

RESOLUÇÃO ALTERNATIVA DE CONFLITOS NOS TRIBUNAIS BRASILEIROS: PROPOSIÇÃO DE AÇÕES ÀS PRÁTICAS CONCILIATÓRIAS

Carla Aparecida Arena Ventura¹
Patrícia de Paula Queiroz Bonato²
Alícia Fontes Barizza³
Lucas Sampaio Barbosa⁴
Maria Luiza dos Santos Barbosa⁵

RESUMO

Apesar da evolução legislativa sobre o assunto, ainda há estados com dificuldade para implementar as audiências prévias de conciliação e mediação. O presente trabalho tem por objetivo analisar a visão de profissionais que atuam na conciliação e mediação nos estados do Rio de Janeiro, São Paulo, Piauí, Ceará e Paraná, elementos que podem facilitar a compreensão de situações de sucesso nessa área, e desafios enfrentados para sua efetivação e consolidação no país. Trata-se de pesquisa qualitativa, que representa recorte de pesquisa mais abrangente, cujos dados foram coletados por meio de questionário sociodemográfico e entrevistas semiestruturadas, analisados por meio de estatística descritiva e análise de conteúdo. A análise de conteúdo das entrevistas realizadas permitiu identificar os elementos pretendidos e diferenciá-los entre os que estão diretamente ligados ao contexto do Poder Judiciário e os que se relacionam ao ambiente externo, compondo-se os temas gestão da mediação e conciliação, fatores influenciadores do desfecho, elementos positivos e elementos negativos, levando em consideração as variações e características próprias de cada localidade e perfil dos participantes. Apesar da transição da mentalidade institucional promovida com a entrada em vigor do CPC/15, a cobrança de metas dos juízes e servidores dos Tribunais, bem como a falta de capacitação ou mesmo de formação jurídica dos profissionais para que sejam receptivos às transformações e à valorização do diálogo, ainda constituem relevantes obstáculos na realidade de autocomposição.

PALAVRAS-CHAVE: resolução alternativa de conflitos; mediação; conciliação; práticas dos tribunais; fatores relevantes.

¹ Diretora da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP-USP), na gestão 2026-2030. Professora Titular (2018-atual) do Departamento de Enfermagem Psiquiátrica e Ciências Humanas (DEPCH) da EERP-USP. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0379-913X>

² Doutora em Ciências pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e em Saúde Internacional pelo Instituto de Higiene e Medicina Tropical da Universidade Nova de Lisboa. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1759-6870>

³ Graduada em Direito pela Universidade do Estado de Minas Gerais, Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-4640-8505>

⁴ Advogado graduado em Direito pelo Centro Universitário Moura Lacerda (2020). ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-7972-6745>

⁵ Mestranda e Enfermeira pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Especialista em Direitos Humanos. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0637-3230>

INSERT ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION IN BRAZILIAN COURTS: PROPOSAL OF ACTIONS TO CONCILIATORY PRACTICES

Carla Aparecida Arena Ventura
Patrícia de Paula Queiroz Bonato
Alícia Fontes Barizza
Lucas Sampaio Barbosa
Maria Luiza dos Santos Barbosa

ABSTRACT

Despite the legislative evolution on the subject, there are still states with difficulties in implementing the preliminary conciliation and mediation hearings. This study aims to analyze the perspectives of professionals working in conciliation and mediation in the states of Rio de Janeiro, São Paulo, Piauí, Ceará, and Paraná, highlighting elements that can facilitate the understanding of successful situations in this area and the challenges faced in its implementation and consolidation in the country. It is qualitative research, which represents a part of a more comprehensive research carried out within the scope of an agreement between the National Council of Justice and the University of São Paulo, whose data were collected through a sociodemographic questionnaire and semi-structured interviews. Content analysis of the interviews carried out allowed us to identify the intended elements and differentiate them between those that are directly linked to the context of the Judiciary and those that are related to the external environment, comprising the themes of mediation and conciliation management, factors influencing the outcome, positive elements and negative elements, taking into account the variations and characteristics specific to each location and participant profile. Despite the transition of the institutional mentality promoted with the entry into force of the CPC/15, the collection of goals for judges and court employees, as well as the lack of training or even legal training of professionals to be receptive to the transformations and the valorization of the dialogue, they still constitute the main obstacle in the reality of self-composition.

KEYWORDS: alternative dispute resolution; mediation; conciliation; court practices; relevant factors.

1. INTRODUÇÃO

Conforme dados disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça (2024a), “o Poder Judiciário encerrou o ano de 2023 com 83,8 milhões de processos ativos” (p. 15). Durante esse mesmo período, o Índice de Produtividade do Magistrado (IPM), utilizado para indicar a média de processos baixados por magistrado, apontou variação positiva de 6,8%, bem como o Índice de Produtividade dos Servidores (IPS-Jud), variou positivamente em 5% (Conselho Nacional de Justiça, 2024).

Nesse cenário, o crescimento de novas demandas tem como consequência a dilatação da prestação jurisdicional. A título exemplificativo: em 2023, em média, os processos pendentes tramitaram durante 2 anos e 11 meses na fase de conhecimento e, 5 anos e 7 meses na fase de execução (Conselho Nacional de Justiça, 2024b). Dados do último Relatório do Índice de Confiança na Justiça brasileira (ICJ), publicado pela Fundação Getúlio Vargas (Ramos *et al.*, 2021), sobre os meses de novembro e dezembro de 2020 e janeiro de 2021, expõem que a confiança no Judiciário é abalada, dentre outros fatores, pela morosidade.

Ademais, para atender a todas as demandas judiciais, no mesmo período considerado, o gasto do Poder Judiciário foi de R\$ 132,8 bilhões, sendo que 90% desse valor foi empregado no pagamento de recursos humanos e o restante destinado às despesas correntes de capital (Conselho Nacional de Justiça, 2024).

Essas despesas correspondem a 1,2% do Produto Interno Bruto (PIB) nacional. Ainda, em 2023, o custo pelo serviço de Justiça foi de R\$ 653,7 por habitante, R\$ 67,6 a mais, em comparação ao ano de 2022 (Conselho Nacional de Justiça, 2024).

Dessarte, ao serem comparados os dados supramencionados com os divulgados em anos anteriores pelo CNJ, observa-se considerável aumento da carga de trabalho dos servidores (que foi de 1,3%), bem como no número de processos que, ainda que representem uma maior consciência coletiva sobre o acesso à justiça, refletem um modelo adversarial e terceirizado na resolução dos conflitos (Sadok, 2004).

A realidade judiciária brasileira provoca, portanto, o questionamento sobre o verdadeiro sentido de acesso à justiça e sobre quais elementos do sistema judiciário concorrem para a manutenção do monopólio estatal na resolução de conflitos. Em que pese a instituição da Política Nacional de Conciliação por meio da edição da Resolução n. 125 (2010) do CNJ, ainda é necessário incluir as partes envolvidas em um processo judicial na resolução do conflito como maneira de efetivação do acesso à justiça (Cintra, Grinover, & Dinamarco, 2013).

Os métodos consensuais e complementares à solução do conflito, como a conciliação e a mediação, apresentam-se como técnicas fundamentais e que devem ser melhor observadas, principalmente após a promulgação da Lei n. 13.105 (2015), o Código de

Processo Civil (CPC), que possui expressa previsão de audiência prévia de conciliação ou mediação como etapa obrigatória para todos os processos de natureza cível.

Como se sabe, a conciliação é forma de autocomposição em que, com o auxílio de um conciliador, ou seja, um profissional imparcial, são propostos o diálogo e escuta como forma de auxiliar as partes a chegarem a um acordo, com suporte em técnicas de negociações, sempre indicando as melhores opções para ambas as partes (Miranda, 2018).

A mediação também é inserida como instrumento autocompositivo. Todavia, difere à medida que o mediador facilita a comunicação entre os litigantes, sem a propositura de um acordo propriamente dito (Cintra, Grinover, & Dinamarco, 2010). Nesse sentido, a mediação trabalha o conflito em si, sendo o acordo uma consequência ou não (Sales & Chaves, 2014).

A partir desse cenário, entende-se que a cultura do litígio se mantém arraigada na sociedade brasileira, embora os estímulos feitos pela Lei n. 13.105 (2015). Essa resistência sustenta um Judiciário moroso e de gastos exacerbados. Tais desvantagens, contudo, representam uma oportunidade perdida, visto que a expansão da conciliação e mediação seria meio de atenuação para maior parte desses gargalos.

A despeito da evolução legislativa, ainda há estados com dificuldade na implementação de audiências prévias de autocomposição. Ainda, é necessário verificar a formas pelas quais as mudanças legais estão sendo implementadas no cenário jurídico, ou seja, os aspectos da experiência, bem como a capacitação dos profissionais, do ambiente e das próprias características das partes em conflito, quais fatores influenciam, concretamente, o desfecho e contribuem para a consecução e devido cumprimento dos acordos firmados nesse cenário.

O presente artigo apresenta como objetivo analisar os impactos da implementação dos métodos consensuais de solução de conflitos, como conciliação e mediação, no sistema Judiciário brasileiro, considerando as mudanças introduzidas pelo Código de Processo Civil de 2015. A pesquisa buscou responder à seguinte questão: quais são os fatores institucionais, estruturais e culturais que influenciam a efetividade dos processos de mediação e conciliação no contexto do Poder Judiciário brasileiro?

Utilizando-se de elementos metodológicos, o estudo busca identificar, através da visão de profissionais atuantes na conciliação e mediação, os desafios enfrentados para a plena efetivação e consolidação da modalidade no país, bem como identificar situações de sucesso. Nesse sentido, foi aplicado um questionário semiestruturado aos profissionais integrantes do Poder Judiciário de diferentes estados. A análise dos resultados evidencia cenários tanto favoráveis quanto desfavoráveis em todos os estados participantes. Essa dualidade sublinha que, em que pese a inserção no arcabouço legal por mais de uma década, ainda resistem obstáculos a serem enfrentados pela modalidade de autocomposição.

2. MÉTODO

Trata-se de pesquisa qualitativa, cuja abordagem responde a questões particulares, preocupando-se, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Segundo Minayo (1996), esse tipo de pesquisa tem por objetivo analisar os significados, motivos, crenças, valores e atitudes, que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. Em síntese, é utilizada para descrever as experiências de vida e apreender seus significados (Chizzotti, 2000), também envolvendo uma análise completa e em profundidade de uma pessoa, grupos, instituições ou outra unidade social (Polit, Beck, & Hungler, 2004).

A pesquisa foi desenvolvida em cinco estados brasileiros: Rio de Janeiro, São Paulo, Piauí, Ceará e Paraná. As cidades que compuseram a amostra foram escolhidas por conveniência de acessibilidade geográfica das comarcas para o deslocamento da equipe de pesquisadores; a diversidade de contextos judiciais, incluindo tanto capitais quanto cidades do interior com diferenças populacionais e diversidade de contextos judiciais. Destaca-se que essas estratégias contribuíram para maior variedade de perspectivas sobre as práticas de conciliação e mediação em diferentes realidades do Brasil. Os estados e suas respectivas cidades podem ser observadas na Tabela 1.

Tabela 1

Cidades visitadas em cada um dos estados da pesquisa

Estados	Cidades
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro (capital), Búzios, Cabo Frio, Iguaba Grande e Silva Jardim.
São Paulo	São Paulo (capital), Morro Agudo, Serrana, Santa Rosa de Viterbo, Jaboticabal, São José do Rio Preto, Aguaí, Santa Bárbara d' Oeste e Guarulhos.
Piauí	Luís Correia, Parnaíba, Buriti dos Lopes, Esperantina, Piripiri e Teresina.
Ceará	Fortaleza, Caucaia, Tururu, Urubutera, Itapipoca, Umirim, Pentecoste, General Sampaio, Itapajé e Irauçuba.

Paraná	Matinhos, Paranaguá, Morretes, Antonina, Ponta Grossa, Bocaiúva do Sul e Curitiba.
--------	---

Fonte: Elaborada pelos autores.

Após a definição das cidades, foi necessário entrar em contato com as referidas varas e obter informações sobre a possibilidade de entrevistas presenciais com os responsáveis pela conciliação e pela mediação nas varas supramencionadas, englobando juízes, servidores, conciliadores e mediadores. Devido ao fato de alguns profissionais estarem indisponíveis nos dias das visitas por motivos de falta de tempo e de negativa de participação, foram entrevistados os profissionais disponíveis.

Para a coleta de dados, foram utilizadas entrevistas semiestruturadas. Para a sua condução foi elaborado roteiro, composto por um questionário sociodemográfico e por perguntas agrupadas em quatro dimensões: gestão do processo, fatores influenciadores do resultado, a experiência do entrevistado e, por fim, a estrutura física. Essas dimensões foram estruturadas com base na literatura e na experiência prévia dos pesquisadores em mediação e conciliação, de forma que permitisse analisar as práticas operacionais, os elementos que impactam o desfecho dos acordos, a formação e atuação dos profissionais e as condições ambientais das audiências.

As entrevistas foram realizadas de forma presencial, de acordo com a disponibilidade dos profissionais. A maioria das entrevistas foram gravadas e, posteriormente, transcritas. Em poucos casos, foi solicitado pelo participante que a entrevista não fosse gravada em áudio. Nessas situações, a coleta de dados foi realizada por meio de anotações do pesquisador. Em média, as entrevistas duraram cerca de 40 minutos. As entrevistas foram mediadas por pesquisadores com experiência prévia com essa técnica de coleta de dados em pesquisa qualitativa.

A análise dos dados se deu por meio da análise temática, com auxílio do *software* Atlas.ti. O tratamento de forma metódica das informações permitiu analisar o conteúdo das entrevistas e, ao mesmo tempo, satisfazer as exigências metodológicas que esta operação requer. Sobre o processo de análise, primeiramente, foi realizada a leitura flutuante de todas as entrevistas com o objetivo de obter familiaridade com os tópicos relevantes oferecidos pelos entrevistados.

Para análise das entrevistas semiestruturadas, será utilizado o referencial da análise temática indutiva (Braun & Clarke, 2006). Desse modo, o material empírico produzido a partir da transcrição das entrevistas, passará pelas seis fases que compõem tal análise, a saber:

familiarização com os dados; elaboração de códigos iniciais; busca por temas, a partir de palavras, trechos, expressões; refinamento do tema, onde temas separados podem ser unidos; definição e nomeação dos temas e; análise final com definição dos extratos de dados representativos para cada tema e relação entre análise, questão de pesquisa e literatura.

Após transcrição das entrevistas, o material – as falas na íntegra – foi lido de maneira exaustiva e individual por dois pesquisadores para familiarização com as informações fornecidas pelos participantes (fase 1). A seguir, foi realizada a análise em nível latente, ou seja, foi feita uma exploração das informações obtidas das falas no intuito de identificar as ideias e os conceitos (fase 2) e não apenas para descrever os dados e obter códigos iniciais que poderiam remeter às ideias apresentadas pelos entrevistados (Braun & Clarke, 2006).

Das próprias falas, foram destacadas palavras ou expressões que indicassem possíveis temas (fase 3), que neste momento foram denominados subtemas. Para tanto, os pesquisadores novamente realizaram a leitura destes e verificaram a viabilidade de junção (fase 4). Na sequência, foram identificados os temas (fase 5). A fase final (fase 6), foi apresentada na análise desses temas a partir da questão da pesquisa em conjunto com discussão com a literatura (Braun & Clarke, 2006).

3. PERCEPÇÕES E DESAFIOS NA CONSOLIDAÇÃO DOS MÉTODOS CONSENSUAIS NO JUDICIÁRIO BRASILEIRO

Foram entrevistadas 93 pessoas, sendo estagiários, servidores do Poder Judiciário (cedidos ou ocupantes de cargo em comissão), conciliadores e juízes, conforme ilustra a Tabela 2. Dessas entrevistas, 85 foram gravadas em áudio e transcritas; e 8 foram anotadas porque os participantes não permitiram a gravação em áudio.

Tabela 2

Participantes entrevistados por estado e por categoria

Estado	Estagiário	Servidor	Juiz	Conciliador	Total
RJ	4	11	6	0	21
PR	0	8	8	0	16
CE	0	8	5	5	18
SP	0	10	7	4	21
PI	1	6	6	3	16
Total					93

Fonte: Elaborada pelos autores.

De forma geral, os resultados dos cinco estados enfocaram os temas gestão da mediação e conciliação, fatores influenciadores do desfecho, elementos positivos e elementos negativos, com variações relacionadas às características locais e perfis dos participantes.

Neste artigo, os resultados da análise são detalhados, acompanhados de extratos das falas dos participantes, identificados como J (Juízes), S (Servidores do Poder Judiciário) e C (Conciliadores) e acompanhados por numeração em ordem crescente (1, 2, 3...), bem como da sigla de cada estado correspondente (RJ, SP, PI, CE e PR) visando-se diferenciar cada participante.

A análise de conteúdo das entrevistas realizadas em todos os estados resultou em quatro eixos temáticos, sendo: gestão da mediação e conciliação, fatores influenciadores do desfecho, elementos positivos da mediação e conciliação e elementos negativos da mediação e conciliação. Cada um é apresentado separadamente, com as diferenças e semelhanças de percepções dos participantes da pesquisa de cada estado, com destaque para algumas falas que são consideradas representativas dos referidos eixos.

4. GESTÃO DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

No eixo temático “gestão da mediação e conciliação”, os juízes participantes dos cinco estados investigados mencionaram a maior possibilidade de acordo, a quebra da cultura litigiosa e o enaltecimento da cultura de pacificação social, além de maior participação das partes e a celeridade processual. Juízes do Piauí, Ceará, Rio de Janeiro e São Paulo afirmaram que, em casos considerados mais complexos, é preferível a presença do juiz. Nessas situações, na opinião de um servidor de São Paulo, a presença do juiz se torna imprescindível.

Eu já percebo que são complexas (...), eu mesmo presido a audiência, prefiro presidir. É, nos outros processos, eu costumo designar assim, a audiência de conciliação. Caso eu note que há uma possibilidade concreta de alguma das partes fazer uma proposta objetiva de acordo porque no cível, em um país em crise, é muito, está muito difícil a composição civil. (J4-CE)

Tem casos em que é fundamental a presença do juiz, principalmente nos mais complexos. (S8-SP)

Em contrapartida, em São Paulo, alguns participantes mencionaram que a presença do juiz também pode ser um dificultador de conciliação e mediação, devido à existência de lacunas em sua formação técnico-jurídica para o ato da conciliação, também pelo fato de a sua figura de autoridade influir ou mesmo ser um entrave, em algumas ocasiões, para a autodeterminação das partes.

Muitos até, de certa forma, diziam: “Ó, vão fazer a conciliação, se não fizer eu vou dar... Eu vou condenar”. Esse pensamento que ainda vigora em muitos juízes, principalmente os mais antigos, que eu acho que atrapalha (...). No meu pensamento atrapalha, porque a parte acaba fazendo o acordo, mas ela não está fazendo um acordo de livre e espontânea vontade, ela está sendo de certa forma: “Ah, o juiz está falando que se eu não fizer o acordo... Eu vou fazer, se não ele vai me prejudicar na sentença”. (C1-SP)

Acho que quando se está diante do juiz, as partes ficam mais receosas em não conciliar (...). Pela própria figura do juiz, creio eu, que deve haver um pouco de pressão para as partes para que haja conciliação. Mas, eu acho que se for um conciliador, ou um juiz leigo, se ele for capacitado, acho que... Essa questão fica superada. Se você tiver habilidade, as partes vão ver que ele realmente está sabendo o que ele está fazendo, aí acho que fica indiferente... (J3-CE)

O juiz leigo emergiu nas falas de juízes do Rio de Janeiro como um fator positivo para a influência da realização da conciliação e da mediação.

Então, ter o juiz leigo foi muito importante, porque multiplicou o trabalho do juiz, porque o juiz fisicamente se ele tivesse que fazer audiência todos os dias, cada dia trinta audiências, é um só, um juiz só na vara, nós não temos juízes auxiliares aqui. (J3-RJ)

Os juízes participantes de São Paulo relataram que a conciliação e a mediação impactaram positivamente as varas de família, mas que em outras áreas não houve alterações significativas, mencionando também a importância do sistema eletrônico, ou seja, dos processos judiciais serem totalmente virtuais.

No mesmo Estado, os juízes participantes mencionaram ainda a necessidade de divulgação e inserção de disciplinas que tratem de mediação e conciliação na grade curricular dos cursos jurídicos.

Houve um chamamento para a necessidade de mudança de paradigma, né? Então, é preciso que a gente mude alguma coisa. Porque do jeito que está não dá. Só vamos aumentar o número de processos. Então, precisamos compor, precisamos conciliar, precisamos de novas formas de resolução. As pessoas, as faculdades, precisam ter essa noção, ao invés de ficar só ensinando a fazer petição, ensinando a fazer recurso, precisa ensinar a fazer acordo também. Então, essa resolução teve essa função importante de chamar a atenção para isso. Nesse sentido, virou lei e está no código... (J1-SP)

No Paraná, os juízes participantes compartilharam a percepção de que é necessário enfatizar a audiência de conciliação como obrigatória, e que a previsão em lei (no Código de Processo Civil) foi fundamental nessa mudança de paradigma. Por outro lado, em que pese alguns servidores do mesmo estado reconhecerem também a importância da obrigatoriedade para mobilizar o próprio Tribunal na criação de um ambiente adequado para a realização das audiências de conciliação, outros opinam que torná-las obrigatórias as transformam em mero ato processual, ao qual as partes se obrigam e que por vezes não gera resultados.

Então eu acho que a diferença do CPC atual é modificar essa mentalidade porque quando todos os atores estão envolvidos, estão dando a devida importância à solução consensuada, que é muito mais fácil de acontecer. Assim, não em termos técnicos, mas quando tem má vontade de alguma das partes, seja do juiz, seja do advogado, de uma parte ou da parte contrária, é muito difícil sair um acordo. O acordo exige um certo comprometimento das pessoas que atuam. Eu acho que o CPC foi feliz nisso, de gerar esse movimento de valorização da solução consensuada. (J3)

Por outro lado, no estado do Rio de Janeiro os servidores participantes relatam que apesar da mudança legislativa em tornar obrigatório o procedimento, os juízes deixam esse procedimento de acordo com a vontade das partes de o realizarem ou não.

É o que a gente vê por exemplo (...), alguns Magistrados adotam a seguinte postura, apesar do Código determinar esse momento de conciliação, se a parte, se o autor diz que não quer, ele não marca audiência, manda citar a parte. (S2)

No Estado do Piauí, teve a participação dos servidores, que argumentaram que, por mais que os números de audiências frutíferas sejam “pequenos”, é um procedimento importante, pois desafoga a rotina intensa de trabalho com a diminuição dos números de processos na Vara.

Mesmo tendo um número maior de infrutíferas do que em acordo, o mesmo número, pequeno que seja, eu ainda acho que seja positivo, por conta que já vai auxiliar, é um processo a menos naquela vara onde está tramitando, né, então... (S5)

Observou-se que os juízes tendem a enfatizar aspectos institucionais e estruturais, como metas de produtividade, infraestrutura e presença do magistrado nas audiências, enquanto os conciliadores e mediadores destacam aspectos relacionais e formativos, como a importância da escuta ativa, da capacitação contínua e da autonomia das partes.

Já os servidores evidenciaram as limitações práticas decorrentes da sobrecarga de trabalho e da ausência de reconhecimento institucional das funções voltadas à mediação.

Essa diferenciação demonstra que cada grupo vivencia de maneira distinta os desafios e potencialidades dos métodos consensuais, revelando uma pluralidade de perspectivas que reforça o caráter multifatorial da efetividade da mediação e da conciliação.

5. FATORES INFLUENCIADORES DO DESFECHO

No eixo temático “fatores influenciadores do desfecho”, os participantes descreveram as suas percepções, a partir da experiência da prática jurídica, sobre quais são os fatores que influenciam, positiva ou negativamente, as tentativas de conciliação e mediação.

Quando questionados a respeito da influência das características das partes nas tentativas de acordo, foi consenso entre juízes, conciliadores e servidores de todos os estados de que as instituições bancárias são mais relutantes à realização de acordos, à exceção de um juiz de São Paulo, que acredita que os bancos e financeiras, por terem uma estrutura melhor e equipes jurídicas especializadas, estão mais preparados para avaliar os riscos e benefícios de cada caso, o que pode favorecer a composição quando há interesse estratégico. Outro participante, do Paraná, atribuiu a abertura para acordos por parte das pessoas jurídicas à intenção de manter uma boa imagem perante credores e à necessidade de preservar relações comerciais estáveis. De modo geral, conforme destaca a literatura (Asperti, 2014; Bacellar, 2011; Cappelletti, 1994), os grandes litigantes — especialmente bancos e concessionárias de serviços — adotam uma postura predominantemente racional e econômica diante da conciliação, priorizando o cálculo de custo-benefício e a previsibilidade processual em detrimento da busca efetiva pela pacificação social. Essa conduta reforça a visão de que, embora os métodos consensuais estejam consolidados em termos normativos, sua plena efetividade ainda depende da mudança de cultura institucional e da conscientização dos principais atores do sistema de justiça.

A gente tem os grandes, os grandes litigantes que são os bancos, as financeiras, as concessionárias de telefone, luz, água. Esse pessoal, normalmente, tem uma estrutura melhor para estar aberto à conciliação, à mediação. Eles têm normalmente alguns programas, o pessoal do jurídico, a gente consegue ter mais abertura, assim, nessa parte, até porque, normalmente, o código também determina inversão do ônus da prova em favor do consumidor. Então, é mais fácil a gente ver acordo nessas demandas. (J3-SP)

Eu percebo que o maior número de acordos, assim, é mais quando tem pessoa jurídica. Também, ela tem uma preocupação por causa da questão do seu capital de giro que ela precisa, empréstimo, senão ela não consegue. Então ela acaba às vezes, quando ela é devedora, acaba fazendo acordo, para limpar o nome, para poder continuar atuando. (J5-PR)

Ademais, todos os participantes dos estados do Piauí, Ceará e Rio de Janeiro reconheceram maiores possibilidades de conciliação entre pessoas físicas, especialmente nos litígios ligados ao direito de família. Contudo, um servidor do estado do Paraná destacou que algumas tratativas de conciliação realizadas com pessoas físicas de alto poder aquisitivo se mostram mais difíceis. No estado nordestino, por outro lado, a personalidade das partes também foi apontada por um juiz, que acredita que, independentemente da condição social, existem pessoas mais abertas ao diálogo.

O aspecto da capacitação foi recorrente na fala de todos os participantes de todas as categorias e de todos os estados (à exceção dos conciliadores no Estado de São Paulo), para os quais é fundamental que os profissionais que trabalham com a conciliação sejam bem orientados, a fim de que saibam receber as partes, ouvi-las durante a mediação e a conciliação, em suma, desenvolvendo habilidades diretamente relacionadas à comunicação e ao relacionamento interpessoal.

A gente não teve nada de relacionamento interpessoal, não tem isso, a gente tem que aprender, a gente está aqui resolvendo problemas de pessoas, a gente não está aqui como um nada. São questões sensíveis que a gente precisa ter tato e a gente não tem tato nenhum como classe, não tem, a gente tem um histórico de autoridade e de imposição de poder, não é isso. A gente tem que ser treinado a fazer acordo. (J1-RJ)

É, exatamente, nos centros judiciários eles têm uma capacitação diferenciada. O conciliador é capacitado no curso que tem um conteúdo programático definido pelo CNJ, mas com a vigência do novo CPC. Todos os conciliadores das outras unidades

e que trabalhem na conciliação têm que ter essa mesma capacitação, exatamente porque, porque via satisfação dos usuários com as audiências do CEJUSC, e, então, a gente tentou estender para também todos os ambientes dos Judiciários. (J6-PI)

Para um servidor de São Paulo, a formação jurídica não supera a formação complementar voltada a práticas de conciliação, afirmando que a maioria dos juízes que conhece atua de maneira muito técnica, voltada à aplicação da lei e à boa marcha processual. Porém, na perspectiva de um juiz e de um conciliador do Ceará, os cursos possuem algumas limitações técnicas.

O TJ-CE faz muitos cursos, capacitam os conciliadores, mediadores, mas eles são muitos (...). Não digo que sejam despreparados, eles não insistem tanto, eles se conformam, eles não conseguem replicar, eles não conseguem confrontar determinadas argumentações, que é isso a diferença que eu digo quando eu presido a audiência. (J4-CE)

A maioria é sem técnica mesmo. A gente acha que a gente não tem muito treinamento. Agora que o Tribunal de Justiça... Eu já fiz um treinamento 101 inicial, não concluí as sessões práticas. Eu fiz todo o estudo teórico. Mas, é recente. Eu acho que talvez tenha tido 15 cursos ao total em todo o estado do Ceará, para você... Como eu me cadastrar como mediador, conciliador. Então, assim... Eu realmente... Eu acredito que tanto os juízes quanto as pessoas que fazem as conciliações, na maioria das vezes, elas não aplicam a melhor técnica. (C1-CE)

Outro fator apontado, em todos os estados, como influenciador na audiência de conciliação ou mediação foi a infraestrutura para realização dos trabalhos, que deve ser adequada, com vistas a que o ambiente seja acolhedor e remete à imagem diferente daquela de uma sala de audiência, às vezes apertada, hostil, com circulação de policiais militares.

Eu acho muito mais fácil fazer audiência nesta sala aqui, porque a gente tem outra sala do lado que acaba sendo mais formal. Tradicional, a mesma é quadrada, aí o juiz fica mais alto, já é uma coisa, daí já vê de cima para baixo, né? Mas, eu acho muito mais fácil, prefiro muito mais fazer nessa sala aqui, que já é a sala de conciliação do juizado. Eu não sei se o tribunal já pensou em fazer dessa maneira, mas eu acho bem mais fácil aqui, mais acolhedor, digamos assim. (C6-PR)

Atrapalha (...). Eu digo: hoje estamos com um fórum bem obsoleto. Está bem apertadinho aqui. Então, eu ainda tenho uma vara que é uma estrutura antiga e está mais razoável assim. Mas, o crime é aqui... Então, entra a mãe com a criança e sentam ali. Logo ao lado está a sala de audiência da vara Maria da Penha e os réus vêm assinar termo de comparecimento pertinho. Então, esse ambiente é pesado, difícil. Policiais para lá e pra cá. Essa entrada com identificação, roleta. Muita gente nos corredores... A pessoa entra aqui, não é o ambiente mais agradável. Daí no CEJUSC não, é o ambiente mais agradável. É outro espaço, as funcionárias têm um clima diferente, eu acho que faz diferença para receber a pessoa. A pessoa jurisdicionada tem direito a ter um espaço mais adequado para ser recebida. (J8-CE)

Segundo alguns participantes, a atuação dos advogados também é primordial para a mediação e conciliação, uma vez que são responsáveis pela orientação das partes. Nessa perspectiva, podem contribuir para a autocomposição das partes, mas quando são resistentes atrapalham, e em muito, a realização do acordo.

As razões para o embaraço à conciliação são apontadas por alguns participantes de Piauí, que acreditam que a formação tradicional sustentada na cultura do litígio leva ao interesse dos advogados nos honorários e no desafio pessoal de alcançar o resultado que lhe parece ser mais satisfatório.

Assim, o que eu percebo é que geralmente quando as partes são assistidas por advogado e não pela Defensoria, há uma tendência a maior litigiosidade, provocada pelos advogados, que na maioria das vezes querem tirar mais proveito, para aumentar honorários ou para ter o resultado que eles acreditam que consigam. (S5- PI)

6. ELEMENTOS POSITIVOS DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

De forma geral, os participantes tiveram percepções positivas com relação à conciliação e mediação. Enfatizaram a celeridade processual, a pacificação social e a autonomia das partes na solução de conflitos.

Quanto à ideia de pacificação, um juiz do estado de São Paulo ponderou que a noção de justiça associada à disputa, ao embate, é algo essencialmente cultural, e que a ideia de construção da solução por meio do diálogo e da negociação é muito recente em nossa sociedade, que precisa ser difundido.

Eu acho que quanto mais a gente propaga essa ideia de mediação, de conciliação, ajuda sim, viu? Eu acho que a população não está tão acostumada a procurar a justiça

para fazer um acordo, ou para o pré-processual, entendeu? Isso daí não é que seja culpa do cidadão, acho que isso daí não fazia parte da nossa vida, não é uma coisa muito comum. Geralmente, a gente procura a justiça para brigar, para fazer valer os nossos direitos, né? Então, a partir do momento que a gente difunde esse tipo de ideia de se conciliar, de buscar uma solução alternativa, de tentar nós mesmos resolvermos os problemas. (J4-SP)

No que consiste à celeridade processual, um juiz do estado de São Paulo apontou sua visão positiva sobre o método utilizado, enaltecendo a metodologia a ser encaixada à melhor situação de cada caso concreto.

Eu tenho visto que o êxito é tanto, que a gente consegue encerrar tanto processo dessa forma que eu acho que é só positivo. Então, positivo é isso, o processo termina mais rápido, o processo termina de uma forma que eu acho que se ajusta melhor à situação de cada caso concreto porque nada melhor do que as partes tentarem encerrar de uma maneira que fique melhor para elas, eles que vivem aquela situação. (J2-SP)

Ainda com relação à economia de tempo, um juiz do estado do Paraná afirmou que o procedimento da mediação tem uma diminuição no acervo, o que também minimiza o excesso de serviço do magistrado.

Acaba diminuindo o nosso acervo processual... Isso é o principal ponto. Você sem precisar caminhar aquele processo eternamente. O processo termina ali... Acaba não criando um... Excesso de serviço para o juiz. O maior problema que a gente tem hoje é o excesso de processos. Eu estou tramitando hoje em torno de 4.300 processos, e a grande maioria deles é complexo. Questões assim que eu tenho que parar cada um, eu não consigo... Digamos assim... Dar a resposta rápida para todos, porque eles caminham... Bem diferente um do outro. (J6-PR)

7. ELEMENTOS NEGATIVOS DA MEDIAÇÃO E CONCILIAÇÃO

Dentre os elementos negativos mencionados pelos participantes em relação às audiências de conciliação e mediação, enfatiza-se o tempo maior dos processos para o caso em que não houve acordo após a mediação ou conciliação. No estado do Paraná, todos os

participantes entrevistados reforçaram a prolongação da duração do processo quando não há acordo após a mediação ou conciliação como algo prejudicial ao acesso à justiça.

Outro aspecto negativo apontado por juízes e servidores de São Paulo foi o acúmulo de funções e a sobrecarga dos servidores; isso porque o conciliador pode ser servidor do Tribunal e, assim, necessitar de conciliar as funções dos dois papéis, bem como o acúmulo de trabalho referente a presidir a sessão e redigir termos. Além disso, apontaram que o excesso de trabalho também ocorre com conciliadores e mediadores voluntários.

Outro aspecto também referido em São Paulo foi o da exigência de produtividade, demarcada por um número maior de acordos no âmbito dos CEJUSCS.

Para mim, o CEJUSC aqui está me atrapalhando um pouco porque o Tribunal do Rio está com dificuldade de servidor, a gente já vai perder um servidor. Tem um cartório aqui que antes tinha 8 pessoas, agora tem 4. Eu estou desesperado, com a corda no pescoço e para uma iniciativa que, no momento, não vai dar muito resultado (...). Eu ainda sou um pouco insatisfeito com o resultado e eu vou te explicar o porquê, assim, bem simples. Não é o treinamento, então o treinamento é bom, o tribunal presta um bom treinamento para os conciliadores e mediadores, só que as partes ainda resistem muito. Os advogados resistem muito (...). Não há cultura! Parece que eles acham que não vão poder cobrar se fizerem um acordo ou se for aquilo resolvido através de mediação (...). Eu não sei, então eu noto a resistência das partes. (J1)

Já no Estado do Piauí, o elemento negativo mencionado por um magistrado foi quanto ao seu afastamento das audiências de conciliação.

De certo ponto atrapalhou. Porque não é muito permitido que o juiz intermedeie essas conciliações, né? Ele não é adequado, não permite que o próprio juiz faça audiência de conciliação e eles querem. O CNJ quer esse afastamento do juiz e é por causa do próprio código, das audiências de conciliação ou mediação. Aqui, eu não marco mediação, que eu não tenho mediador, então, fica só as audiências de conciliação. (J4-PI)

No Estado do Paraná, dentre os elementos negativos citados pelos participantes, enfatiza-se o tempo maior dos processos para o caso em que não houve acordo após a mediação ou conciliação. Há, ainda, menção à intransigência dos representantes de pessoas jurídicas, dificultando a construção dos acordos.

No cível, a parte negativa seria justamente quando vem um representante da pessoa/empresa que não tem uma flexibilidade para poder montar, construir um acordo. Porque a mediação é um processo que eu acho bem humano, na verdade assim, bem humanizado, que é ouvir realmente a pessoa, entender o que tem por trás daquele pedido que está ali no processo, para tentar construir um acordo, que seja favorável para ambos. E quando não tem como ter essa parte humanizada dificulta bastante a mediação. (C6-PR)

8. CONCILIAÇÃO, CULTURA DO LITÍGIO E TRANSFORMAÇÃO INSTITUCIONAL NO SISTEMA DE JUSTIÇA

A presente discussão parte da questão central que orientou esta pesquisa: quais fatores internos e externos ao Poder Judiciário influenciam o êxito ou as dificuldades na efetivação e consolidação das práticas de mediação e conciliação no Brasil? Essa indagação busca ampliar o entendimento sobre aspectos ainda pouco explorados em estudos anteriores, ao ir além da análise normativa ou procedimental e considerar a percepção dos diversos atores envolvidos — juízes, servidores, conciliadores e mediadores — quanto aos desafios estruturais, culturais e institucionais que permeiam essas práticas. Ao articular elementos como a infraestrutura dos espaços de mediação, as limitações na capacitação profissional, a pressão por metas de produtividade, a formação jurídica tradicional e a cultura litigiosa, este estudo oferece uma visão mais abrangente sobre as condições reais que influenciam o sucesso ou o insucesso das ações conciliatórias. Dessa forma, contribui de maneira original para o debate contemporâneo ao evidenciar que a transformação da cultura do litígio no país exige não apenas alterações legais, mas também mudanças institucionais, educacionais e culturais, evidenciando uma lacuna na literatura que, em grande parte, privilegiou análises jurídicas e procedimentais, sem considerar profundamente a experiência e as percepções dos sujeitos diretamente envolvidos no processo de mediação e conciliação.

Os temas emergentes das falas dos participantes desse estudo revelam importantes elementos que podem facilitar a compreensão de situações de sucesso das mediações e conciliações, assim como dos desafios enfrentados para sua efetivação e consolidação no país. Assim, o estudo foi estruturado a partir de uma abordagem qualitativa e interpretativa, com base nas contribuições da sociologia do direito e da teoria dos métodos autocompositivos, buscando compreender como os atores do sistema de justiça percebem a mediação e a conciliação no contexto de um Poder Judiciário ainda fortemente marcado pela cultura do litígio e pela lógica hierárquica das decisões (Nunes, Pedron, & Bahia, 2016; Sadek, 2004; Vianna, Carvalho, & Burgos, 2008).

A literatura sobre o Judiciário brasileiro destaca que, apesar dos avanços normativos e institucionais, o sistema ainda enfrenta obstáculos estruturais e culturais à efetivação das reformas (Arantes, 2007; Sadek, 2004). Entre esses desafios, estão o excesso de judicialização, a centralização da autoridade nas figuras dos magistrados e a lentidão dos processos. Nesse cenário, os métodos consensuais, como a conciliação e a mediação, surgem não apenas como instrumentos de celeridade processual, mas como mecanismos de transformação cultural e de democratização do acesso à justiça (Bacellar, 2011; Cappelletti & Garth, 1988).

No âmbito dos elementos que compõem os desafios apontados pelos participantes, pode-se diferenciar dentre os que estão diretamente ligados ao contexto do Poder Judiciário — e, portanto, com possibilidade de maior controle — e os que se relacionam ao ambiente externo.

Na concepção clássica, o Estado moderno concentra o poder jurisdicional de solucionar os litígios sociais, promovendo, a partir das decisões judiciais, a expectativa de pacificação da sociedade (Cintra, Grinover, & Dinamarco 2013). Contudo, uma genuína cultura da paz demanda uma capacidade de autocomposição das partes, que devem ser capazes de dialogar e construir a solução de seus conflitos pessoais, ainda que com o auxílio de mediadores ou conciliadores (Cintra, Grinover, & Dinamarco, 2013).

Nesse tema, os participantes mencionaram a infraestrutura para realização dos trabalhos como um fator influenciador do desfecho nos processos de conciliação e mediação, destacando que o ambiente, além de acolhedor, deve também remeter a uma imagem diferente da atmosfera da sala de audiência, em que predomina o aspecto da disputa e do conflito.

Nesse sentido, as iniciativas de capacitação foram citadas como fundamentais para evitar que haja prejuízos ao processo de conciliação e mediação e eventual descrédito do Poder Judiciário. Um acordo consciente tem maior possibilidade de ser cumprido, e o espaço aberto para a conciliação deve ser aproveitado ao máximo para que a possibilidade de composição seja efetiva (Sales & Chaves, 2014). Contudo, principalmente no estado do Ceará, houve menção à limitação dos cursos de capacitação ofertados, o que resulta em práticas inadequadas e ineficazes de audiências de conciliação (Sales & Chaves, 2014).

No entanto, nesse contexto de transição da mentalidade institucional, a cobrança de metas para mensurar a produtividade dos servidores dos Tribunais também se mostrou ser, em grande medida, um aspecto que fragiliza o cenário para boas práticas de conciliação e mediação devido à pressão sofrida por esses atores (Freitas, 2015).

Com a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 2015, observou-se sensível redução nas funções dos juízes que, contrariamente ao que dispunha expressamente o CPC

de 1973, devem se concentrar na gestão do processo judicial e dos mecanismos alternativos de resolução de conflitos, homologando os acordos firmados entre as partes (Zamboni, 2016).

Segundo os participantes desse estudo, a centralização do processo e da decisão nas mãos do juiz contribuiria para afastar as partes do manejo de seus próprios conflitos, levando a lacunas no exercício da autonomia pelas partes. É nesse sentido que se pode entender a conciliação e a mediação como rupturas à estrutura tradicional repleta de obstáculos para as partes. Essas medidas transferem às partes o papel de protagonistas no processo judicial (Mello & Baptista, 2011).

Com relação à necessidade da presença do juiz nas conciliações e mediações, houve concordância entre os estados, revelando-se, em alguns momentos, resistência aos meios consensuais não apenas advinda das partes, mas dos diferentes atores envolvidos. Essa resistência decorre, dentre outros fatores, da cultura litigiosa que não promove a pacificação social e alcança a decisão judicial imposta (Bacellar, 2011).

Quanto à presença do juiz, os participantes de São Paulo acreditam que a figura de autoridade dos magistrados pode influir ou mesmo ser um entrave, em algumas ocasiões, para a autodeterminação das partes, o que também foi descrito em outro estudo (Gouveia, 2014).

No presente estudo, e considerando-se os elementos externos ao Poder Judiciário, destacaram-se os conflitos submetidos à análise judicial, as políticas institucionais das pessoas jurídicas e as crenças e conhecimentos das pessoas físicas a respeito da mediação e conciliação, bem como a cultura do litígio para solução de problemas e os fatores socioeconômicos. Nesse cenário, os advogados aparecem como atores chave que integram tanto o ambiente diretamente relacionado ao Poder Judiciário quanto o ambiente externo (Gouveia, 2014).

O ensino jurídico foi referido pelos participantes da pesquisa como uma necessidade premente no contexto dos mecanismos alternativos de resolução dos conflitos, uma vez que os cursos de direito ainda não capacitam seus bacharéis para atuar sob a perspectiva da conciliação e da negociação, mas sim pela lógica adversarial, da disputa (Watanabe, 2011).

Essa constatação se agrava ainda mais devido ao falso ideal de que os métodos alternativos de solução de conflitos são, como o próprio nome sugere, meramente alternativos (Bacellar, 2011), ou seja, parte de uma justiça de segunda classe (Cappelletti & Garth, 1994). Nesse cenário, a cultura do litígio está tão arraigada que as partes, muitas vezes, não atribuem credibilidade à conciliação, percebendo-a como um método paliativo e preferindo a decisão judicial imposta — o que não contribui para a efetiva pacificação social (Bacellar, 2011).

A cultura do litígio ainda é muito presente no Brasil. Em 2023, por exemplo, apenas 12,1% dos julgados ocorreram por meio de sentenças homologatórias de acordo (Conselho

Nacional de Justiça, 2024), índice que reflete um sutil decréscimo em relação ao ano anterior e reforça os baixos níveis de conciliação observados no país (Sena & Costa, 2012).

É certo que os advogados representam ainda o primeiro filtro na tomada de decisões das pessoas em conflito, pois são profissionais a quem as pessoas depositam confiança, e que, a partir do conhecimento jurídico em determinada matéria, indicarão o melhor caminho para alcançar o melhor resultado para cada uma. Percebe-se, assim, uma resistência à ideia de autocomposição por parte dos próprios advogados, não apenas por uma justificativa econômica, como o receio de perder a confiança do cliente ou os honorários advocatícios (Riskin, 1982), mas em grande medida pela formação não voltada à educação para a paz (Fagúndez, 2003).

O conflito é uma realidade complexa e não controlável (Batista, Borges, & Oliveira, 2015), sendo indispensável que os bacharéis em direito conheçam não apenas o significado e a magnitude dos conflitos sociais, mas que saibam resolvê-los a partir da aplicação do conhecimento técnico-jurídico associado a métodos alternativos consensuais e não consensuais.

No entanto, embora uma formação jurídica mais moderna e voltada à cultura da paz seja imprescindível, a principal característica da mudança é o desempenho do papel de protagonismo pela própria sociedade na solução pacífica dos conflitos, que tem como premissa a promoção de uma conscientização de cidadania ativa e capaz (Batista, Borges, & Oliveira, 2015). Desse modo, a participação ativa da sociedade na construção de uma solução ao conflito possibilita a compreensão da dimensão e amplitude do próprio conflito e, conseqüentemente, estimula a conscientização, aumentando as chances de acordo (Demarchi, 2007).

Com relação às características das partes, foi unânime a percepção de juízes, conciliadores e servidores dos cinco estados incluídos nesse estudo no que diz respeito à maior possibilidade de acordo e o perfil dos envolvidos. Na perspectiva dos participantes, as dificuldades dos acordos são maiores quando envolvem pessoas jurídicas, ao passo que as maiores possibilidades de conciliação ocorrem entre pessoas físicas. Esse dado é corroborado pelos apresentados no estudo de Asperti (2014), em que se constatou que os grandes litigantes ou litigantes repetitivos encontrados nos programas de conciliação e mediação na justiça estadual e juizados especiais cíveis foram empresas de telefonia, bancos e financeiras, concessionárias de serviços públicos, companhias aéreas e grandes varejistas.

Nesse sentido, um aspecto identificado na fala de um servidor do Piauí, de um servidor e de um juiz do estado de São Paulo foi a necessidade de políticas educativas voltadas para ações de conciliação. O estabelecimento de políticas públicas é atribuição do CNJ, que tem como missão aprimorar o serviço prestado pelo Poder Judiciário à população, criar e promover programas e campanhas sociais e realizar ações internas voltadas à melhoria do serviço

judiciário (Watanabe, 2011).

Destaca-se, portanto, que o CNJ tem estimulado o protagonismo do Poder Judiciário no controle e eficácia de políticas públicas, por meio de programas como Cidadania, Direito de Todos, Doar é Legal, Advocacia Voluntária, Começar de Novo, Justiça Aberta, Justiça em Números, Movimento pela Conciliação, Prêmio Inovare, Fóruns Permanentes de Saúde, Proname, Mutirão Carcerário. Ainda, o CNJ tem ampliado convênios firmados em programas de parceria e cooperação com o Ministério Público, Defensorias, universidades e administração direta e indireta dos Estados e Municípios (Hess, 2011).

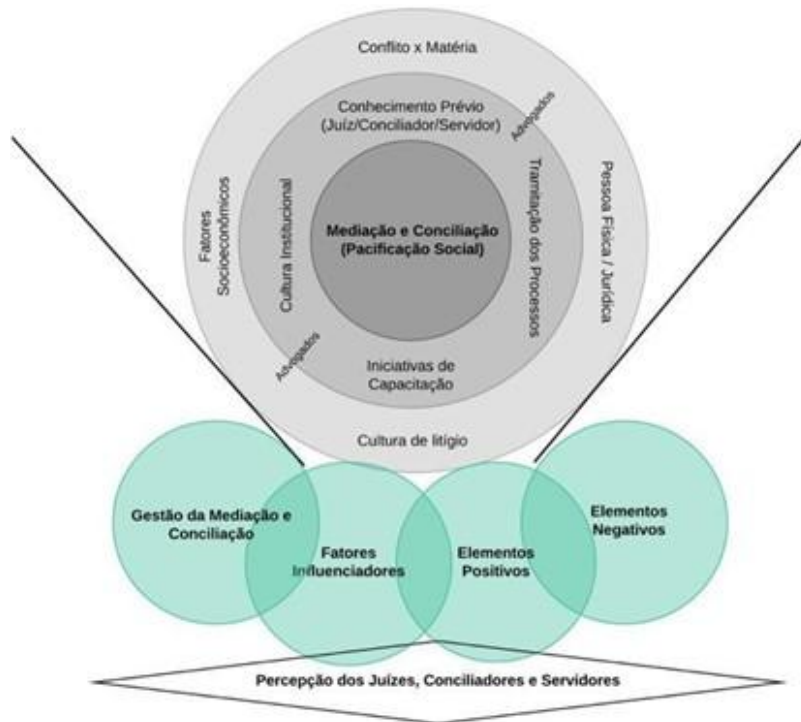
Reforça-se a ideia de que a conciliação exige um profissional que conheça técnicas, seja imparcial e pratique a escuta ativa, ou seja, um perfil de profissional receptivo às transformações e à valorização do diálogo e que se contraponha à formação jurídica conservadora ainda viva nas faculdades de Direito do país (Nalini, 2009).

Em consonância com os temas emergentes das falas dos participantes, estudos apontam que os meios consensuais auxiliam a redução do desgaste emocional entre as partes, reduzem o custo financeiro, facilitam a construção de soluções mais adequadas às necessidades dos interessados e mais rápidas na solução dos conflitos (Buzzi, 2011). Além disso, há responsabilização dos envolvidos pela decisão, valorizando a autonomia, democracia, igualdade de tratamento, prevenção de novos litígios e a transformação social (Cintra, 2013).

A respeito dos aspectos negativos relatados no estudo, a sobrecarga e acúmulo de funções foi uma questão levantada por juízes, servidores e conciliadores e mediadores voluntários, estes últimos também mencionando a falta de remuneração como elemento negativo. A Figura 1 apresenta a integração dos elementos emergentes das percepções dos participantes a respeito da mediação e conciliação.

Figura 1

Integração de elementos internos e externos ao Poder Judiciário emergentes dos temas resultantes da análise de conteúdo das entrevistas realizadas nos estados do Ceará, Paraná, Piauí, Rio de Janeiro e São Paulo



Fonte: elaborada pelos autores.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação dos processos de mediação e conciliação se tornou obrigatória com o advento do Código de Processo Civil de 2015 e, anos antes, com a Resolução 125 do CNJ, o que tem ocorrido em um processo construído em meio a diversas transformações sociais. Nesse contexto de mudanças, a realização das conciliações e mediações é influenciada por características institucionais, pessoais e estruturais. Ou seja, há inter-relação dos profissionais em suas funções e atuações, das pessoas envolvidas nos conflitos e do local onde as conciliações e mediações são realizadas.

No âmbito institucional, a cultura da instituição e suas práticas, as iniciativas de capacitação existentes, bem como o conhecimento prévio exigido para juízes, conciliadores e servidores foram os aspectos considerados pelos participantes do presente estudo. Desse modo, salientou-se a necessidade de uma infraestrutura adequada, que seja diferente das salas de audiência, que remete automaticamente à noção de disputa e conflito a ser decidido por um terceiro imparcial.

Nesse aspecto, também foi realizada a consideração quanto à presença ou não do juiz nas audiências de conciliação e mediação. Isso porque ainda prevalece a cultura do litígio na sociedade brasileira, e a prática a partir da experiência de alguns participantes tem revelado que a figura do juiz, uma figura de autoridade, por vezes prejudica os acordos.

Ademais, em que pese a transição da mentalidade institucional promovida a partir da entrada em vigor do novo CPC, a cobrança de metas dos juízes e servidores dos Tribunais ainda constitui o principal obstáculo na realidade de autocomposição que se pretende alcançar em maior medida no país.

A experiência prévia e capacitação para conciliação e mediação, assim como características das partes, da matéria, da estrutura física e dos advogados das partes, foram identificadas como fatores influenciadores do desfecho em diferentes perspectivas, de acordo com as características dos participantes e dos estados.

Considerando-se, por outro lado, os elementos externos ao Poder Judiciário, destacaram-se os conflitos submetidos à análise judicial, as políticas institucionais das pessoas jurídicas e as crenças e conhecimentos das pessoas físicas a respeito da mediação e conciliação, bem como a cultura do litígio para solução de problemas e os fatores socioeconômicos.

Dessa forma, é possível visualizar, por meio da pesquisa realizada, que os métodos de mediação e conciliação representam uma maior probabilidade de acordo e, conseqüentemente, a ruptura da cultura litigiosa no Brasil. Bem como influenciam o enaltecimento da pacificação social, um maior envolvimento das partes e, por fim, a celeridade processual.

Ainda, quanto ao cenário prático, evidencia-se diferentes percepções entre os entrevistados, de forma que os juízes se aproximam dos aspectos formais e institucionais; os conciliadores salientam faces mais subjetivas, como a escuta e autonomia das partes; os servidores revelam as limitações práticas, como a sobrecarga de trabalho e a falta de reconhecimento institucional.

Assim sendo, os resultados observados corroboram com os observados em outros estudos, os quais notabilizam obstáculos na efetiva implementação de métodos de soluções pacíficas dos conflitos em diferentes estados federativos que abarcam desde questões relacionadas a infraestrutura até a devida capacitação dos profissionais diretamente envolvidos (Silva, Azevedo, & Rego, 2023).

Nesse sentido, reforça-se a necessidade de que o ensino jurídico seja modernizado nas faculdades de direito brasileiras, de modo a capacitar o profissional (advogado ou conciliador/mediador voluntário), para que seja receptivo às transformações e à valorização do diálogo, de modo a atuar com imparcialidade e que pratique a escuta ativa.

É certo que existe, na atual configuração social, uma diversidade de conflitos jurídico-sociais que podem e devem ser interpretados a partir de uma nova concepção. Por isso, a academia deve promover um ensino sensível a estas necessidades, capacitando seus bacharéis a novas práticas de resolução de conflitos, com vistas à construção de espaços de diálogo mais inclusivos e efetivos.

REFERÊNCIAS

- Arantes, R. B. (2007). Judiciário: entre a justiça e a política. In *A reforma do Estado e a democracia no Brasil* (pp. 81-105). Belo Horizonte: Editora UFMG.
- Asperti, M. C. de A. (2014). *Meios consensuais de resolução de disputas repetitivas: a conciliação, a mediação e os grandes litigantes do Judiciário* [Tese de doutorado, Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo, São Paulo].
<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-27012015-%20163101/en.php>
- Bacellar, R. P. (2011). O poder judiciário e o paradigma da guerra na solução dos conflitos. In *Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional* (pp. xx-xx). Rio de Janeiro: Forense.
https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/87814/conciliacao_mediacao.pdf
- Batista, C. J., Borges, A. de M., & Oliveira, L. F. (2015). O papel do Conselho Nacional de Justiça na difusão da cultura da pacificação no Brasil. *REPATS - Revista de Estudos e Pesquisas Avançadas do Terceiro Setor*, 2(1), 155-183.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Buzzi, M. A. G. (2011). *Conciliação e mediação: estrutura política judiciária nacional*. Rio de Janeiro: Forense.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1988). Acesso à justiça. In *Acesso à justiça* (Trad. Ellen Gracie Northfleet, pp. 67-95). Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor.
- Cappelletti, M. (1994). Os métodos alternativos de solução de conflitos no quadro do movimento universal de acesso à justiça. *Revista de Processo*, 19(74), 82-97.
<https://bd.tjdft.jus.br/items/77cd0598-d917-4062-ba76-1a1baaff376>
- Chizzotti, A. (2000). *Pesquisa em ciências humanas e sociais* (4ª ed.). São Paulo: Cortez.
http://www.ia.ufrj.br/ppgea/conteudo/conteudo-2010-1/2SF/Claudio/5Pesquisas_em_Ciencias_Humanas_Sociais.pdf

Cintra, A. C. A., Grinover, A. P., & Dinamarco, C. R. (2010). *Teoria geral do processo* (25ª ed.). Malheiros.

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:2010;000871994>

Cintra, A. C. A., Grinover, A. P., & Dinamarco, C. R. (2013). *Teoria geral do processo* (29ª ed.). Salvador: Malheiros.

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:2010;000871994>

Conselho Nacional de Justiça. (2010). Resolução CNJ 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.

<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>

Conselho Nacional de Justiça. (2024a). Justiça em números 2024: Ano-base 2023. Brasília: CNJ. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024.pdf>

Conselho Nacional de Justiça. (2024b). Justiça em números 2024. Brasília: CNJ. <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2024/05/justica-em-numeros-2024-v-28-05-2024.pdf>

Demarchi, J. (2007). *Técnicas de conciliação e mediação*. In A. P. Grinover, K. Watanabe, & C. Lagrasta Neto (Coords.), *Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional* (pp. 162). São Paulo: Atlas.

https://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_boletim/bibli_bol_2008/Bol05-4s.htm

Fagúndez, P. R. Á. (2003). *Direito e a hipercomplexidade*. São Paulo: LTr.

<https://www.lexml.gov.br/urn/urn:lex:br:redede.virtual.bibliotecas:livro:2003;000655803>

Freitas, C. L. (2015). *Festa ou solenidade? Limites e possibilidades de uma política pública de acesso à justiça* [Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Política Social, Universidade Católica de Pelotas]. https://pos.ucpel.edu.br/ppgps/wp-content/uploads/sites/5/2018/03/CARMEN.FREITAS_FESTA-OU-SOLENIDADE-Limites-e-possibilidades-de-uma-pol%C3%ADtica-p%C3%BAblica-de-acesso-%C3%A0-justi%C3%A7a.pdf

- Gouveia, M. F. (2014). *Curso de resolução alternativa de litígios* (3ª ed.). Coimbra: Almedina.
https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4908336/mod_resource/content/1/Mariana%20Fran%C3%A7a%20Gouveia%20-%20Curso%20de%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20Alternativa%20de%20Lit%C3%ADgios.pdf
- Hess, H. M. C. (2011). Ativismo judicial e controle de políticas públicas. *Revista da SJRJ*, 18(30), 257-274.
- Mello, K. S., & Baptista, B. G. (2011). Mediação e conciliação no Judiciário: dilemas e significados. *Dilemas: Revista de Estudos de Conflito e Controle Social*, 4(1), 97-122.
https://revistaelectronica.oabrp.org.br/wp-content/uploads/2021/03/artigo_LeandroHeverton_revistaOABv2.pdf
- Minayo, M. C. S. (1996). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade* (11ª ed.). Petrópolis: Vozes. <https://wp.ufpel.edu.br/franciscovargas/files/2012/11/pesquisa-social.pdf>
- Nalini, J. R. (2009). Conselho Nacional de Justiça: um marco no Poder Judiciário. *Revista Jurídica Consulex*, 310, 28-30.
- Nunes, D., Bahia, A., & Pedron, F. Q. (2016). *Teoria Geral do Processo*. 1. ed. Salvador: JusPodivm.
- Miranda, V. D. (2018). Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação. *Revista da Faculdade de Direito de São Bernardo do Campo*, 24(2).
<https://revistas.direitosbc.br/index.php/fdsbc/article/view/941>
- Polit, D. F., Beck, C. T., & Hungler, B. P. (2004). *Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização* (5ª ed.). Porto Alegre: Artmed.
<https://search.worldcat.org/pt/title/Fundamentos-de-pesquisa-em-enfermagem-:-metodos-avaliacao-e-utilizacao/oclc/58559341>
- Ramos, L. O. et al. (2021). *Relatório ICJ Brasil – 2021*. São Paulo: FGV Direito SP.
<https://repositorio.fgv.br/items/c50527f9-8183-46ae-b152-f3bb0737a03c>

- Riskin, L. (1982). Mediation and lawyers. *Ohio State Law Journal*, 43(29), 29-60.
<https://kb.osu.edu/server/api/core/bitstreams/b384299f-faed-5431-aea6-2a67f521be59/content>
- Sadek, M. T. (2004). Judiciário: mudanças e reformas. *Estudos Avançados*, 18(51), 79-101.
<https://www.revistas.usp.br/eav/article/view/10001>
- Sales, L. M. M., & Chaves, E. C. C. (2014). Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. *Sequência*, 69, 255-280.
<https://doi.org/10.5007/2177-7055.2014v35n69p255>
- Sena, A. D., Costa, M. B. (2012). Ensino jurídico e educação para a alteridade: resolução de conflitos e uma experiência de sala de aula. *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região*, 41, 61-76.
<https://juslaboris.tst.jus.br/handle/20.500.12178/104377>
- Silva, A. C., Azevedo, R. A., & Rego, I. J. (2023). Vantagens e desvantagens das audiências de conciliação e mediação: uma revisão de literatura dos anos 2017 a 2021. *Revista Face e Textos*, 4(2), 1-13. <https://revistaft.com.br/vantagens-e-desvantagens-das-audiencias-de-conciliacao-e-mediacao-uma-revisao-de-literatura-dos-anos-2017-a-2021/>
- Vianna, L. W., Carvalho, M. A. R. de, & Burgos, M. B. (2008). Quem é o juiz brasileiro?: um perfil que se quer conhecer. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Watanabe, K. (2011). Política pública do poder judiciário nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses. *Revista de Processo*, 36(195), 381-389.
<https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/81161>
- Zamboni, A. A. (2016). *O ensino jurídico e o tratamento adequado dos conflitos: impacto da Resolução nº 125 do CNJ sobre os cursos de Direito* [Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade de São Paulo].
https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2137/tde-22072016-003302/publico/Alex_Alckmin_de_Abreu_Montenegro_ZAMBONI_Dissertacao_de_Mestrado_corrigida.pdf

Carla Aparecida Arena Ventura: Diretora da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo (EERP-USP), na gestão 2026-2030. Professora Titular (2018-atual) do Departamento de Enfermagem Psiquiátrica e Ciências Humanas (DEPCH) da EERP-USP

Patrícia de Paula Queiroz Bonato: Doutora em Ciências pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto e em Saúde Internacional pelo Instituto de Higiene e Medicina Tropical da Universidade Nova de Lisboa.

Alícia Fontes Barizza: Graduada em Direito pela Universidade do Estado de Minas Gerais, Brasil.

Lucas Sampaio Barbosa: Advogado graduado em Direito pelo Centro Universitário Moura Lacerda (2020).

Maria Luíza dos Santos Barbosa: Mestranda e Enfermeira pela Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo, Especialista em Direitos Humanos.

Data de submissão: 26/05/2025

Data de aprovação: 24/01/2026