dos CEJUSCs como promotor de acesso à Justiça, sendo ainda manifestado que não se trata de apenas fazer acordos. Os articuladores valorizam a capacitação recebida e reivindicam atualizações, justificando que contribuem para a otimização do atendimento e, conseqüentemente, elevando o número de acordo. Portanto, estes relatos dão notícias de que, a despeito de inconsistências na interpretação do processo avaliativo, estão conectados ao escopo da PJJ de pacificação social. Ocorre que a oferta descontínua destas capacitações, o modo de seleção dos participantes e, acima de tudo, a deficiência de acompanhamento devido destes servidores afeta drasticamente a evolução da PP no Estado. Dito de outro modo, a percepção dos entrevistados transmite uma vontade em executar o trabalho, o que se verifica pela uniformidade das respostas dos usuários (partes, participantes e cidadãos) acerca do

atendimento recebido nos CEJUSC/ROs. No entanto, existem amarras institucionais que atravessam os articuladores indiretos (chefes de CEJUSC e magistrados coordenadores) e alcançam o subgrupo de articuladores diretos (conciliadores, mediadores e servidores de apoio), limitando a atuação e confundindo a visão holística que se espera da PJN de tratamento de conflitos. Cabendo desde já a sugestão para que outros estudos se aprofundem neste tema.

Este contexto irradia para diversos pontos e se comprova pelas respostas apresentadas quanto à avaliação do próprio trabalho e da equipe, eis que não sabem como são avaliados e alguns acreditam que não há avaliação. Os conciliadores e mediadores circundam estes resultados, apresentando outra nuance, ao afirmarem que são avaliados, principalmente, por meio do número de acordos obtidos – um profundo equívoco. A pesquisa de satisfação realizada com o público foi mencionada por alguns como método avaliativo, porém informam que foram realizadas por um tempo e depois abandonadas, ou seja, não há regularidade, demonstrando mais uma vez a necessidade de se promover um monitoramento mais eficaz das atividades. Esta interpretação de que os dados estatísticos dos acordos são suficientes para avaliar o trabalho da equipe é prejudicial à consecução da PP nos CEJUSC/ROs, uma vez que considerar apenas este aspecto como o todo avaliativo é assumir que os conciliadores são meros realizadores de acordo – o que confronta com a literatura e a RES 125/2010/CNJ, que atribuem aos conciliadores o caráter de articuladores da PJN de tratamento de conflitos. Efetivar acordo é, sem dúvida, parte importante das atividades, mas não pode ser a perspectiva predominante sobre esta função.

Deste modo, percebe-se que a deficiência de acompanhamento e a utilização de apenas um modelo avaliativo (dados estatísticos das audiências de conciliação) proporciona uma representação social confusa e limitada dos articuladores quanto ao trabalho que realizam. E mais: ainda que percebam a pouca diversificação de suas atividades, eis que mencionam expressamente a utilização de outras frentes de atuação possíveis, como a pré-processual, não há contrapartida da instituição em possibilitar estas ações, o que dá abertura para que outras inconsistências ocorram. Foi o que se constatou com a situação dos conciliadores e mediadores que executam funções que não são a realização de audiência e, muito menos, atividades inseridas no contexto de pacificação social. Neste sentido, o art. 7º, § 2º, da Resolução n. 008/2013, do TJRO, estipula que “Em nenhuma hipótese o conciliador poderá praticar

atos decisórios ou de assessoramento de magistrados.” (TJRO, 2013, p. 4). Se existe uma norma impedindo a execução destas tarefas, cujo objetivo é manter o foco na especialidade do conciliador/mediador, e mesmo assim, como se observou e foi relatado nas entrevistas, esta prática ainda perpetua, naturalmente se supõe que esta questão não tem sido fiscalizada pela instituição. O que, em última análise, mais uma vez dá notícias de um precário acompanhamento das unidades de CEJUSC.

Frisa-se que a instituição já possui no seu quadro efetivo e nas vagas de livre nomeação, cargos especificamente criados para o auxílio dos magistrados nos gabinetes, quais sejam os cargos de assessor e assistente. Esta situação potencializa a desconformidade com a RES 125/2010/CNJ percebida neste estudo; se os conciliadores e mediadores dispõem tempo em outras tarefas, que não as atividades relacionadas à pacificação social, estas últimas ficam prejudicadas, pois não sobra tempo para executá-las ou são realizadas em menor quantidade, como fora relatado pelos entrevistados. Este contexto torna-se ainda mais problemático se for considerado que os conciliadores/mediadores exercendo suas funções, tal qual foram treinados para, por si só já diminuem o acervo de processos cabível às varas e juizados cíveis. Conforme as conclusões de Rodrigues (2019), depois da instalação dos CEJUSCs em Rondônia, o crescimento médio do acervo caiu de 25,08% para 11,57%, “[...] evidenciando que há impacto da política pública no controle de estoque de processos.” (RODRIGUES, 2019, p. 56). Desta forma, este contexto torna inevitável questionar até que ponto a confecção de sentenças ou despachos, ainda que não fosse proibido normativamente pelo próprio TJRO, contribui com a promoção de Justiça ao enfraquecer a força de trabalho que justamente promove o acesso à Justiça. A precariedade da autonomia dos CEJUSC/ROs ocorre em outras situações. Em algumas unidades o CEJUSC não pode controlar a própria pauta de audiência, pois são as varas ou juizados que ditam a frequência e até mesmo a duração das solenidades. O que fere diretamente o princípio fundamental de independência e autonomia previsto no art. 1º, inc. V, do Código de ética de conciliadores e Mediadores Judicial (anexo III da RES 125/2010/CNJ):

[..] Independência e autonomia - dever de atuar com liberdade, sem sofrer qualquer pressão interna ou externa, sendo permitido recusar, suspender ou interromper a sessão se ausentes as condições necessárias para seu bom desenvolvimento, tampouco havendo dever de redigir acordo ilegal ou inexecutável; (CNJ, 2010, p. 16)

Portanto, quadros como este dão notícias de que, na prática, os CEJUSCs possuem autonomia reduzida, assumindo uma posição subalterna às varas e juizados com os quais têm ligação, em razão da realização das audiências de conciliação e sessões de mediação. Ressalta-se que atualmente os CEJUSCs no Brasil encontram-se na mesma posição de unidade judiciária de outros setores (CNJ, 2019), ou seja, possuem autonomia suficiente para autogestão, o que, em tese, impossibilitaria influências desse nível. Outro fator que poderia contribuir com menos interferências é a alteração da norma que criou os CEJUSC/ROs, conforme sugerido por Rodrigues (2019, p. 82):

A Resolução nº 008/2013-PR do Tribunal de Justiça de Rondônia deve ser reformada, de modo que as atribuições do NUPEMEC, da Corregedoria Geral e dos Juízes Coordenadores seja melhor definida. Nessa reforma devem ser acrescentados na Resolução critérios para aferir a efetividade da política pública e, também, a atribuição do órgão gestor para definir metas anuais. (RODRIGUES, 2019, p. 82)

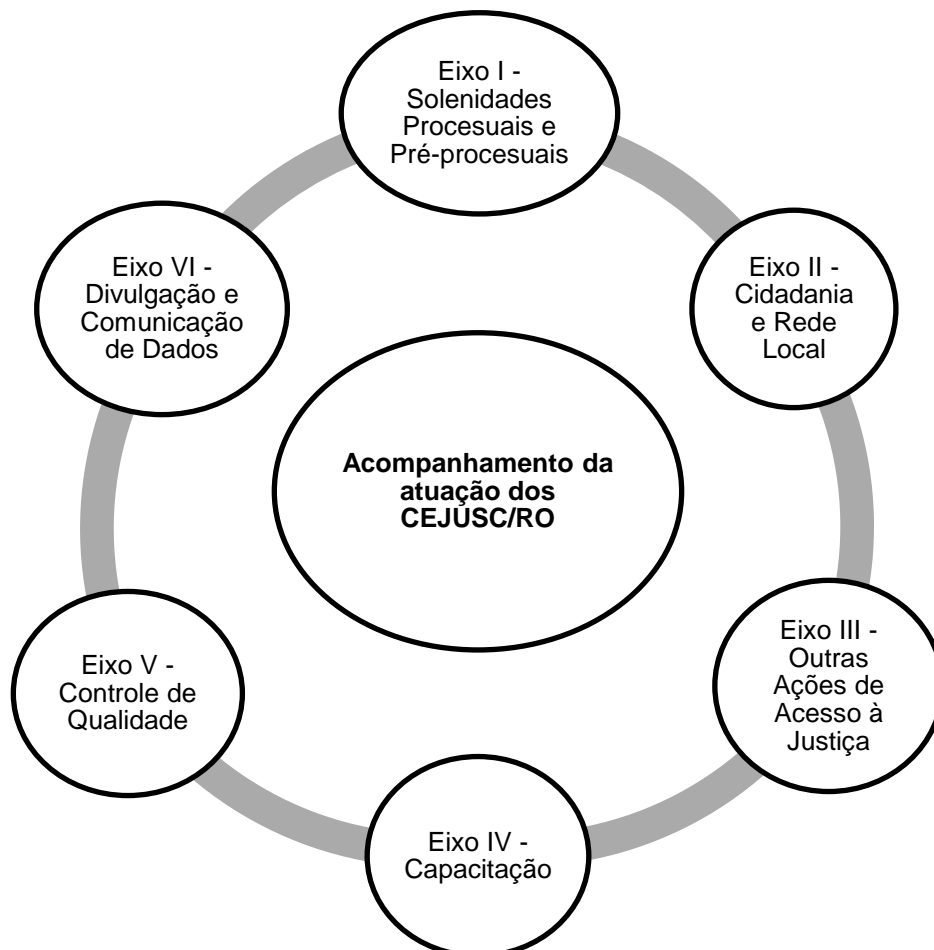
Concorda-se com o posicionamento do referido autor e até que ocorra uma alteração na norma, os elementos apresentados nesta análise corroboram com a sugestão de ser aplicado aos CEJUSC/ROs um processo de verificação de conformidade, de modo que haja um acompanhamento das atividades rigorosamente fundamentada nos eixos de atuação previstos pelo CNJ por meio da RES 125/2010/CNJ. Havendo este monitoramento, a PJN de tratamento de conflitos tem potencial para se desenvolver com mais efetividade em Rondônia:

Acompanhamento ou monitoramento é uma atividade gerencial interna realizada sistematicamente durante o período de execução e operação, para se saber como uma intervenção evolui ao longo do tempo, através de dados da gerência do projeto sobre metas iniciais, indicadores e resultados associados aos programas. (RAMOS; SCHABBACK, 2012, p. 1279).

Cabe aqui uma elucidação de que o rigor neste monitoramento não se confunde com rigidez; cada unidade de CEJUSC deve estar diretamente adaptada à realidade de onde está sediada, haja vista que a disseminação da cultura de paz só será possível quando a comunidade reconhecer nos CEJUSC/ROs um instrumento efetivo para que solucionem seus conflitos. O que, por sua vez, demanda a diversificação das atividades e seu respectivo controle interno pela instituição.

## **4.2 Proposta de Monitoramento de Implementação: Processo Diagnóstico de Verificação de Conformidade entre a PJN de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e a Atuação dos CEJUSCs**

Em se tratando de um estudo que tem por foco verificar o alinhamento entre a atuação institucional e a literatura de acesso à Justiça com uma complexa PP de âmbito nacional, nota-se que o baixo nível de acompanhamento das atividades contribui com a manutenção das dificuldades e entraves atualmente existentes no contexto dos CEJUSC/ROs. Um monitoramento ineficiente, enquanto ferramenta de controle de implementação, é o principal obstáculo a ser enfrentado pela instituição pois distancia a atuação das unidades do ideal previsto na RES 125/2010/CNJ. Assim, diante dos achados, a necessidade exposta é da aplicação de um controle de implementação, sendo sugerido um processo de monitoramento no qual se assegure o acompanhamento das atividades desempenhadas pelos CEJUSCs. Para tanto, o produto resultante desta pesquisa consiste em um modelo focado em parâmetros condizentes às dimensões de atuação dos centros, conforme ilustrado no diagrama 2.

**Diagrama 2 - Eixos de Atuação Passíveis de Acompanhamento.**

Fonte: Elaborado pelo autor

O acompanhamento das atividades dos CEJUSC/ROs será realizado nestas seis frentes de trabalho, aqui nomeadas de eixos, onde cada um deles corresponde a áreas-chave de atuação, contendo indicadores que traduzem aspectos essenciais e desejáveis na execução da PP de pacificação social articulada pelos CEJUSCs. Acredita-se que o diagnóstico obtido a partir da aplicação deste processo de monitoramento permita que a instituição adapte seu plano de implementação no estado de forma mais produtiva, eis que a pormenorização dos indicadores revela os pontos críticos ou áreas deficitárias da execução da PP. Deste modo, torna-se mais viável alcançar o escopo de promoção de acesso à Justiça determinado pela PJJ de tratamento adequado de conflitos de interesses.

No Eixo I – Solenidades Processuais e Pré-processuais serão verificados os aspectos envolvidos nas audiências e sessões de mediação e conciliação. Implica em um mapeamento das solenidades em questões como: quantidade de participantes, tipos de solenidade, temáticas principais e secundárias de cada caso, participação de colaboradores (advogados, terceiros interessados, membros da Defensoria Pública, assistentes ou psicólogos e etc). Estes dados poderão ser utilizados na otimização das unidades em outros eixos, reconhecendo-se mais facilmente entraves e obstáculos existentes. Caso perceba-se que um determinado tipo de ação, como cobranças de uma empresa x, não tem apresentado acordos, é possível investigar com mais rapidez este quadro e, a partir disto, sugerir capacitação para os articuladores em técnicas de negociação, por exemplo.

No Eixo II – Cidadania e Rede Local, o acompanhamento também ocorrerá por meio da verificação de quem é o público que se dirige aos CEJUSC/ROs para atendimento ou orientação. Monitorar ações deste eixo pode contribuir com a promoção de acesso à Justiça com a constatação de quais são as principais demandas que surgem nas unidades. O conhecimento da rede local (Defensoria Pública, Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Sistema Único de Saúde (SUS), Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Instituições de Ensino Superior, Instituições Bancária, dentre outras) e o respectivo encaminhamento é o cerne deste eixo. Além disso, é crucial a atuação afinada com o setor da atermação ou outro que tenha atribuições condizentes ao Sistema Multiportas. Isto porque, nos casos possíveis, evita-se a imediata judicialização por meio de um encaminhamento eficiente no âmbito administrativo.

No Eixo III – Outras ações de acesso à Justiça, incluem-se ações e projetos que podem ser realizados pelos CEJUSCs, além das atividades dos Eixos I e II. Trata-se de acompanhar como são realizados mutirões/pautas concentradas, oficinas para casos de família ou educação financeira, palestras, dentre outras atividades. Este eixo atua como suporte aos anteriores, ou seja, fornecem uma intervenção complementar aos conflitos. Se um determinado demandante possui casos repetidos já judicializados, é possível estabelecer uma pauta concentrada para todos os juízos onde correm os processos (e até mesmo para os casos pré-processuais), possibilitando mais celeridade ao procedimento.



No Eixo IV – Capacitação, os articuladores poderão diretamente sugerir capacitações e formações em temas relacionados ao campo de atuação de cada categoria. Além disso, será possível utilizar uma plataforma digital para manter um portfólio com as formações já efetuadas, bem como fornecimento de cursos EAD para aprendizagem da teoria; o que diminui os gastos da instituição com deslocamento dos servidores e viabiliza contratação de instituições e profissionais renomados.

O Eixo V – Controle de Qualidade implica no monitoramento propriamente dito, onde são recebidos e processados os dados dos eixos I a IV. Será o responsável pelas métricas e indicadores de cada unidade ou servidor. Inclui avaliação das chefias e coordenações imediatas (interna) e dos usuários e dos advogados (externa). Além das informações de outros eixos, um ponto essencial que este eixo abarca é o acompanhamento pós-atendimento. Seja em um caso de encaminhamento à Prefeitura local ou após as sessões de mediação, as pessoas atendidas, com alguma frequência, devem ser acompanhadas depois de algum tempo após o contato com o CEJUSC. Isto possibilita que se saiba do andamento dos trabalhos na unidade, mas principalmente da efetividade da PP. Este eixo é o centro do processo avaliativo contínuo que se propõe neste estudo.

O Eixo VI – Divulgação e Comunicação de Dados tenta suprir a obrigatoriedade do envio de informações ao CNJ, como previsto na RES 125/2010/CNJ, bem como atingir um dos principais objetivos da PJJ de tratamento de conflitos, qual seja a disseminação da cultura de pacificação social. Neste último aspecto, atende-se à necessidade de aproximação dos CEJUSCs com as comunidades, o que justifica o destaque em um eixo próprio, pois deve-se tomar o patamar de reconhecimento social como crucial ao desenvolvimento desta PP de acesso à Justiça. Quanto à dimensão de comunicação de dados, considerou-se as áreas mais elementares da PJJ de pacificação social, ou seja, as informações essenciais que devem ser comunicadas em nível institucional. Implica na transmissão aos dirigentes estaduais da PP sobre o andamento das atividades, mas também a comunicação às unidades judiciárias com as quais se mantém uma relação funcional.

Importa destacar que a aplicação deste processo de monitoramento seja realizada preferencialmente por meio digital, via sistema eletrônico próprio ou plataformas de terceiros. Isto porque o preenchimento pelos gestores das unidades torna-se mais rápido e, deste modo, a reunião dos dados diagnósticos e a

consequente análise de resultados das diversas unidades também são facilitadas. Ademais, com o avanço dos recursos de tecnologia da informação na esfera do Judiciário, é possível realizar adaptações e vinculações aos programas já existentes, tais como Microsoft Excel ou BrOffice Calc, por exemplo; e, em um nível mais avançado, a retroalimentação com sistemas de tramitação processual já difundidos, como o Sistema de Processamento Eletrônico (Pje), por exemplo. No entanto, frisa-se que se trata de uma indicação, cabendo à instituição optar pela aplicação manual ou eletrônica.

O detalhamento do processo de avaliação está no Apêndice C.

## 5 CONCLUSÕES

De acordo com o que foi analisado, baseando-se na literatura correspondente aos temas de acesso à Justiça e nos relatos dos articuladores e usuários colhidos na pesquisa de campo efetuada nas unidades já descritas dos CEJUSCs, nota-se que a PJN de pacificação social tem sido implementada com dificuldades no Estado de Rondônia, estando pouco alinhada à RES 125/2010/CNJ. No entanto, mesmo com uma atuação limitada, os CEJUSC/ROs têm promovido algum acesso à Justiça à comunidade, predominantemente, por meio das audiências de conciliação processuais.

Ao se verificar a conformidade com esta norma, os principais obstáculos a serem enfrentados se relacionam à baixa diversificação de mecanismos de tratamento de conflitos, à quase nula divulgação das atividades junto à comunidade, à intermitência das capacitações dos articuladores, à reduzida utilização da rede de apoio, bem como à limitação e baixa clareza acerca dos processos avaliativos. Todos estes pontos têm como consequência distanciar os CEJUSC/ROs de um trabalho que efetivamente atenda aos objetivos da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses do CNJ.

Dentre os entraves mencionados, o que mais interfere na redução do alinhamento entre atuação dos CEJUSC/ROs e RES 125/2010/CNJ é a baixa inserção na comunidade por meio da dimensão de atuação pré-processual. Esta conclusão não diz respeito à instalação de um avançado sistema multiportas tal qual posto em países de tradição em métodos consensuais; o que se refere aqui são aos procedimentos mais simples de tratamento de conflitos ou orientação jurídica, como encaminhamentos via ofício à rede de apoio ou negociações de dívidas, por exemplo. Não se pode olvidar que o ideal seria também fornecer este atendimento nos casos passíveis de conciliação e mediação, porém o intuito é demonstrar que esta lacuna não exige investimentos além dos que já estão disponíveis nas unidades – o que se confirma pelo fato de uma das comarcas visitadas já realizar alguns procedimentos desta modalidade.

A RES 125/2010/CNJ determina que obrigatoriamente exista nos CEJUSCs um setor de solução de conflitos pré-processual. Além desta determinação, outra norma do CNJ alçou os CEJUSCs à condição de unidade judiciária justamente para viabilizar

esta e outras ações, proporcionando, portanto, autonomia aos centros. Acredita-se que a regulamentação deste tema pelo TJRO contribuiria com mais eficácia em sua implantação, o que já foi constatado, em alguma medida, pela literatura encontrada sobre os CEJUSC/ROs. No entanto, a ausência de regulamentação legal pela instituição, ao menos no que se refere exclusivamente à seara pré-processual, não parece ser motivo suficiente para justificar a precariedade da oferta de atendimentos nesta modalidade à comunidade, cabendo a outros estudos mais aprofundados a tentativa de compreensão deste aspecto. O fato é que ao se analisar o eixo de atuação referente aos mecanismos de pacificação social este é o ponto mais delicado do trabalho desenvolvido nos CEJUSC/ROs, o qual irradia para outros eixos, tais como a baixa utilização da rede de apoio e a deficiência na divulgação das atividades – o que também diz respeito à implantação de um sistema multiportas concreto. Assim, o impacto de um setor pré-processual nos CEJUSCs, como se observa em pesquisas correlatas de vertente empírica, é uma oportunidade indispensável na tentativa de resolução de questões críticas do Judiciário brasileiro, como a redução dos custos operacionais, do alto demandismo e do tempo de tramitação das demandas (morosidade). Para além desta contribuição, há um caráter pedagógico nas atividades, à medida em que cada usuário tem a oportunidade de se perceber com autonomia suficiente para resolver seus conflitos por outro modo que não a sentença judicial.

Importa frisar que mesmo distante de um alinhamento desejável à PJN de tratamento de conflitos, os CEJUSC/ROs promovem acesso à Justiça. Isto é perceptível por meio das manifestações das pessoas que foram entrevistadas na qualidade de usuárias dos serviços, onde todos se apresentaram satisfeitos com o atendimento ofertado. Neste caso, destaca-se o setor de audiências processuais, que dividem o protagonismo da atuação dos CEJUSCs com os conciliadores e mediadores, estes últimos sendo elogiados por estes usuários quanto ao atendimento. Neste sentido, os articuladores que atuam nos CEJUSC/ROs necessitam de uma atenção maior por parte da instituição. Além de um olhar mais apurado quanto às dificuldades mencionadas sobre às capacitações, os trechos discursivos denotam que não há segurança quanto aos processos avaliativos pelos quais as unidades de CEJUSC e seus respectivos servidores são submetidos. Se não há clareza quanto ao objeto da avaliação, não é surpresa que também haverá incertezas quanto às

atividades desenvolvidas. Neste cenário vacilante abre-se margem para intervenções externas que podem desvirtuar a natureza do trabalho executado, distanciando-se ainda mais da conformidade almejada com a RES 125/2010/CNJ. Além disso, mesmo que os achados da pesquisa apontem para uma relação harmoniosa com os CEJUSC/ROs, é possível que os magistrados titulares das varas e juizados não se encontram totalmente cientes da função dos centros na promoção de acesso à Justiça e na estrutura jurisdicional dos tribunais. Desta forma, o que se sugere é um amplo trabalho interno no TJRO sobre a importância, competência e desafios atualmente enfrentados na atuação dos CEJUSC/ROs, direcionado aos atores dos centros e principalmente às demais unidades judiciárias da própria instituição.

Estas constatações, baseadas nas análises documental, bibliográfica e empírica relacionadas aos CEJUSC/ROs, permitiram a confecção de um produto com foco na verificação do alinhamento entre a atuação destes centros e a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses prevista na RES 125/2010/CNJ. Esta proposta de intervenção, caracterizada como um modelo de monitoramento de implementação, consiste em um didático processo de verificação de conformidade dividido por eixos temáticos e com a especificação de indicadores, os quais foram pensados a partir dos resultados deste estudo. Tendo em vista se tratar de um procedimento guiado, a aplicação torna-se inteligível para qualquer gestor de CEJUSC, o que facilita sua adoção pela instituição pois não há a necessidade de treinamento ou solicitação de outros atores e contratações externas para sua realização. Portanto, a possibilidade de se obter um diagnóstico fidedigno é a principal contribuição técnica do produto. Ademais, não se trata de um processo avaliativo genérico, o processo de verificação de alinhamento apresentado neste estudo vai além: está pautado em áreas-chaves da PP de tratamento de conflitos prevista na RES 125/2010/CNJ.

Com novas pesquisas empíricas, o avanço da literatura ou a atualização da legislação, o modelo de monitoramento aqui proposto pode ser facilmente alterado; acrescentando-se outros indicadores que melhor correspondam à realidade da unidade em questão, por exemplo. Além disso, atendendo-se a indicação de que o modelo sugerido seja convertido para execução por meio eletrônico (um aplicativo ou via plataforma digital), otimiza-se a logística de comunicação dos dados e, conseqüentemente, o processo de análise dos resultados. Estas características

tornam este processo de controle de implementação uma ferramenta versátil e contemporânea às necessidades de cada local, razão pela qual se acredita ser possível utilizá-lo em qualquer unidade de CEJUSC do país. Desta forma, será possível aos dirigentes estaduais da PJJN de pacificação social detectar em que patamar está a implementação desta PP nos CEJUSCs, identificando os principais déficits ou áreas críticas de atuação, o que facilita o remanejamento de recursos e planejamento de ações de controle pela cúpula de gestão. O que na esfera social, ou seja, como impacto para os destinatários da PP, implica na possibilidade de se criar e aplicar medidas que otimizem a prestação dos serviços nas unidades de CEJUSC, contribuindo para a promoção de acesso à Justiça.

Sabe-se, no entanto, que a complexidade de temas com a qual os CEJUSC foram estruturados para atuar, demanda o conhecimento de outras questões. Em outras palavras, as possibilidades de estudo sobre os CEJUSC/RO não se esgotam aos objetivos eleitos nesta pesquisa. Sugere-se que outros estudos de cunho empírico investiguem de forma mais aprofundada determinados aspectos, tais como: a dinâmica organizacional (intra e intersetorial) dos centros com outras unidades judiciárias de uma comarca; análise de impacto social acerca das atividades desempenhadas; além de estudos comparativos baseados na experiência de outros CEJUSCs no país.

Por fim, destaca-se que o desenvolvimento eficaz dos CEJUSCs como previsto na PJJN de tratamento de conflitos facilita a conscientização da população no enfrentamento da cultura da lide, ou seja, na dependência do sistema jurisdicional para todo e qualquer caso onde haja interesses em conflito. Em outras palavras, um CEJUSC eficaz fortalece a cultura de pacificação social à medida em que fornece à comunidade, nos casos possíveis, outras possibilidades de solução de conflitos além do direito de ação. Implica dizer que esta disponibilidade é uma manifestação do acesso à Justiça, ao torná-la mais próxima e responsiva às necessidades sociais.

## REFERÊNCIAS

ARRETCHE, Marta. Dossiê agenda de pesquisa em políticas públicas. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, v. 18, n. 51, p. 7-9, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/rbcsoc/v18n51/15981.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2019.

BILHIM, João. Políticas públicas e agenda política. **Revista de Ciências Sociais e Políticas**, v. 2, n. 99-121, p. 5-20, 2008. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Joao\\_Bilhim/publication/292141803\\_Políticas\\_publicas\\_e\\_agenda\\_politica/links/56aa0c1308aef6e05df43fef/Políticas-publicas-e-agenda-politica.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Joao_Bilhim/publication/292141803_Políticas_publicas_e_agenda_politica/links/56aa0c1308aef6e05df43fef/Políticas-publicas-e-agenda-politica.pdf). Acesso: 10 jun 2019.

BISPO, Luzia Valença. Efeitos da Política Nacional de Conciliação no TRF 1: Garantia de Acesso à Ordem Jurídica Justa.[recurso digital]. **Caderno Virtual**, v. 2, n. 27, 2013.

BOBBIO, Norberto. (Org.). **Dicionário de política**. Norberto Bobbio, Nicola Matteucci e Gianfranco Pasquino; trad. Carmen C, Varriale et al. Brasília: Editora Universidade de Brasília, v. 1, 11ª ed., 1998.

BRASIL. **Constituição Política do Imperio do Brazil**. [recurso digital] Carta de Lei de 25 de março de 1824. Rio de Janeiro, 22 abr. 1824.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil promulgada em 05 de Outubro de 1988**. Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <https://www.presidencia.gov.br/casacivil/site/static/le.html> . Acesso em: 19 jul. 2018. Brasília: Congresso Nacional, 1988.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo civil. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm) . Acesso em: 20 ago 2018.

\_\_\_\_\_. **Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. 2015a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm) Acesso em: 15 ago 2018.

CACHICHI, Rogério Cangussu Dantas; COSTA, Ilton Garcia; LEÃO JÚNIOR, Teófilo Marcelo de Arêa. **Paz, constituição e políticas públicas** – Vol. II. [recurso digital]. Curitiba: Instituto Memória. Centro de Estudos da Contemporaneidade, 2016.

CAMPOS, Adriana Pereira; FRANCO, João Vitor Sias. A conciliação no Brasil e a sua importância como tratamento adequado de conflitos. **Revista de Direito Brasileira**, v. 18, n. 7, p. 263-281, 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/download/3292/2854> . Acesso em: 15 set. 2019.

CAPPELLETTI, Mauro. Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça [recurso digital]. **Revista de Mediação e Arbitragem**, v. 41, 2014.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. [recurso digital]. SERGIO FABRIS: Porto Alegre, 2002.

CARLOMAGNO, Márcio C.; DA ROCHA, Leonardo Caetano. Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica. [recurso digital]. **Revista Eletrônica de Ciência Política**, v. 7, n. 1, 2016.

CARVALHO, Maria de Lourdes de; BARBOSA, Telma Regina da Costa Guimarães; SOARES, Jeferson Boechat. Implementação de política pública: uma abordagem teórica e crítica. **Anais... X Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária na América do Sul**. 08 dez. 2010 Mar del Plata, Argentina. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/97020/IMPLEMENTA%c3%87%c3%83O%20DE%20POL%c3%8dTICA%20P%c3%9aBLICA%20UMA%20ABORDAGEM%20TE%c3%93RICA%20E%20CR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 25 mai 2019.

CASTRO, Rodrigo Batista de. **Eficácia, eficiência e efetividade na administração pública**. 2006. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/172> . Acesso em: 12 jun. 2019.

CNJ (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. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: [http://www.cnj.jus.br/images/atos\\_normativos/resolucao/resolucao\\_125\\_29112010\\_1\\_1032016162839.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_1_1032016162839.pdf) . Acesso em: 20 fev. 2019.

\_\_\_\_\_. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial**: orientação para instalação de CEJUSCS. 2015. Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça.

\_\_\_\_\_. **Manual de Mediação 2016**. Brasília, 2016b. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/07/f247f5ce60df2774c59d6e2dddbfec54.pdf>. Acesso em: 11 set. 2018.

\_\_\_\_\_. **Resolução n.º 225, de 31 de maio de 2016**. Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Brasília: CNJ, 2016a. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=3127>. Acesso em: 08 mar. 2019.

\_\_\_\_\_. **Justiça em Números 2018**: ano-base 2017. Brasília: CNJ, 2018. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf> . Acesso em: 15 jan. 2019.

\_\_\_\_\_. **Justiça em Números 2019**: ano-base 2018. [recurso digital] 2019a. Brasília: CNJ, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp->



[content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica\\_em\\_numeros20190919.pdf](https://content/uploads/conteudo/arquivo/2019/08/justica_em_numeros20190919.pdf)

Acesso em: 14 fev 2020.

\_\_\_\_\_. **Resolução n.º 254, de 04 de setembro de 2018.** Institui a Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as Mulheres pelo Poder Judiciário e dá outras providências. 2018a. Disponível em [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_254\\_04092018\\_05092018142446.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_254_04092018_05092018142446.pdf) Acesso em: 29 jun. 2019.

\_\_\_\_\_. **Resolução n. 282, de 29 de março de 2019.** Altera a Resolução CNJ nº 219, de 26 de abril de 2016, que dispõe sobre a distribuição de servidores, de cargos em comissão e de funções de confiança nos órgãos do Poder Judiciário de primeiro e segundo graus e dá outras providências. Disponível em: [https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao\\_282\\_29032019\\_20052019112144.pdf](https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_282_29032019_20052019112144.pdf) Acesso em: 01 dez. 2019.

\_\_\_\_\_. **Mediação Digital:** a Justiça a um clique. 2019a. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/mediacaodigital/> Acesso em: 15 dez 2019.

\_\_\_\_\_. **Judiciário aprova 12 metas nacionais para 2020.** Macrodesafios do Poder Judiciário. Publicado em 27 de nov. 2019. 2019b. <https://www.cnj.jus.br/judiciario-aprova-12-metas-nacionais-para-2020/> Acesso em: 10 jan 2020.

CRESWELL, John W. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. [recurso digital] Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. 2. Ed. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DA CUNHA, Carla Giane Soares. Avaliação de Políticas Públicas e Programas Governamentais: tendências recentes e experiências no Brasil. **Revista Estudos de Planejamento**, n. 12, 2018. Disponível em: <https://revistas.fee.tche.br/index.php/estudos-planejamento/article/view/4298/4056> Acesso em: 14 out. 2018.

DA SILVA, Jeovan Assis; FLORÊNCIO, Pedro de Abreu e Lima. Políticas judiciárias no Brasil: o Judiciário como autor de políticas públicas. **Revista do Serviço Público**, v. 62, n. 2, p. 119-136, abril/junho, 2011. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/65/61>. Acesso em: 08 fev. 2019.

DE MATOS PINTO, Isabela Cardoso. Mudanças nas políticas públicas: a perspectiva do ciclo de política. **Revista de Políticas Públicas**, v. 12, n. 1, p. 27-36, jan./jun., 2008. Disponível em: <http://www.periodicoeletronicos.ufma.br/index.php/rppublica/article/view/3832/1960>. Acesso em: 18 mai. 2019.

DE MORAES, Mayna Marchiori; SANOMYA, Renata Mayumi. A concreção do acesso à ordem jurídica justa por meio da implementação da mediação—Aplicabilidade na seara empresarial. **Revista de Estudos Jurídicos UNESP**, v. 16, n. 24, p. 3, 2012. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4816108.pdf> Acesso em: 13 mai. 2019.

DE OLIVEIRA, Luciano Lima. A implantação da administração pública gerencial no âmbito do poder judiciário por meio do CNJ. **Revista ESMAT**, v. 5, n. 6, p. 179-200, 26 ago. 2016. Disponível em: [http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista\\_esmat/article/view/62/68](http://esmat.tjto.jus.br/publicacoes/index.php/revista_esmat/article/view/62/68). Acesso em: 17 fev. 2019

DE OLIVEIRA, Luthyana Demarchi; SPENGLER, Fabiana Marion. Uma política pública de tratamento do conflito como fortalecimento da cidadania. **Revista do Direito**, n. 35, p. 03-18, 2011. Acesso em: 01 abr. 2011. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/2193> Acesso em: 01 abr. 2018.

DIAS, Maria Tereza Fonseca; PEREIRA, Rúbia Mara Possa. A efetividade do acesso à justiça pela mediação no município de Ouro Preto: a busca pela identidade entre a justiça que se espera e a justiça que se presta. Meritum, **Revista de Direito da Universidade FUMEC**, v. 7, n. 2, 2012. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/meritum/article/view/1598/999> Acesso em: 13 mai. 2019.

DOS SANTOS, Paulo Ernani Bergamo. PODER JUDICIÁRIO E POLÍTICAS PÚBLICAS. **Revista Jurídica da Escola Superior do Ministério Público de São Paulo**, v. 5, n. 1, p. 217-239, 2014. Disponível em: [http://www.esmp.sp.gov.br/revista\\_esmp/index.php/RJESMPSP/article/view/93](http://www.esmp.sp.gov.br/revista_esmp/index.php/RJESMPSP/article/view/93). Acesso em: 07 fev. 2019.

DUARTE, Rosália. **Pesquisa qualitativa**: reflexões sobre o trabalho de campo. Cadernos de pesquisa, n. 115, p. 139-154, 2002. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/cp/n115/a05n115.pdf> Acesso em: 28 fev. 2020.

EMERON (Escola da Magistratura do Estado de Rondônia). Ata de Reunião n.º 30/2019 – DEPED/SG/DIR-EMERON/EMERON, de 30 de jul. 2019.

FALCÃO, Joaquim et al. **Políticas públicas do Poder Judiciário**: uma análise quantitativa e qualitativa do impacto da implantação do processo judicial eletrônico (PJe) na produtividade dos tribunais. 2018. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/22051/Pol%c3%adticas%20p%c3%ablicas%20do%20Poder%20Judici%c3%a1rio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 07 fev. 2019.

FAGUNDES, Helenara; DE MOURA, Alessandra Ballinhas. Avaliação de programas e políticas públicas. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 8, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3215/321527164006.pdf> Acesso em: 20 ago. 2019.

FIGUEIREDO, Marcela Rodrigues Souza; MASCARENHAS, F. A. A medição e a jurisdição: da autoridade á autonomia. In: **CONPEDI/UNICURITIBA**; coordenadores: Adriana Silva Maillart, Fernanda Tartuce Silva. (Org.). Acesso à Justiça II. 1ed.FLORIANÓPOLIS: FUNJAB, 2013, v. 1, p. 185-205. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=cc360b61d7eb072c>. Acesso em: 20 mai 2019.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa** [recurso digital]. Tradução Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FLORENZANO, Modesto. Sobre as origens e o desenvolvimento do Estado moderno no Ocidente. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, n. 71, p. 11-39, 2007. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-64452007000200002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-64452007000200002&script=sci_arttext) Acesso em: 03 mar. 2019.

FUZER, Cristiane et al. **Linguagem e representação nos autos de um processo penal**: como operadores do direito representam atores sociais em um sistema de gêneros. 2008. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Santa Maria. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/3950/CRISTIANEFUZER.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em: 05 jan. 2020.

GATO RODRIGUES, Alexsandra; LORENZI, Bianca Cassiana Ferreira. Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania no Brasil com Meio de Acesso à Justiça: um breve comparativo ao sistema do tribunal multiportas nos estado unidos da américa. **Seminário Internacional Demandas Sociais e Políticas Públicas na Sociedade Contemporânea**, 2016. Disponível em: <https://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/sidspp/article/view/16132> Acesso em: 15 ago. 2019.

GONÇALVES, Vinicius José Corrêa; BREGA FILHO, Vladimir. **Descenso à justiça como fator de inclusão social**. XIX Encontro Nacional do CONPEDI, Fortaleza – CE, 09-12 jun. 2010. Disponível em: <http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/fortaleza/3055.pdf> Acesso em: 15 ago. 2019.

GROSMAN, Claudia Frankel; MANDELBAUM, Helena Gurfinkel (Ed.). **Mediação no judiciário**: teoria na prática e prática na teoria. [recurso digital]. Primavera Editorial, 2014.

HERNANDEZ-CRESPO, Mariana D. **A Dialogue between Professors Frank Sander and Mariana Hernandez Crespo Exploring the Evolution of the Multi-Door Courthouse (Part One)**. [recurso on line]. 2008.

HESS, Heliana. Reformas, políticas públicas e gestão do Conselho Nacional de Justiça. **Revista Pensar**, Fortaleza, Universidade de Fortaleza, v. 16, n. 2, 589-625, jul.-dez., 2011. Disponível em: <https://periodicos.unifor.br/rpen/article/download/2164/1765>. Acesso em: 09 fev. 2019.

HÖFLING, Eloisa de. Estado e políticas (públicas) sociais. **Cadernos Cedes**, Campinas, ano XXI, n. 55, p. 30-41, novembro, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v21n55/5539>. Acesso em: 15 fev. 2019.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). **Estimativa da população residente nos municípios brasileiros com data de referência em 1º de julho de 2018**. Rio de Janeiro: IBGE, 2018. Disponível em:

<https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/9103-estimativas-de-populacao.html?=&t=downloads>. Acesso em: 20 jun. 2019

ILKIU, Ivan Moizes. Políticas públicas: superação do modelo atual de gestão pública. **Revista do Direito Público**, v. 7, n. 3, p. 147-170. 2012. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/direitopub/article/view/12583/11721>. Acesso: 10 nov. 2018.

LIMA, Luciana Leite; D'ASCENZI, Luciano. **Estrutura normativa e implementação de políticas públicas**. Avaliação de políticas públicas. Porto Alegre: UFRGS, 2014. p. 50-63, 2014. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/108186/000948569.pdf?sequence=1> Acesso em 20 fev. 2020.

LIMA, Wedner Costodio; LIMA, Wiliam Costodio. Judicialização da política e ativismo judicial: o limite da interpretação da constituição e a relação entre direito e política na jurisdição constitucional. **Anais...** Seminário Nacional Demandas Sociais e Políticas públicas na sociedade contemporânea. 2016. Disponível em: <http://online.unisc.br/acadnet/anais/index.php/snpp/article/view/14650/3075>. Acesso em: 20 fev. 2019.

LIMBURY, Alan. "Compulsory ADR before commencing proceedings?". [recurso digital]. **ADR Bulletin**, v. 1, n. 1, artigo 4, 01 de mai. de 1998.

MATTOS, Mitson Mota de. **A política pública de acesso à justiça contida na Resolução nº 125 do CNJ aplicada aos Juizados Especiais Cíveis do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia**. 2017. Disponível em: <https://repositorio.unisc.br/jspui/bitstream/11624/2406/1/Mitson%20Mota%20de%20Mattos.pdf> Acesso em: 07 jul. 2019.

MARINHO, Alexandre; FAÇANHA, Luís Otávio. **Programas sociais: efetividade, eficiência e eficácia como dimensões operacionais da avaliação**. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. 2001. Rio de Janeiro. Disponível em: [http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2328/1/TD\\_787.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/2328/1/TD_787.pdf) Acesso em: 15 jun. 2019.

MEIRELLES, Delton RS. Meios alternativos de resolução de conflitos: justiça coexistencial ou eficiência administrativa?. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 1, n. 1, 2007. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/23661/16718> Acesso em: 15 jul. 2019.

MELLO, Kátia Sento Sé; BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti. Mediação e conciliação no judiciário: dilemas e significados. **Dilemas - Revista de Estudos de Conflito e Controle Social**, v. 4, n. 1, p. 97-122, 2011. Disponível em: <https://revistas.ufrj.br/index.php/dilemas/article/view/7208>. Acesso em: 20 set. 2019.

MESSITTE, Peter. Assistência judiciária no Brasil: uma pequena história. **Revista Forense**, São Paulo, jun. 1968, p.126-150. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/viewFile/707/663>. Acesso em: 15 fev. 2019.

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. **Manual de Mediação de Conflitos para Advogados**. Escrito por Advogados. [recurso digital]. Ministério da Justiça Secretaria de Reforma do Judiciário. ENAM- Escola Nacional de Mediação e Conciliação. Brasília, DF. 2014.

OLIVEIRA, José Antônio Puppim de. Desafios do planejamento em políticas públicas: diferentes visões e práticas. **Revista de Administração Pública**, v. 40, n. 2, p. 273-287, 2006. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122006000200006&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122006000200006&script=sci_arttext). Acesso em: 26 mai. 2019.

OLIVEIRA, Verônica Gomes. **A mediação judicial de conflitos familiares**: discursos e a prática no centro judiciário de solução de conflitos e cidadania de Teresina-PI. [recurso digital]. Dissertação (Mestrado em Sociologia). Universidade Federal do Piauí. 2017.

OLIVEIRA, Camylla Soraya Angelino; LIMA, Paulo Ricardo Silva. Resolução de Litígios: a eficiência do cejus pré processual da comarca de maceio. **Anais... III ENPEJUD - Encontro de pesquisas judiciárias da Escola Superior da magistratura do Estado de Alagoas: Eficiência na prestação dos serviços públicos: os papéis da Administração Pública e do Poder Judiciário na concretização de Direitos Fundamentais**. ESMAL - Escola Superior da Magistratura do Estado de Alagoas. 2018. Disponível em: <http://enpejud.tjal.jus.br/index.php/exmpteste01/article/view/371>.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. Uma política pública de tratamento do conflito como fortalecimento da cidadania. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, p. 03-18, jan. 2011. ISSN 1982-9957. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/2193/1717> . Acesso em: 10 jan. 2019.

ONU (Organização das Nações Unidas). **Declaração Universal dos Direitos Humanos – DUDH** [recurso digital]. Assembleia Geral da ONU, A/Res/3/217A. Paris, 10 dez. 1948.

RAEDER, Savio Túlio Oselieri. Ciclo de Políticas: uma abordagem integradora dos modelos para análise de políticas públicas. **Perspectivas em Políticas Públicas**, v. 7, n. 13, p. 121-146, 2014. Disponível em: <http://revista.uemg.br/index.php/revistappp/article/view/856/550>. Acesso em: 22 mai. 2019.

RAMOS, Marília Patta; SCHABBACH, Letícia Maria. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de administração pública**, v. 46, n. 5, p. 1271-1294, 2012. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122012000500005&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122012000500005&script=sci_arttext). Acesso em: 20 ago. 2019.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. [recurso digital]. São Paulo: Atlas, 2006.

REIS, Ana Caroline Vasconcelos Silva; SILVA, Juvêncio Borges. A resolução adequada de conflitos em uma sociedade democrática: o exercício da cidadania em

face do paternalismo estatal/The proper solving of dispute in a democratic society: the training of the citizenship in view of paternalism of state. **Revista Brasileira de Direito**, v. 12, n. 1, p. 62-73, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5560630.pdf> Acesso em: 01 mai. 2019.

RODRIGUES, Ilisir. **Efetividade dos centros judiciários de solução de conflitos e cidadania (CEJUSCS'S) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia**. [recurso digital]. Dissertação (Mestrado Profissional Interdisciplinar de Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça) Fundação Universidade Federal de Rondônia. Porto Velho, 2019.

RUA, Maria das Graças; ROMANINI, Roberta. **Para aprender políticas públicas**. [recurso digital] Brasília: Instituto de Gestão Economia e Políticas Públicas, 2013.

SALES, Lilia Maia de Moraes; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial - a importância da capacitação e de seus desafios. **Sequência (Florianópolis)**, n. 69, p. 255-279, 2014. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/seq/n69/11.pdf>. Acesso em: 15 set. 2019.

SALLES, Bruno Makowiecky. Notas sobre o estudo das políticas públicas e a intervenção jurisdicional para a garantia dos direitos fundamentais. **Revista Direitos Humanos e Democracia**, v. 1, n. 2, p. 158-181, 13 jun. 2013. Disponível em: <https://revistas.unijui.edu.br/index.php/direitoshumanosedemocracia/article/view/848/2472>. Acesso em: 07 fev. 2019.

SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete (Org.). **Políticas públicas**; coletânea, v. 1, p. 317, 2006. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Elisabete\\_Ferrarezi/publication/320519311\\_Politicas\\_Publicas\\_coletanea\\_Vol\\_1/links/5c3ce653458515a4c725b4ee/Politicas-Publicas-coletanea-Vol-1.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Elisabete_Ferrarezi/publication/320519311_Politicas_Publicas_coletanea_Vol_1/links/5c3ce653458515a4c725b4ee/Politicas-Publicas-coletanea-Vol-1.pdf). Acesso em: 01 fev. 2019.

SILVA, Felipe Cesar Araujo da. **Análise da atuação do Conselho Nacional de Justiça no monitoramento e avaliação de políticas judiciárias**. 2018. Disponível em: <http://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/3380/1/Felipe%20Cesar%20Araujo%20da%20Silva%20-%20v.1.5.pdf>. Acesso em: 08 fev. 2019.

SILVA, Vlândia Pompeu. Multi-door courthouse system: o exemplo norte-americano na busca da efetivação do acesso à justiça do e experiência brasileira na utilização do novo sistema. [recurso digital] **Publicações da Escola da AGU**, v. 1, n. 12, 2011.

SILVA, Allan Gustavo Freire da; MOTA, Leonardo de Araújo e; DORNELAS, Carina Seixas Maia; LACERDA, Alecksandra Vieira de. A relação entre Estado e políticas públicas: uma análise teórica sobre o caso brasileiro. **Revista Debates**, Porto Alegre, v. 11, n. 1., jan.-abr., 2017. p. 25 – 42. Disponível em: <http://seer.ufrgs.br/index.php/debates/article/viewFile/72132/41081>. Acesso em: 02 fev. 2019.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organizações rurais & agroindustriais**, v. 7, n. 1, p. 70-81,

2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/878/87817147006.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2019

SOUZA, Celina. **Políticas públicas**: uma revisão da literatura. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006, p. 20-45, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>. Acesso em: 01 fev. 2019.

\_\_\_\_\_, Celina. “Estado do campo” da pesquisa em políticas públicas no Brasil. **Revista Brasileira de Ciências Sociais**, São Paulo, v. 18, n. 51, p. 15-20, fev. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/rbcsoc/v18n51/15983.pdf>. Acesso em: 22 mai. 2019.

SPENGLER, Fabiana Marion; DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, n. 72, p. 219-258, 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/viewFile/1923/1817>. Acesso em: 10 dez 2019.

SPOSITO, Marília Pontes; CARRANO, Paulo César Rodrigues. Juventude e políticas públicas no Brasil. **Rev. Bras. Educ.**[online], n. 24, p. 16-39, 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/rbedu/n24/n24a03.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2019.

STORSKRUBB, Eva; ZILLER, Jacques, **Access to Justice in European Comparative Law**, in Francesco FRANCIONI (ed.), Access to Justice as a Human Right, Oxford, Oxford University Press, 2007, Collected Courses of the Academy of European Law, XVI/4, 177-203 Collected Courses of the Academy of European Law, [AEL] Disponível em: <http://hdl.handle.net/1814/7782> Acesso em: 20 ago. 2019.

TJRO (Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia). **Resolução n. 008/2013-PR, de 28 de maio de 2013**. Dispõe sobre a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania no âmbito deste Poder Judiciário, estabelece suas competências e procedimentos, bem como de seus juízes coordenadores, conciliadores e pessoal de apoio e dá outras providências. [recurso digital]. Porto Velho, 28 mai. 2013.

\_\_\_\_\_. **Resultados das audiências CEJUSCS**. Protocolo SEI 0000965-80.2017. [recurso digital]. Corregedoria-Geral da Justiça Rondônia. Dez. 2018.

\_\_\_\_\_. **Presidente do TJRO reforça que a tônica de sua gestão será investimento de tecnologia**. Publicado em 05 de jan. 2018. 2018a. Disponível em: <https://www.tjro.jus.br/noticias/item/8826-presidente-do-tjro-reforca-que-a-tonica-de-sua-gestao-sera-investimento-de-tecnologia> Acesso em: 10 dez. 2019.

\_\_\_\_\_. **Resultados das audiências CEJUSC**. [recurso digital]. Corregedoria-Geral da Justiça Rondônia. Dez. 2019.

\_\_\_\_\_. **Relatório Indicadores das unidades**. 2019a. Disponível em: [https://www.tjro.jus.br/egesp/recursos\\_humanos/indicadores\\_comarcas](https://www.tjro.jus.br/egesp/recursos_humanos/indicadores_comarcas) Acesso em: 05 dez. 2019.

\_\_\_\_\_. **Comarca de Vilhena usa videoconferência para realizar conciliação.** Publicado em 06 de set. 2019. 2019b. Disponível em: <https://tjro.jus.br/noticias/item/11432-comarca-de-vilhena-usa-videoconferencia-para-realizar-conciliacao> Acesso em: 10 dez 2019.

\_\_\_\_\_. **Informações das Comarcas** 2019c. Disponível em: <https://tjro.jus.br/resp-comarcas> Acesso em: 10 nov. 2019.

\_\_\_\_\_. **Numepec.** <https://tjro.jus.br/nupemec> Acesso em: 15 jan. 2020.

TREVISAN, Andrei Pittol; VAN BELLEN, Hans Michael. **Avaliação de políticas públicas:** uma revisão teórica de um campo em construção. Revista de Administração Pública, v. 42, n. 3, p. 529-550, 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122008000300005&script=sci\\_arttext&tling=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122008000300005&script=sci_arttext&tling=pt) Acesso em: 10 jun. 2019.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. Mediação de conflitos e práticas restaurativas. [recurso digital]. São Paulo: Método, 2008.

VÁZQUEZ, Daniel; DELAPLACE, Domitille. Políticas públicas na perspectiva de direitos humanos: um campo em construção. **Revista internacional de direitos humanos**, v. 8, n. 14, p. 34-65, 2011. Disponível em: <https://core.ac.uk/download/pdf/16031669.pdf>. Acesso: 15 jul. 2019.

WATANABE, Kazuo. Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. In: **Revista de Processo**. 2011. p. 381-389. Disponível em: <http://tj.sp.gov.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf> Acesso em: 13 mai. 2019.

ZANELLI, José Carlos. Pesquisa qualitativa em estudos da gestão de pessoas. **Rev Estudos de Psicologia**, número especial, p. 79-88, 2002.. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v7nspe/a09v7esp.pdf> Acesso em: 25 jun. 2019.



## APÊNDICE A - ROTEIROS DE ENTREVISTAS

### CONCILIADORES/MEDIADORES

1. Fale sobre como foi sua escolha ou a forma como você foi lotado neste CEJUSC.
2. Fale sobre eventual capacitação recebida para exercer sua função.
3. Em qual ou quais tipos de mecanismo de solução de conflitos você atua?
4. Qual a sua visão sobre a adequação desse(s) mecanismo(s) ao tipo de demanda/situação que o público/usuário necessita?
5. Fale sobre sua atuação enquanto conciliador/mediador/facilitador.
6. Como o trabalho do conciliador/mediador/facilitador é avaliado interna (instituição) e externamente (público em geral)?
7. Quais suas sugestões para aprimorar o procedimento adotado enquanto conciliador/mediador/facilitador?
8. Qual a sua visão do CEJUSC enquanto promotor de acesso à Justiça?

### SERVIDORES DE APOIO

1. Fale sobre como foi sua escolha ou a forma como você foi lotado neste CEJUSC.
2. Fale sobre eventual capacitação recebida para exercer sua função.
3. Em qual ou quais tipos de mecanismo de solução de conflitos você atua?
4. Qual a sua visão sobre a adequação desse(s) mecanismo(s) ao tipo de demanda/situação que o público/usuário necessita?
5. Fale sobre sua atuação no atendimento ao público.
6. Como o seu trabalho nesta função é avaliado interna (instituição) e externamente (público em geral)?
7. Fale sobre as principais informações ou dúvidas solicitadas pelo público e qual o procedimento adotado.
8. Quais suas sugestões para aprimorar o procedimento adotado no atendimento ao público?
9. Qual a sua visão do CEJUSC enquanto promotor de acesso à Justiça?

**CHEFES DE CEJUSC**

1. Fale sobre como foi sua escolha ou a forma como você foi lotado neste CEJUSC.
2. Fale sobre eventual capacitação recebida para exercer sua função.
3. Fale sobre as atividades que você desenvolve atualmente enquanto chefe/coordenador(a) de CEJUSC.
4. Como o trabalho do chefe/coordenador do CEJUSC é avaliado interna (instituição) e externamente (público em geral)?
5. Fale sobre os tipos de atividades/projetos/ações que o CEJUSC de sua lotação realiza atualmente e sobre outras que poderiam ser realizadas – e as razões da não efetivação.
6. Qual a sua opinião sobre a adequação dos mecanismos adotados por este CEJUSC ao tipo de demanda/situação que o público/usuário necessita?
7. Como são divulgadas as atividades desempenhadas atualmente?
8. Como são divulgados os resultados obtidos por este CEJUSC?
9. Como as atividades do CEJUSC e/ou equipe são avaliadas?
10. Qual a sua visão do CEJUSC enquanto promotor de acesso à Justiça?

**MAGISTRADOS COORDENADORES DE CEJUSC**

1. Fale sobre como foi sua escolha ou a forma como você foi lotado neste CEJUSC.
2. Fale sobre eventual capacitação recebida para exercer sua função.
3. Fale sobre as atividades que você desenvolve atualmente enquanto chefe/coordenador(a) de CEJUSC.
4. Como o trabalho do chefe/coordenador do CEJUSC é avaliado interna (instituição) e externamente (público em geral)?
5. Fale sobre os tipos de atividades/projetos/ações que o CEJUSC de sua lotação realiza atualmente e sobre outras que poderiam ser realizadas – e as razões da não efetivação.
6. Qual a sua opinião sobre a adequação dos mecanismos adotados por este CEJUSC ao tipo de demanda/situação que o público/usuário necessita?
7. Como são divulgadas as atividades desempenhadas atualmente?
8. Como são divulgados os resultados obtidos por este CEJUSC?
9. Como as atividades do CEJUSC e/ou equipe são avaliadas?
10. Qual a sua visão do CEJUSC enquanto promotor de acesso à Justiça?

**MAGISTRADOS TITULARES DE VARAS E JUIZADOS CÍVEIS**

1. Qual tipo de relação existe entre as atividades/ações do CEJUSC desta comarca e a vara/juizado que V.Ex. preside e como esta relação pode ser aprimorada?
2. O que pensa sobre o trabalho atualmente desempenhado pelo CEJUSC desta Comarca?
3. Como V.Ex. percebe a adequação dos métodos consensuais de solução de conflitos ao tipo de demanda/situação que o público/usuário apresenta/necessita?
4. Qual a sua visão do CEJUSC enquanto promotor de acesso à Justiça?

**ADVOGADOS**

1. Você já tinha ouvido falar das atividades que são realizadas aqui ou de CEJUSC antes?
2. Fale sobre a atuação do conciliador/mediador/facilitador na solenidade que você participou.
3. Além do conciliador/mediado/facilitador, fale sobre o atendimento recebido pelos outros funcionários/atendentes deste CEJUSC.
4. O que você pensa sobre a forma que o CEJUSC, como um todo, funciona?

**PARTES E PARTICIPANTES**

1. Você já tinha ouvido falar das atividades que são realizadas aqui ou de CEJUSC antes?
2. Fale sobre a atuação do conciliador/mediador/facilitador na solenidade que você participou.
3. Além do conciliador/mediado/facilitador, fale sobre o atendimento recebido pelos outros funcionários/atendentes deste CEJUSC.

## APÊNDICE B: TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)



Mestrado Profissional Interdisciplinar

**DIREITOS HUMANOS E DESENVOLVIMENTO DA JUSTIÇA**

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO-SENSU

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO (TCLE)

Prezado participante,

Você está sendo convidado a participar da pesquisa “CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA COMO ARTICULADORES DE UMA POLÍTICA JUDICIÁRIA DE ACESSO À JUSTIÇA”, desenvolvida por RÔMULO BASSETTI DE SOUZA, discente de Mestrado em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça da Universidade Federal de Rondônia - UNIR, sob orientação do Professor Dr. OSMAR SIENA.

O objetivo central do estudo é: VERIFICAR O ALINHAMENTO DA ATUAÇÃO DO CEJUSC/RO COM O PREVISTO NA RESOLUÇÃO 125/2010/CNJ ENQUANTO FORMA DE PROMOÇÃO DO ACESSO À JUSTIÇA.

O convite a sua participação se deve a sua atuação como articulador institucional ou usuário de uma Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses que se executa por meio das atividades das unidades de CEJUSC<sup>[OBJ]</sup>, do Tribunal de Justiça de Rondônia, conforme determinado pela Resolução n.º 125, de 29.11.2010, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010). Esta norma determina a criação e manutenção de ações que desenvolvam os mecanismos consensuais de solução de conflitos e que promovam a otimização e ampliação do acesso à Justiça à população, tendo como principal elemento de articulação os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Sua participação é voluntária, isto é, ela não é obrigatória, e você tem plena autonomia para decidir se quer ou não participar, bem como retirar sua participação a qualquer momento. Você não será penalizado de nenhuma maneira caso decida não consentir sua participação ou dela desistir. Contudo, **sua participação é muito importante para a execução da pesquisa.**

Serão garantidas a confidencialidade e a privacidade das informações prestadas. **Qualquer dado que possa identificá-lo será omitido** na divulgação dos resultados da pesquisa; os dados serão armazenados em local seguro. A qualquer momento, durante a pesquisa, ou posteriormente, você poderá solicitar do pesquisador informações sobre sua participação e/ou sobre a pesquisa. O pesquisador pode ser contatado pelo e-mail [romulobassetti@gmail.com](mailto:romulobassetti@gmail.com), pelo telefone n. 69 9 8492 9978 ou, ainda, pessoalmente no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) de Cacoal, sito na Av. Cuiabá, 1914, centro, Cacoal/RO.

A sua participação consistirá em responder perguntas de uma entrevista realizado pessoalmente/por telefone/via digital(online) com o pesquisador. O questionário será acessado apenas pelo pesquisador e seu professor orientador. Ao final da pesquisa, todo material será mantido em arquivo, por 5 anos.

O benefício relacionado com a sua colaboração nesta pesquisa é o de auxiliar na apresentação de propostas de melhoria na política pública adotada pelo Tribunal de Justiça de Rondônia quanto às atividades implementadas pelos Centros Judiciários de Solução de Conflitos de Rondônia (CEJUSC/RO).

Os riscos podem estar associados a: o pesquisador sugerir melhorias contrárias ao seu entendimento.

Os resultados serão divulgados na dissertação de mestrado do pesquisador.

Em caso de dúvida quanto à condução ética do estudo, entre em contato com o Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Rondônia – UNIR. O Comitê de Ética é a instância que tem por objetivo defender os interesses dos participantes da pesquisa em sua integridade e dignidade e para contribuir no desenvolvimento da pesquisa dentro de padrões éticos. Dessa forma o comitê tem o papel de avaliar e monitorar o andamento do projeto de modo que a pesquisa respeite os princípios éticos de proteção aos direitos humanos, da Dignidade, da autonomia, da não maleficência, da confidencialidade e da privacidade.

Porto Velho/RO, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2019

Declaro que entendi os objetivos e condições de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Nome do(a) participante: .....

Assinatura do(a) participante:.....

## APÊNDICE C: PROPOSTA DE PROCESSO DE MONITORAMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO PARA OS CEJUSCS

| EIXO I – Solenidades Processuais e Pré-processuais   |                            |             |           |        |       |                                       |  |
|--|----------------------------|-------------|-----------|--------|-------|---------------------------------------|--|
| Indicação/Descrição: Refere-se às audiências de conciliação e sessões de mediação no âmbito pré-processual (anteriormente à judicialização) e processual |                            |             |           |        |       |                                       |  |
| Diagnóstico  |                            |             |           |        |       |                                       |  |
| Comarca:   |                            |             |           |        |       | Ano/período:                          |  |
| Especificação da unidade:  |                            |             |           |        |       |                                       |  |
| Indicador  | Descrição                  | Inexistente | Existente |        |       |                                       |  |
|  |                            |             | Semanal   | Mensal | Anual | Intermitente (especificar quantidade) |  |
| 1  | Conciliação Pré-processual |             |           |        |       |                                       |  |
| 2  | Conciliação Processual     |             |           |        |       |                                       |  |
| 3  | Mediação Pré-processual    |             |           |        |       |                                       |  |
| 4  | Mediação Processual        |             |           |        |       |                                       |  |
| Total:   |                            |             |           |        |       |                                       |  |
| Observações:   |                            |             |           |        |       |                                       |  |

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”; É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

| <b>EIXO II – Cidadania e rede local</b>   |  |             |              |        |       |                                       |
|---|--|-------------|--------------|--------|-------|---------------------------------------|
| Indicação / Descrição: Ações e projetos desenvolvidos pelo CEJUSC com o apoio da rede local no intuito de ampliar o acesso à cidadania. Implica no fornecimento do serviço ou encaminhamento formal (com orientações, lista de documentos necessários ou outros) aos demais entes da rede, bem como outras formas de viabilizem o acesso. |  |             |              |        |       |                                       |
| <b>Diagnóstico</b>  |  |             |              |        |       |                                       |
| Comarca:  |  |             | Ano/Período: |        |       |                                       |
| Especificação da unidade:   |  |             |              |        |       |                                       |
| Indicador   | Descrição  | Inexistente | Existente    |        |       |                                       |
|   |  |             | Semanal      | Mensal | Anual | Intermitente (especificar quantidade) |
| 1   | Levantamento das principais orientações e dúvidas do Setor de Cidadania            |             |              |        |       |                                       |
| 2   | Encaminhamento por escrito dos usuários à rede por escrito                         |             |              |        |       |                                       |
|   | <b>Parceria com a rede de apoio local</b>  |             |              |        |       |                                       |
| 3   | Câmara Dirigentes Lojistas (ou equivalente) por meio de empresas do comércio local |             |              |        |       |                                       |
| 4   | SPC, Serasa e afins  |             |              |        |       |                                       |
| 5   | Instituições Bancárias ou Financeiras  |             |              |        |       |                                       |
| 6   | Sistema S (Senac, Sesi, Senai)   |             |              |        |       |                                       |
| 7   | ONGs e Associações Cívicas   |             |              |        |       |                                       |
|   | <b>Convênio com a rede de apoio local</b>  |             |              |        |       |                                       |
| 8   | Defensoria Pública   |             |              |        |       |                                       |
| 9   | Ordem dos Advogados do Brasil  |             |              |        |       |                                       |
| 10  | Ministério Público   |             |              |        |       |                                       |
| 11  | Procon   |             |              |        |       |                                       |
| 12  | Conselho Tutelar   |             |              |        |       |                                       |
| 13  | Centro de Referência de Assistência Social (CRAS)                                  |             |              |        |       |                                       |
| 14  | Centro de Referência de Assistência Social (CREAS)                                 |             |              |        |       |                                       |

|              |  |  |  |  |  |  |
|--------------|--|--|--|--|--|--|
| 15           | Corporações Militares  |  |  |  |  |  |
| 16           | Secretarias Municipais / Estaduais<br>(Educação, Cultura e etc)                |  |  |  |  |  |
|              | <b>Instituições de Ensino Superior e Técnico (IEST) da rede de apoio local</b> |  |  |  |  |  |
| 17           | Curso de Direito   |  |  |  |  |  |
| 18           | Curso de Psicologia  |  |  |  |  |  |
| 19           | Curso de Assistência Social  |  |  |  |  |  |
| 20           | Instituto Federal de Rondônia  |  |  |  |  |  |
|              |  |  |  |  |  |  |
| Total:       |  |  |  |  |  |  |
| Observações: |  |  |  |  |  |  |

Instruções: Marcar com um "x" o campo que corresponda à situação atual de acordo com o "ano/período". Parcerias envolvem instituições de sociedade civil; convênios, via de regra, envolvem entidades públicas; Instituições de Ensino Superior e Técnico (IEST) envolvem faculdades públicas e privadas e institutos federais/estaduais/municipais de conhecimento técnico e científico. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.



| <b>EIXO III – Outras ações de Acesso à Justiça</b>   |  |             |           |        |              |                                       |
|--|--|-------------|-----------|--------|--------------|---------------------------------------|
| Indicação/Descrição: Complementam a atuação dos CEJUSC no Eixos n. I e II, contribuindo por meio de outras ações, paralelas às atividades principais (conciliações e mediações pré-processuais e processuais) com a promoção do acesso à Justiça |  |             |           |        |              |                                       |
| <b>Diagnóstico</b>   |  |             |           |        |              |                                       |
| Comarca:   |  |             |           |        | Ano/período: |                                       |
| Especificação da unidade:  |  |             |           |        |              |                                       |
| Indicador  | Descrição  | Inexistente | Existente |        |              |                                       |
|  |  |             | Semanal   | Mensal | Anual        | Intermitente (especificar quantidade) |
| 1  | Mutirão  |             |           |        |              |                                       |
| 2  | Justiça Rápida                                     |             |           |        |              |                                       |
| 3  | Semana Nacional da Conciliação (CNJ)               |             |           |        |              |                                       |
| 4  | Pauta Concentrada                                  |             |           |        |              |                                       |
| 5  |  |             |           |        |              |                                       |
| 6  | Oficinas/Workshops (partes/participantes/cidadãos) |             |           |        |              |                                       |
| 7  | Oficinas/workshops (advogados)                     |             |           |        |              |                                       |
|  |  |             |           |        |              |                                       |
| Total:   |  |             |           |        |              |                                       |
| Observações:   |  |             |           |        |              |                                       |

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

| EIXO IV – Capacitação  |  |             |           |        |               |  |
|--|--|-------------|-----------|--------|---------------|--|
| Indicação / Descrição: Cursos de formação e capacitações referentes às atividades desempenhadas nos CEJUSC com foco na área de atuação de cada articulador |  |             |           |        |               |  |
| <b>Diagnóstico</b>   |  |             |           |        |               |  |
| Comarca:   |  |             |           |        | Ano/ Período: |  |
| Especificação da unidade:  |  |             |           |        |               |  |
| Indicador  | Descrição  | Inexistente | Existente |        |               |  |
|  |  |             | Semanal   | Mensal | Anual         | Intermitente<br>(especificar quantidade) |
| 1  | Curso de Formação Básica em Conciliação  |             |           |        |               |  |
| 2  | Curso de Formação Básica em Mediação   |             |           |        |               |  |
| 3  | Curso de Atualização para conciliadores (reciclagem)   |             |           |        |               |  |
| 4  | Curso de Atualização para mediadores (reciclagem)  |             |           |        |               |  |
| 5  | Curso de Formação/Capacitação para servidores apoio (Setor Cidadania)  |             |           |        |               |  |
| 6  | Capacitação específica para Magistrados Coordenadores de CEJUSC  |             |           |        |               |  |
| 7  | Capacitação específica para chefes de CEJUSC   |             |           |        |               |  |
| 8  | Capacitação jurídica nas temáticas mais recorrentes da unidade ( <i>vide indicador n. 1 da tab. 2</i> )  |             |           |        |               |  |
| 9  | Outras capacitações - não jurídicas - referentes ao tratamento adequado dos conflitos de interesses (comunicação não violeta, temáticas psicossociais etc) |             |           |        |               |  |
| 10   | Supervisão de Conciliadores  |             |           |        |               |  |
| 11   | Supervisão de Mediadores   |             |           |        |               |  |
| 12   | Supervisão de Servidores de Apoio  |             |           |        |               |  |
|  |  |             |           |        |               |  |
| Total:   |  |             |           |        |               |  |
| Observações:   |  |             |           |        |               |  |

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”; É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

| <b>EIXO V – Controle de qualidade</b>   |   |             |           |        |              |  |
|---|---|-------------|-----------|--------|--------------|--|
| Indicação / Descrição: Informações quanto ao processo avaliativo, interno e externo, adotado nas unidades de CEJUSC, separado em dimensões referentes à atividade e à equipe. Além disso, considera uma avaliação por amostragem sobre o impacto da atividade na comunidade – o que implica no contato pós-atendimento para colher informações sobre a situação atual do conflito quanto ao fato gerador do conflito. |   |             |           |        |              |  |
| <b>Diagnóstico</b>  |   |             |           |        |              |  |
| Comarca:  |   |             |           |        | Ano/Período: |  |
| Especificação da unidade:   |   |             |           |        |              |  |
| Indicador   | Descrição   | Inexistente | Existente |        |              |  |
|   |   |             | Semanal   | Mensal | Anual        | Intermitente<br>(especificar quantidade) |
|   | <b>Avaliação estatística das atividades</b>   |             |           |        |              |  |
| 1   | Resultados das audiências de Conciliação  |             |           |        |              |  |
| 2   | Resultados das sessões de mediação  |             |           |        |              |  |
| 3   | Resultados de outros mecanismos de tratamento de conflitos utilizados   |             |           |        |              |  |
| 4   | Aplicação de pesquisa de satisfação com usuários sobre o procedimento (não considera atuação articulador)     |             |           |        |              |  |
| 5   | Entrevista de feedback com os responsáveis da rede de apoio acerca da parceria/convênio (Eixo II)             |             |           |        |              |  |
| 6   | Entrevista de feedback com os responsáveis (titulares) varas e juizados que usufruem do trabalho da unidade   |             |           |        |              |  |
|   | <b>Avaliação da equipe</b><br>(não considerar indicadores nº 1, 2 e 3 da dimensão “avaliação das atividades”) |             |           |        |              |  |
| 7   | Desempenho de Conciliadores   |             |           |        |              |  |
| 8   | Desempenho de Mediadores  |             |           |        |              |  |
| 9   | Desempenho de Servidores de Apoio   |             |           |        |              |  |
| 10  | Desempenho de Chefes de CEJUSC  |             |           |        |              |  |
| 11  | Desempenho do Magistrado Coordenador da unidade   |             |           |        |              |  |
| 12  | Aplicação de pesquisa de satisfação com usuários sobre atuação do articulador                                 |             |           |        |              |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|
| 13   | Aplicação de pesquisa de satisfação com advogados sobre atuação do articulador   |  |  |  |  |  |
| <b>Avaliação de efetividade/impacto social</b> |  |  |  |  |  |  |
| 14   | Entrevista de feedback com usuários que participaram de procedimento pré-processual (seleção randômica) (Eixo I)             |  |  |  |  |  |
| 15   | Entrevista de feedback com usuários que participaram de procedimento processual (seleção randômica) (Eixo II)                |  |  |  |  |  |
| 16   | Entrevista de feedback com usuários que receberam atendimento e orientação em Cidadania (seleção randômica) (Eixos II e III) |  |  |  |  |  |
| Total:   |  |  |  |  |  |  |
| Observações:                                   |  |  |  |  |  |  |

Instruções: Marcar com um "x" o campo que corresponda à situação atual de acordo com o "ano/período". É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.

| EIXO VI – Divulgação e Comunicação de Dados  |   |             |           |        |               |                                       |
|--|---|-------------|-----------|--------|---------------|---------------------------------------|
| Indicação / Descrição: Consiste na disseminação da cultura de paz por meio da divulgação à comunidade acerca das atividades desenvolvidas pelo CEJUSC local. Inclui informações sobre os dados estruturais, organizacionais e de atuação das unidades. |   |             |           |        |               |                                       |
| Diagnóstico  |   |             |           |        |               |                                       |
| Comarca:   |   |             |           |        | Ano/ Período: |                                       |
| Especificação da unidade:  |   |             |           |        |               |                                       |
| Indicador  | Descrição   | Inexistente | Existente |        |               |                                       |
|  |   |             | Semanal   | Mensal | Anual         | Intermitente (especificar quantidade) |
|  | <b>Divulgação</b>   |             |           |        |               |                                       |
| 1  | Ações educativas destinadas à comunidade (Palestras, seminários e etc)  |             |           |        |               |                                       |
| 2  | Divulgação externa dos serviços ofertados via redes sociais (Facebook, Instagram e etc) ou outros sites (blogs)   |             |           |        |               |                                       |
| 3  | Divulgação externa dos serviços ofertados via jornal, rádio ou canais de TV locais  |             |           |        |               |                                       |
| 4  | Divulgação interna (institucional) dos serviços ofertados (Eixo V)  |             |           |        |               |                                       |
|  |   |             |           |        |               |                                       |
|  | <b>Comunicação de dados</b>   |             |           |        |               |                                       |
| 5  | Repasse de informações sobre os resultados das atividades à equipe (Eixo V)   |             |           |        |               |                                       |
| 6  | Comunicação interna sobre os resultados das atividades da respectiva varas e juizados   |             |           |        |               |                                       |
| 7  | Comunicação das atividades ao NUPEMEC e CNJ de forma especificada (tema, nº de pessoas atendidas, resultado estatístico, duração do procedimento, parceiros, etc) |             |           |        |               |                                       |
|  |   |             |           |        |               |                                       |
| Total:   |   |             |           |        |               |                                       |
| Observações:   |   |             |           |        |               |                                       |

Instruções: Marcar com um “x” o campo que corresponda à situação atual de acordo com o “ano/período”. É possível a inserção de novo(s) indicador(es) desde que os dados a que se refira(m) não estejam mencionados nos demais eixos deste instrumento.