

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
MESTRADO PROFISSIONAL EM DIREITO**

MARIANA PISACCO CORDEIRO

**DELINEAMENTO DE CRITÉRIOS PARA TRIAGEM DE CASOS DO SETOR
PRÉ-PROCESSUAL NO BRASIL**

**PONTA GROSSA
2024**

MARIANA PISACCO CORDEIRO

DELINEAMENTO DE CRITÉRIOS PARA TRIAGEM DE CASOS DO SETOR
PRÉ- PROCESSUAL NO BRASIL

Dissertação apresentada para a obtenção do título de Mestre em Direito na Universidade Estadual de Ponta Grossa. Área de Concentração: Teorias e práticas jurídicas na proteção de direitos fundamentais e promoção de políticas públicas.

Orientador: Prof. Dr. Fabrício Bittencourt da Cruz

PONTA GROSSA
2024

C794 Cordeiro, Mariana Pisacco
Delineamento de critérios para triagem de casos do setor pré-processual no Brasil / Mariana Pisacco
Cordeiro. Ponta Grossa, 2024.
137 f.

Dissertação (Mestrado Profissional em Direito - Área de Concentração: Teorias e Práticas Jurídicas em Perspectiva Translacional), Universidade Estadual de Ponta Grossa.

Orientador: Prof. Dr. Fabrício Bittencourt da Cruz.

1. Política pública - judiciária nacional -tratamento. 2. Mecanismos consensuais - resolução - conflitos. 3. Sistema - resolução - conflitos. I. Cruz, Fabrício Bittencourt da. II. Universidade Estadual de Ponta Grossa. Teorias e Práticas Jurídicas em Perspectiva Translacional. III.T.

CDD: 342



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA
Av. General Carlos Cavalcanti, 4748 - Bairro Uvaranas - CEP 84030-900 - Ponta Grossa - PR - <https://uepg.br>

TERMO

TERMO DE APROVAÇÃO


MARIANA PISACCO CORDEIRO

" DELINEAMENTO DE CRITÉRIOS PARA TRIAGEM DE CASOS DO SETOR PRÉ-PROCESSUAL
NO BRASIL "


Dissertação aprovada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre no
Programa de Pós Graduação em Direito, Setor de Ciências Jurídicas da Universidade Estadual de
Ponta Grossa, pela seguinte banca examinadora:

Ponta Grossa 01 de fevereiro de 2024

Membros da Banca:

Documento assinado digitalmente
 FABRÍCIO BITTENCOURT DA CRUZ
Data: 20/03/2024 09:06:04-0300
Verifique em <https://validar.itb.gov.br>

Prof. Dr. Fabrício Bittencourt da Cruz - (UEPG) – Presidente

Documento assinado digitalmente
 SANDRA NEGRI
Data: 20/03/2024 14:28:55-0300
Verifique em <https://validar.itb.gov.br>

Prof.ª Dr.ª Sandra Negri - (UFMT e UFPR)



Prof. Dr. João Irineu de Resende Miranda – (UEPG)

AGRADECIMENTOS

A jornada trilhada durante o mestrado não foi percorrida sozinha. Aos muitos que estiveram ao meu lado, sou grata. Este trabalho é marco significativo em minha trajetória acadêmica. O momento representa não apenas o encerramento de um ciclo, mas também o início de novos desafios.

Do incentivo ao ingresso no Programa de Pós-Graduação à redação final da dissertação, a incansável colaboração e a constante presença da minha primeira e eterna professora, minha mãe, Dra. Nelba, tornaram o caminho possível, viável e prazeroso.

Aos meus filhos, Henrique e Gustavo, razões do meu viver, que suportaram as muitas ausências, minhas crises de ansiedade e mau humor e com generosidade, afeto e paciência acompanharam cada linha redigida. Se acredito que é o relacionamento que sustenta o amor, e não ao contrário, os tempos dedicados a este estudo fortaleceram ainda mais o nosso modo de estarmos juntos.

Aos meus amigos de todas as horas, professor Pedro Morais Martins, Bernardo Daniel Riccio de Carvalho e Erica Cristina Lemes, pelas horas dedicadas a me escutar e pelos valiosos conselhos.

Ao Programa de Pós-Graduação em Direito da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), pela oportunidade de aprimoramento acadêmico e pela excelência na formação oferecida. O ambiente acadêmico estimulante e as oportunidades de pesquisa contribuíram significativamente para o desenvolvimento deste trabalho.

Ao meu estimado professor orientador, Doutor Fabrício Bittencourt da Cruz, expresso minha sincera gratidão. Sua orientação sábia, incentivo, paciência e comprometimento foram fundamentais para a condução deste estudo. Suas contribuições críticas e insights valiosos guiaram meu pensamento e aprimoraram a qualidade desta dissertação. Seu apoio afetuoso e sua vibração pela inovação serão sempre lembrados com carinho e admiração.

Ao professor Doutor Albino Szesz Junior, que, generosamente, auxiliou-me a traduzir para a linguagem digital as minhas ideias e meus devaneios na elaboração do produto da dissertação.

Aos amigos e às amigas que o mestrado me deu, em especial Aline Rodrigues de Andrade e Maria Luiza Cristani Bizzetto, que estiveram ao meu lado, obrigada por serem fontes de inspiração e motivação. Suas palavras de estímulo e as horas compartilhadas fizeram desta jornada acadêmica uma experiência enriquecedora.

Às minhas chefes, Dra. Laryssa Angélica Copack Muniz e Dra. Heloísa da Silva Krol Milak, juízas coordenadoras do CEJUSC Ponta Grossa/PR, que incentivaram a pesquisa e abriram as portas para o seu desenvolvimento. Para além disso, tenho-as como amigas e incentivadoras no ambiente de trabalho e na vida.

A cada um que compõe a equipe de trabalho do CEJUSC Ponta Grossa/PR, para quem a pesquisa é destinada, e que foi fundamental para o levantamento de critérios de seleção de mecanismos consensuais e a permitiu explorar o campo da pesquisa. Suas perguntas sinceras, suas críticas e análises sobre o produto foram essenciais para que a dissertação chegasse onde chegou.

RESUMO

CORDEIRO, Mariana Pisacco. **Delineamento de critérios para triagem de casos do setor pré-processual no Brasil**. Orientador: Fabrício Bittencourt da Cruz. Ponta Grossa, 2024. Dissertação (Mestrado Profissional em Direito) - Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, PR, 2024.

A implementação bem-sucedida da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses demanda adoção de procedimentos eficazes. A dissertação teve por objetivo geral desenvolver um guia orientativo para a triagem de casos para o setor pré-processual em centros judiciários brasileiros, empregando os critérios delineados para a parametrização da escolha de mecanismos consensuais. Os objetivos específicos incluem caracterizar os centros judiciários de solução de conflitos e cidadania no âmbito da Política Pública Judiciária Nacional do Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses; identificar a composição do Sistema de Resolução de Conflitos; parametrizar os critérios de seleção de mecanismos consensuais para a triagem de casos do setor pré-processual e desenvolver o guia orientativo de triagem de casos. Trata-se de uma pesquisa translacional aplicada ao Direito, que seguiu os preceitos dedutivos e empregou a análise qualitativa de dados e indicadores. Utilizou-se de revisão de literatura, análise documental, aplicação de questionário e desenvolvimento de produto. Delimitou-se como *locus* de pesquisa o setor pré-processual do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania de Ponta Grossa/PR (CEJUSC-PRÉ/PG), e como marco temporal o ano de 2022. Os dados foram coletados em 336 procedimentos pré-processuais, via PROJUDI, e junto aos 12 membros da equipe de triagem do órgão, em 2023. O estudo caracterizou e identificou os elementos que compõem o Sistema de Resolução de Conflitos (SRC) do setor pré-processual. Destacam-se, dentre os resultados obtidos, o delineamento de critérios de seleção de mecanismos consensuais, baseados na literatura e em evidências nos indicadores obtidos junto aos participantes da pesquisa. O guia desenvolvido é inovador ao viabilizar e orientar a aplicação dos critérios no momento da triagem de casos, a partir da análise das características do caso, combinada apenas com mecanismos consensuais disponíveis. Além disso, o produto pode ser utilizado de forma instrucional autoformativa, na simulação de situações, para incorporação do conhecimento teórico acerca dos conceitos incutidos nos critérios. A partir de sua implementação, há maior probabilidade de atender às necessidades das pessoas envolvidas no conflito, trazendo a ampla possibilidade de uma resposta satisfatória, célere e eficaz para o caso. Conclui-se que os resultados obtidos contribuem para a superação de escolhas baseadas na intuição para uma seleção de mecanismos consensuais, parametrizada a partir de subsídios teóricos e evidências científicas consistentes. Novos estudos podem ser desenvolvidos em contextos mais amplos.

Palavras-chave: Política pública judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Mecanismos consensuais de resolução de conflitos. Sistema de resolução de conflitos.

ABSTRACT

CORDEIRO, Mariana Pisacco. **Delineation of criteria for the screening of cases in the pre-trial sector in Brazil**. Advisor: Fabrício Bittencourt da Cruz. Ponta Grossa, 2024. Dissertation (Professional Master's Degree in Law) - Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), Ponta Grossa, PR, 2024.

The successful implementation of the National Judicial Public Policy on the Adequate Treatment of Conflicts of Interest requires the adoption of effective procedures. The general objective of the dissertativo was to develop a guide for screening cases for the pre-procedural sector in Brazilian judicial centers, using the criteria outlined to parameterize the choice of consensual mechanisms. The specific objectives include characterizing the judicial centers for conflict resolution and citizenship within the scope of the National Judicial Public Policy for the Adequate Treatment of Conflicts of Interest; identify the composition of the Conflict Resolution System; parameterize the selection criteria for consensual mechanisms for screening cases in the pre-procedural sector and develop the case screening guide. This is a Translational Research applied to Law, which followed deductive precepts and used qualitative analysis of data and indicators. Literature review, document analysis, questionnaire application and product development were used. The pre-procedural sector of the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship of Ponta Grossa/PR (CEJUSC-PRÉ/PG) was defined as the research locus and the year 2022 was defined as the time frame. Data were collected in 336 pre-procedural procedures, through PROJUDI, and together with the 12 members of the agency's screening team, in 2023. The study characterized and identified the elements that make up the Conflict Resolution System (SRC) of the pre-procedural sector. Among the results obtained, the delineation of selection criteria for consensual mechanisms, based on literature and evidence in indicators obtained from research participants, stands out. The guide developed innovates by enabling and guiding the application of criteria when screening cases, based on the analysis of case characteristics combined only with available consensual mechanisms. Furthermore, the product can be used in a self-training instructional way, in simulating situations, to incorporate theoretical knowledge about the concepts included in the criteria. From its implementation, there is a greater probability of meeting the needs of the people involved in the conflict, bringing the broad possibility of a satisfactory, quick and effective response to the case. It is concluded that the results obtained contribute to overcoming choices based on intuition towards a selection of consensual mechanisms parameterized based on theoretical subsidies and consistent scientific evidence. New studies can be developed in a broader context.

Keywords: National Judicial Public Policy for the Adequate Treatment of Conflicts of Interest. Consensual Conflict. Alternative Dispute Resolution. Conflict Resolution System.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantitativo de pessoas envolvidas por mecanismos aplicados e casos atendidos - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022	72
Gráfico 2 - Número de sessões por mecanismo processual - CEJUSC-PRÉ/PG.....	73

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Contextualização do problema de pesquisa.....	18
Figura 2 – Aprendizagem Experiencial de Kolb.....	22
Figura 3 – Percurso da pesquisa.....	24
Figura 4 – Áreas de atuação do CEJUSC Ponta Grossa/PR	61
Figura 5 – Índice de conciliação na fase de conhecimento do primeiro grau no juízo comum e nos juizados especiais no Paraná, por tribunal.....	74
Figura 6 – Duração do processo judicial nas varas estaduais	76
Figura 7 – Modelo de um sistema de resolução de conflitos	77
Figura 8 – Sistema de Resolução de Conflitos do CEJUSC-PRÉ/PG	79
Figura 9 – Fluxograma da triagem do CEJUSC-PRÉ/PG.....	107
Figura 10 – Indicadores dos critérios de seleção de mecanismos consensuais do CEJUSC -PRÉ/PG	108
Figura 11 – Primeiro protótipo do produto.....	112
Figura 12 – Recorte da organização dos critérios de seleção de mecanismos consensuais	114

LISTA DE FOTOGRAFIAS

Fotografia 1 – Fachada do CEJUSC Ponta Grossa/PR	52
Fotografia 2 – Sala de mediação.....	52
Fotografia 3 – Sala de atendimento psicológico.....	53
Fotografia 4 – Sala de cursos.....	53
Fotografia 5 – Secretaria do CEJUSC Ponta Grossa/PR.....	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Projetos em execução no CEJUSC Ponta Grossa/PR	57
Quadro 2 – Questões e subquestões orientadoras do diagnóstico de um SRC	60
Quadro 3 – Categorias de análise do CEJUSC-PRÉ/PG.....	62
Quadro 4 – Relação perguntas de diagnóstico e componentes de um SRC.....	78
Quadro 5 – Quadro Conceitual dos Mecanismos Consensuais aplicados no CEJUSC-PRÉ/PG	81
Quadro 6 – Combinação de casos e procedimentos: Resumo das Abordagens	89

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização dos sujeitos participantes da pesquisa	26
Tabela 2 – Distribuição das sessões pelos polos avançados do CEJUSC Ponta Grossa/PR no Setor Pré-processual - 2022	56
Tabela 3 – Distribuição das sessões por vara de origem no Setor Pré-processual em 2022 - CEJUSC Ponta Grossa/PR.....	56
Tabela 4 – Distribuição de casos por classe procedimental - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022.....	63
Tabela 5 – Distribuição de casos por origem - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022.....	64
Tabela 6 – Distribuição de casos por meio de encaminhamento - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022.....	65
Tabela 7 – Distribuição de casos por mecanismos consensuais de atendimento - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022	66
Tabela 8 – Ocorrência dos tipos de conflito nos casos atendidos - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022.....	67
Tabela 9 – Distribuição de casos por tipo de relação - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022	70
Tabela 10 – Distribuição de casos por resultado obtido - CEJUSC-PRÉ/PG.....	73
Tabela 11 – Tempo de duração dos mecanismos procedimentais	75
Tabela 12 – Motivos da opção pela mediação pré-processual.....	84
Tabela 13 – Grau de satisfação entre procedimentos de resolução de disputas e satisfação dos objetivos das partes.....	93
Tabela 14 – Probabilidade de superação dos obstáculos por cada tipo de procedimento	93
Tabela 15 – Capacidade do procedimento para satisfazer os objetivos	95
Tabela 17 – Capacidade que o procedimento tem em superar os obstáculos para resolução eficaz.....	97
Tabela 18 – Dificuldades para estabelecer os critérios de escolha do método consensual a ser aplicado.....	99
Tabela 19 – Pontos de referência utilizados para a seleção de mecanismos consensuais a ser aplicado.....	100
Tabela 20 – Indicadores utilizados para definir a Mediação como adequada a determinado caso.....	102
Tabela 21 – Indicadores utilizados para definir os CCPAZ são adequados a determinado caso.....	103
Tabela 22 – Indicadores utilizados para definir as CGF são adequadas a determinado caso	103

Tabela 23 – Possibilidade de satisfação dos objetivos por mecanismo consensual.....	109
Tabela 24 – Características do caso que provavelmente incentivarão a resolução por um ou outro processo	110
Tabela 25 – Capacidade que o procedimento tem em superar os obstáculos para resolução eficaz	111

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ADR	Alternative Dispute Resolution
CAAE	Certificado de Apresentação de Apreciação Ética
CSS	Cascading Style Sheets
CCPAZ	Círculo de Construção de Paz
CEBEPEJ	Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais
CEJUSC	Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania
CEJUSC-CID	Setor Cidadania dos CEJUSCs
CEJUSC-PRÉ	Setor Pré-Processual dos CEJUSCs
CEJUSC-PRÉ/PG	Setor Pré-Processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR
CEJUSC-PRÓ	Setor Processual dos CEJUSCs
CEMSU	Central de Medidas Socialmente Úteis
CEP/UEPG	Comitê de Ética em Pesquisa
CESCAGE	Centro de Ensino Superior dos Campos Gerais
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
ConciliaJud	Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do CNJ
CGF	Conferência de Grupo Familiar
CPR	Instituto Internacional para Prevenção e Resolução de Conflitos
CRAM	Centro de Referência de Atendimento à Mulher
CREAS	Centro de Referência de Atendimento de Assistência Social
EJUD-PR	Escola Judicial do Paraná
ENE	Avaliação Neutra Precoce
ENFAM	Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados
FD/UnB	Faculdade de Direito da Universidade de Brasília
FONAME	Fórum Nacional de Mediação
FONAMEC	Fórum Nacional de Mediação e Conciliação JR Justiça Restaurativa
HTML	Hyper Text Markup Language
med-arb	Mediação – arbitragem
NPJ	Núcleo de Prática Jurídica
NPJ CESCAGE	Núcleo de Prática Jurídica da faculdade CESCAGE
NPJ UNISECAL	Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade UNISECAL
NPJ UEPG	Núcleo de Prática Jurídica da Faculdade da UEPG
NUPEMEC	Núcleo Permanente de Métodos Consensuais

OAB/PG	Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção Ponta Grossa, Paraná
PAC	Posto de Atendimento e Conciliação
PPGD	Programa de Pós-Graduação em Direito
PROJUDI	Processo Judicial Digital
SRC	Sistema de Resolução de Conflitos
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TCLE	Termo de Consentimento de Livre Esclarecido
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
TJPR	Tribunal de Justiça do Estado do Paraná
TJSP	Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo
UEPG	Universidade Estadual de Ponta Grossa
UNISECAL	Centro Universitário Santa Amélia
UP	Unidade de Progressão do Sistema Prisional

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
1.1	PERCURSO METODOLÓGICO	20
1.2	DELINEAMENTO METODOLÓGICO	21
1.3	ORGANIZAÇÃO DAS ETAPAS DA PESQUISA	23
1.4	DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO	28
2	POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS.....	31
2.1	SURGIMENTO E EVOLUÇÃO	36
2.2	SISTEMA MULTIPORTAS.....	43
2.3	CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA	48
2.4	O CEJUSC PONTA GROSSA/PR	51
3	CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	59
3.1	DIAGNÓSTICO	60
3.2	SISTEMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS	76
4	PARÂMETROS PARA TRIAGEM DE CASOS E SELEÇÃO DE MECANISMOS CONSENSUAIS	87
4.1	PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO	87
4.2	MODELOS PARA SELEÇÃO DE MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS.....	88
4.3	IDENTIFICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE TRIAGEM DE CASOS UTILIZADOS NO CEJUSC-PRÉ/PG.....	98
5	DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO: GUIA DE TRIAGEM DE CASOS NO CEJUSC-PRÉ/PG	106
5.1	ELABORAÇÃO DE INDICADORES E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO DO CEJUSC-PRÉ/PG	107
5.2	GUIA ORIENTATIVO PARA SELEÇÃO DE MECANISMOS CONSENSUAIS	112
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	117
	REFERÊNCIAS	120
ANEXO A -	TERMO DE ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO COPARTICIPANTE.....	128
ANEXO B -	CERTIFICADO DE APRESENTAÇÃO DE APRECIÇÃO ÉTICA.....	129
APÊNDICE A -	TERMO DE CONSENTIMENTO DE LIVRE ESCLARECIDO	130
APÊNDICE B -	QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SEMIESTRUTURADO	132

1 INTRODUÇÃO

A Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses requer procedimentos eficazes para sua efetivação. Dispor de uma variedade de mecanismos consensuais, com vistas a oferecer soluções satisfatórias aos conflitos pode não ser suficiente. São necessários parâmetros técnicos, claros e objetivos para orientar a definição do meio mais adequado a cada tipo de situação apresentada. O delineamento de critérios de seleção para orientar a escolha e a aplicação de mecanismos consensuais são o objeto da presente dissertação.

No âmbito pessoal, a inquietação surge do meu desempenho como servidora gestora do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Ponta Grossa/PR (CEJUSC Ponta Grossa/PR), principalmente nos momentos de instrução aos membros da equipe quanto à triagem de casos. Os anos de capacitação em mecanismos consensuais e a atuação permanente na formação de conciliadores, mediadores e facilitadores de Justiça Restaurativa desde 2014, dentro e fora do Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), fizeram emergir a premência de um instrumento que auxiliasse tanto na escolha do procedimento a ser utilizado no caso concreto quanto na qualificação da equipe de triagem.

As dificuldades constatadas no cotidiano profissional são confirmadas na literatura. Há muito tempo se sabe que o processo judicial adversarial, que tem como resposta única a decisão judicial, não tem trazido alto grau de satisfatoriedade entre as pessoas que buscam o Poder Judiciário para solucionar seus conflitos.

Desde a década de 1970, tem-se pensado em alternativas para resolver de forma adequada os conflitos que permeiam o Judiciário, com o intuito de encontrar outros caminhos para uma solução tida como justa pelos envolvidos. No início dos anos 2000, o Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Apropriada de Disputas, da Faculdade de Direito de Brasília, realizou diversas pesquisas sobre mediação, conciliação e arbitragem (CNJ, 2016).

Os esforços do grupo de pesquisa, combinados com os da Secretaria de Reforma do Judiciário e do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), resultaram na instituição da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, por meio da Resolução CNJ n.º 125/2010 (CNJ, 2010).

A partir do marco regulatório, é notória a crescente disseminação e utilização de diversos métodos autocompositivos no âmbito do Judiciário. Novas normativas surgem a fim de consolidar tal política judiciária nacional, como as mudanças no Código de Processo Civil (Brasil, 2015) e a promulgação da Lei de Mediação, nº 13.140/2015 (Brasil, 2015).

A Resolução CNJ n.º 125/2010 prevê que não basta que sejam métodos consensuais, mas sim que sejam adequados caso a caso. Determina, ainda, que incumbe a todos os tribunais do país ofertar meios autocompositivos de resolução dos conflitos. Estabelece, para tanto, a criação de duas estruturas distintas: o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos - NUPEMEC (âmbito estadual) e o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC (âmbito local). O primeiro, responsável pela gestão, implementação, interlocução e incentivo da política pública (artigo 7º). O segundo, encarregado pela realização e gestão das sessões e audiências de conciliação, de mediação e outros meios consensuais, bem como pelo atendimento e orientação do cidadão (artigo 8º). E com abrangência em três setores:

a) de solução de conflitos pré-processual, b) de solução processual de conflitos e, c) de cidadania (artigo 10) (CNJ, 2010).

No TJPR, seja em procedimentos pré-processuais, no início de processos judiciais (em razão da aplicabilidade do artigo 334, do Código de Processo Civil), ou mesmo no decurso do processo e ainda depois de proferida a sentença, como é o caso das demandas atendidas pelo CEJUSC de 2º grau, os meios consensuais têm sido aplicados com maior frequência.

O CEJUSC funciona como um tribunal multiportas. Expressão cunhada por Frank Sander que o define como “uma instituição inovadora que direciona os processos que chegam a um tribunal para os mais adequados métodos de resolução de conflitos, economizando tempo e dinheiro tanto para os tribunais quanto para os participantes ou litigantes” (Almeida, 2012).

O que instigava Frank Sander, referência mundial em ADR (*Alternative Dispute Resolution*), como demonstrado na entrevista dada por ele à Mariana Hernandez Crespo, é o que se apresenta como nosso problema de pesquisa.

Ao dar uma breve explicação sobre o conceito do tribunal multiportas, Sander o apresenta como a ideia inicial de examinar as diferentes formas de resolução de conflitos: mediação, arbitragem, negociação e “med-arb” (combinação de mediação e arbitragem). Para, então, verificar se existia uma taxonomia para se aplicar aos conflitos e estabelecer que porta seria mais adequada a qual conflito. “Venho trabalhando nessa questão desde 1976, porque na verdade o tribunal multiportas é uma simples ideia, cuja execução não é simples, porque decidir que casos devem ir para qual porta não é uma tarefa simples” (Almeida, 2012).

Desde então, Frank Sander e outros nomes de referência como William Ury, Jeanne Brett e Stephen Goldberg (2009), Lukasz Rozdeiczer (2005); e os brasileiros André Gomma de Azevedo (2004, 2021), Tania Almeida (2012), Diego Faleck (2018), Valéria Lagrasta (2019, 2020); entre tantos outros, estudaram sobre o que se deve levar em conta para criar o melhor arranjo procedimental para o tratamento adequado do conflito.

Assim como o tribunal multiportas, pensado por Frank Sander, é uma ideia simples, os CEJUSCs também o são. No entanto, a sua execução não o é. Como decidir quais casos recepcionados pela triagem devem ser encaminhados para qual mecanismo consensual disponível não é uma tarefa simples. “A questão da seleção do processo de resolução de disputas apresenta um dos problemas mais desafiadores no campo da resolução alternativa de litígios” (Sander; Rodeiczer, 2005).

Na busca de responder à questão de pesquisa, pode-se contextualizá-la conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1- Contextualização do problema de pesquisa



Fonte: A autora.

A pesquisa empreende uma análise abrangente sobre o percurso traçado pela Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, desde seu surgimento até sua efetivação por meio dos CEJUSCs. Logo em seguida, busca identificar qual a configuração do CEJUSC Ponta Grossa/PR, com a indicação dos elementos que o compõem, dentro da perspectiva do Sistema de Resolução de Conflitos (SRC). Ao final, procura delinear os critérios técnicos para a seleção do meio mais apropriado na resolução do conflito, considerando o perfil dos casos atendidos e os mecanismos consensuais disponíveis no setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR.

A problemática central aborda a seguinte questão de pesquisa: Como instrumentalizar a aplicação de parâmetros de triagem de casos no setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR (CEJUSC-PRÉ/PG)?

Nesse contexto, a dissertação almeja contribuir significativamente ao desenvolver um guia orientativo para a triagem de casos para o CEJUSC-PRÉ/PG, empregando os critérios delineados para parametrização da escolha de mecanismos consensuais.

Os objetivos específicos incluem caracterizar o CEJUSC Ponta Grossa/PR no âmbito da Política Pública Judiciária Nacional do Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses; identificar a composição do Sistema de Resolução de Conflitos do CEJUSC Ponta Grossa/PR, a partir da avaliação dos conflitos que chegam ao CEJUSC-PRÉ/PG e da identificação dos mecanismos procedimentais consensuais disponíveis, parametrizar os critérios de seleção de mecanismos consensuais para a triagem de casos do setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR e desenvolver o guia orientativo de triagem de casos.

Para alcançar os objetivos traçados, obedeceu-se aos preceitos dedutivos, visto que partiu do espectro amplo da Política Judiciária nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses para a identificação dos mecanismos consensuais de resolução de disputas e dos critérios de triagem de casos utilizados no CEJUSC-PRÉ/PG.

O enfoque metodológico adotado é a Pesquisa Translacional aplicada ao Direito, caracterizada por uma análise qualitativa na organização e tratamento dos dados. Esta abordagem visa unir o conhecimento derivado da experiência prática com o conhecimento científico, ampliando a compreensão e possibilitando a produção de conhecimento aplicável no ambiente jurídico.

A organização da pesquisa é descrita como um processo de etapas que não ocorre de forma linear, apresentado em articulação aos procedimentos, instrumentos e referenciais teóricos utilizados. Foi realizada análise documental, com revisão da normativa atual sobre aplicação de mecanismos consensuais no âmbito do Poder Judiciário. A revisão da literatura permitiu a compreensão crítica acerca da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, dos métodos autocompositivos e dos critérios existentes de triagem de casos.

Foi realizada coleta de dados acerca das demandas tratadas pelo CEJUSC-PRÉ/PG e os mecanismos consensuais disponíveis, com o fim de realizar o diagnóstico do órgão, sob os parâmetros do Sistema de Resolução de Conflitos. Também foi aplicado questionário semiestruturado com a finalidade inicial de coletar dados para verificar o conhecimento dos membros da equipe de triagem sobre os meios consensuais e levantar os critérios usados para o encaminhamento das demandas.

A dissertação foi organizada em cinco capítulos. O primeiro, descreve o delineamento metodológico, a organização das etapas do estudo, a seleção do campo e dos participantes da

pesquisa, os instrumentos e os procedimentos de coleta de dados, de desenvolvimento do produto e de análise dos resultados.

O segundo capítulo versa sobre o tratamento adequado de conflitos como política pública e tem por objetivo contextualizar os CEJUSCs no âmbito da política judiciária nacional, destacando sua função como órgão executor destinado à implementação dos mecanismos procedimentais consensuais de solução de conflitos. Ao final, apresenta a estrutura do CEJUSC Ponta Grossa/PR, lócus da desta pesquisa.

No terceiro capítulo, caracteriza-se o setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR na estrutura de um Sistema de Resolução de Conflitos (SRC), a partir do conceito de Ury, Brett e Goldberg (2009). Identifica os componentes do CEJUSC-PRÉ/PG que o configuram como SRC e que contribui para verificar possibilidades de melhoria para torná-lo mais eficaz.

O quarto capítulo discorre sobre o princípio da adequação, preconizado pela Política Pública Judiciária de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses; apresenta as tentativas de molduras existentes que fornecem diretrizes sobre a seleção de mecanismos e expõe o resultado da pesquisa acerca da identificação de utilização de critérios de seleção pela equipe de triagem do CEJUSC-PRÉ/PG.

O último capítulo deste trabalho apresenta o resultado da pesquisa realizada, que culminou no desenvolvimento do produto. Esse resultado inclui a identificação e descrição de indicadores e critérios de seleção, adequados aos mecanismos consensuais disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG, além do guia orientativo de triagem - instrumento que permite a aplicação dos critérios estabelecidos em casos reais ou simulados pela equipe de triagem do órgão.

O resultado principal da dissertação foi a elaboração do guia orientativo que visa qualificar a triagem de casos realizada no CEJUSC-PRÉ/PG, implementando critérios apropriados para a escolha de mecanismos consensuais, por meio de uma ferramenta digital de fácil acesso, rápida e precisa. Além disso, ele auxilia na formação continuada dos membros da equipe responsáveis pela triagem de casos, ao permitir que se familiarizem com critérios técnicos para garantir a adequação métodos de resolução de conflitos.

1.1 PERCURSO METODOLÓGICO

Este capítulo apresenta as bases teóricas e metodológicas da pesquisa que teve por objetivos identificar os critérios para parametrização da seleção de mecanismos consensuais e desenvolver um guia de orientação para a triagem de casos para o setor pré-processual do

Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Ponta Grossa/PR (CEJUSC-PRÉ/PG). Descreve o delineamento metodológico, a organização das etapas, a seleção do campo e dos participantes da pesquisa, os instrumentos e os procedimentos de coleta de dados, de desenvolvimento do produto e de análise dos resultados.

1.2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

A presente pesquisa, desenvolvida no contexto do Programa de Pós-Graduação em Direito (PPGD) - Mestrado Profissional, Área de Concentração: Teorias e Práticas Jurídicas em Perspectiva Translacional, da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), na Linha Teorias e Práticas Jurídicas na Proteção de Direitos Fundamentais e Promoção de Políticas Públicas, manteve o compromisso de promover o diálogo bidirecional entre a teoria e prática jurídica em busca do aperfeiçoamento dos sistemas de administração da justiça, contribuindo positivamente na realidade em que se insere a partir da reflexão teórica prático-profissional no campo do Direito (Silva, 2021).

O estudo proposto obedeceu aos preceitos dedutivos, visto que partiu do espectro amplo da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário para a identificação dos mecanismos consensuais de resolução de disputas e dos critérios de triagem de casos utilizados no CEJUSC-PRÉ/PG.

Quanto à abordagem metodológica, caracteriza-se como Pesquisa Translacional aplicada ao Direito, com análise qualitativa no tratamento e organização dos dados e dos indicadores.

A chamada “*translational research*” configura orientação metodológica de pesquisa, que surgiu na área das ciências da saúde com proposições que remontam às ideias do médico imunologista Ludwik Fleck (1896-1961), na década de 1930, que já destacava as dimensões social, cultural e histórica do processo de construção do conhecimento (Colombo; Anjos; Antunes, 2019), e que teve grande expansão a partir das últimas duas décadas, incentivada por agências de fomento à pesquisa em todo o mundo. Sua inovação consiste em promover a transposição (*translate*) dos limites acadêmicos na articulação prática-teoria-prática, em retroalimentação, em favor de um processo bidirecional e dinâmico de transferência de conhecimento (Silva, 2021).

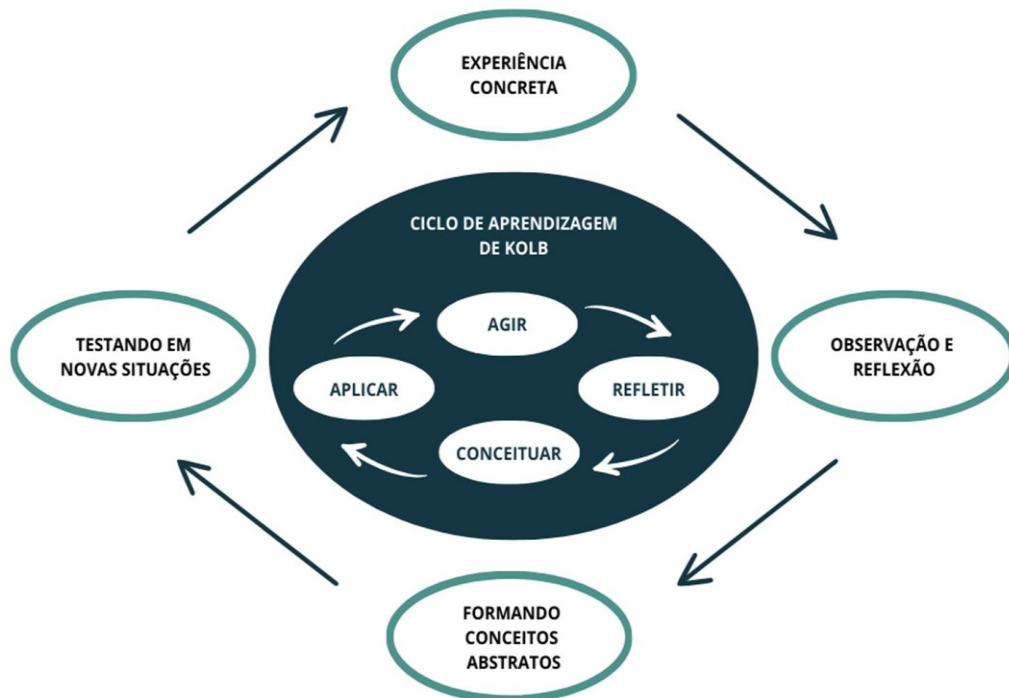
A aproximação do conhecimento derivado da experiência e vivência cotidiana com o conhecimento científico proporciona a ampliação da compreensão entre essas duas dimensões, inicialmente estranhas entre si. Com a interação entre ambos, gradativamente, reconfiguram-se

as interações compartilhadas que envolvem o conhecimento das ciências, conjunto de métodos e incentivos para aplicação prática e sua permanente reformulação, numa parceria entre a comunidade científica e a sociedade (Colombo; Anjos; Antunes, 2019).

A transposição dos limites acadêmicos, numa relação prática-teoria-prática, viabiliza a produção de conhecimento aplicável e replicável no ambiente de trabalho. Semelhante ao que propõe Moreira (2018) na área da educação, neste trabalho, um profissional do Direito torna-se autor/ator no seu contexto de trabalho, no papel de pesquisador, emerge como agente extrator do conhecimento, ao mesmo tempo que o torna acessível à partilha, ao enriquecimento e à formalização do saber, que tem potencial de contribuir para a efetivação de uma política pública.

Desta forma, a abordagem metodológica assemelha-se ao que Kolb (1974) propõe como ciclo de aprendizagem experiencial, em que a aprendizagem e o desenvolvimento constituem-se **na e pela** experiência/vivência profissional. Os conhecimentos de caráter experiencial têm utilidade para engendrar desenvolvimento “na medida em que podem ser confrontados, comparados, ampliados, revisados, enfim, refletidos junto a conhecimentos de caráter teórico” (Pimentel, 2007, p. 159), como ilustra a Figura 2.

Figura 2 - Aprendizagem Experiencial de Kolb



Fonte: A autora, adaptado de Kolb (1984).

Os aspectos propostos por Kolb (1984) para caracterizar a aprendizagem experiencial, apresentados na Figura 2, remetem à aprendizagem presente no processo de construção da pesquisa translacional desenvolvida no presente estudo, pois suas etapas envolvem todo o processo de aprendizagem composto pelo agir, aplicar, refletir e conceituar, ações que não têm uma sequência fixa e estanque. Articulam-se, de forma não linear: a experiência concreta da pesquisadora no seu espaço de trabalho; a observação e a reflexão sobre as demandas que dele emergem, a partir da prática e de subsídios teóricos; a formação de conceitos abstratos e a testagem de novas situações.

Uma das aproximações entre a aprendizagem experiencial e a abordagem translacional na pesquisa é percebida na ênfase destacada por Kolb (1984), na interação entre o sujeito e a ação, e, ao mesmo tempo, na valorização do contexto e da reflexão. Compreende-se que ambas, ao valorizarem o lado funcional da aprendizagem ou da pesquisa e de sua exteriorização social, destacam a importância da resolução de problemas pelos atores envolvidos, concedendo a estes o poder de os resolver.

A investigação realizada pautou-se na interlocução e na reflexão entre teoria, prática jurídica e demandas sociopolíticas na área do Direito, no âmbito da Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. A prática observada relaciona-se à atuação dos responsáveis pelo atendimento e encaminhamento de demandas no setor pré-processual dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), aliado às teorias referentes à adequação na aplicação de métodos consensuais.

1.3 ORGANIZAÇÃO DAS ETAPAS DA PESQUISA

A organização da pesquisa é descrita como um processo de etapas que não ocorre de forma linear, apresentado em articulação aos procedimentos, instrumentos e referenciais teóricos utilizados. Essa opção decorre do reconhecimento da complexidade e da interconexão de diferentes elementos do percurso da pesquisa.

O diagrama da Figura 3 apresenta o fluxo de informações desse processo, que é detalhado na sequência:

Figura 3 - Percurso da pesquisa



Fonte: A autora.

As setas sem preenchimento de cor sólida no espaço interno indicam a natureza interativa e dinâmica da pesquisa translacional, em que cada etapa informa e é informada por outras, criando uma interconexão entre os diferentes elementos que compõem o percurso, enquanto as setas com preenchimento direcionam-se ao resultado principal.

As formas com preenchimento em cor escura contêm os procedimentos empregados, ao passo que as formas em tons claros abrigam os resultados secundários e principal atingidos, descritos nos quatro capítulos seguintes desta dissertação.

Da **identificação do problema no contexto do CEJUSC Ponta Grossa/PR**, já apresentada na introdução, decorreram as seguintes questões de pesquisa:

Como se dá o percurso do surgimento à implementação da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses por meio dos CEJUSCs? Qual a configuração do CEJUSC Ponta Grossa/PR como Sistema de Resolução de Conflitos (SRC)? Quais os critérios para a seleção do mecanismo consensual mais adequado na

resolução do conflito? Como instrumentalizar a aplicação de parâmetros de triagem de casos no CEJUSC-PRÉ/PG?

Cada questionamento deu origem a um estudo, apresentados por capítulos, que subsidiam o desenvolvimento do produto. Todos eles consideram o objetivo de garantir a inovação teórica e enfrentar de forma criativa as questões fundamentais sobre o funcionamento operacional dos sistemas de justiça (SILVA, 2021). Principalmente no que diz respeito à identificação e aplicação de critérios de adequação no atendimento e encaminhamento para os meios consensuais de resolução de conflitos.

Os estudos realizados articulam subsídios teóricos com dados e indicadores coletados, de modo a contemplar o contexto mais abrangente com o campo de pesquisa e teoria com a prática.

Os três primeiros estudos têm como resultados: **a caracterização do CEJUSC Ponta Grossa/PR no âmbito da Política Pública Judiciária Nacional do Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, a configuração do SRC do CEJUSC Ponta Grossa/PR e a parametrização de critérios para a triagem de casos no CEJUSC-PRÉ/PG**. O último estudo contempla o resultado principal com o desenvolvimento do guia orientativo de triagem de casos.

Para a realização da pesquisa, atenderam-se os preceitos éticos. Obteve-se a **autorização e anuência à pesquisa** junto à instituição coparticipante CEJUSC da Comarca de Ponta Grossa/PR, por meio do Termo de Anuência da Instituição Coparticipante (Anexo A). O projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP/UEPG), via Plataforma Brasil, com o parecer favorável à sua realização no Certificado de Apresentação de Apreciação Ética (CAAE) de número 69781123.7.0000.0105 (Anexo B).

O aceite dos participantes foi obtido por meio da assinatura do Termo de Consentimento de Livre Esclarecido (TCLE), após os devidos esclarecimentos sobre a pesquisa, a voluntariedade da colaboração e a preservação do anonimato dos sujeitos (Apêndice A). O TCLE garantiu aos participantes o livre acesso a todas as informações e dúvidas sobre o estudo, a opção de declinar de colaborar com o estudo a qualquer momento, sem apresentar justificativas e sem prejuízo.

Foram selecionados para compor a **amostra de pesquisa** os profissionais e estagiários que realizam o atendimento direto ao público no CEJUSC Ponta Grossa/PR, no primeiro semestre de 2023, com a finalidade inicial de coletar dados para verificar seu conhecimento sobre os meios consensuais e levantar os critérios usados para o

encaminhamento das demandas. Outra contribuição foi a análise preliminar do protótipo do produto desenvolvido, realizada em encontro presencial, no mês de outubro de 2023.

Todos os profissionais que integravam a equipe aceitaram participar da pesquisa, respondendo ao Questionário disponibilizado via *Google Forms* (Apêndice B), de modo que a amostra foi composta por 12 participantes, cuja caracterização é apresentada na Tabela 1.

Tabela 1 - Caracterização dos sujeitos participantes da pesquisa

CARACTERÍSTICAS	CATEGORIAS	FREQUÊNCIA	
		N	%
Gênero	Feminino	11	91,7
	Masculino	01	8,3
Faixa etária	18 a 25 anos	07	58,3
	26 a 30 anos	02	16,7
	31 a 40 anos	02	16,7
	41 a 46 anos	01	8,3
Nível de Escolaridade	Ensino Superior - em curso	06	50
	Especialização - em curso	02	16,7
	Especialização	02	16,7
	Mestrado - em curso	01	8,3
	Doutorado	01	8,3
Formação acadêmica	Graduação - Direito	10	83,3
	Graduação - Psicologia	02	16,7
	Graduação - Filosofia	01	8,3
	Especialização - Psicologia Jurídica	01	8,3
	Especialização - Direito das famílias e sucessões	01	8,3
	Especialização - Mediação de Conflitos e Justiça	01	8,3
	Restaurativa		
	Doutorado - Ciências Sociais Aplicadas	01	8,3
Função que exerce no CEJUSC	Estagiário de Graduação - Direito	06	50
	Estagiário de Pós-Graduação - Direito	01	8,3
	Estagiário de Pós-Graduação - Psicologia	01	8,3
	Servidor Judiciário Estadual	01	8,3
	Servidora Municipal cedida ao CEJUSC- Psicóloga	01	8,3
	Assessor juiz	02	16,7

Fonte: Questionário, 2023.

Os dados obtidos apontam que os participantes em sua maioria são do sexo feminino (91,7%), tem ou estão em formação em Direito (83,3%), são estagiários (66,7%), sendo 50% de cursos de graduação, portanto, com a formação inicial incompleta. Um terço são profissionais (4 participantes) e, dentre eles, 3 são servidores do Tribunal de Justiça do Paraná, sendo um efetivo e dois em cargo comissionado. A **análise documental** foi realizada em 3 frentes.

Realizou-se a revisão da normativa atual sobre métodos autocompositivos de solução de conflitos, tendo como subsídios principais as Resoluções n.º 125/2010 e 225/2016, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), o Código de Processo Civil e a Lei n.º 13.140/2015.

O levantamento a respeito de métodos consensuais empregados no CEJUSC-PRÉ/PG utilizou como fonte documentos e registros do CEJUSC Ponta Grossa-PR.

A análise documental mais abrangente teve por objeto o diagnóstico do CEJUSC-PRÉ/PG como SRC, realizado a partir do levantamento de dados acerca das demandas tratadas pelo órgão e da elaboração das categorias de identificação do serviço prestado, a partir dos parâmetros propostos por Ury, Brett e Goldberg (2009). Foram levantados dados de período anual, via sistema do Processo Judicial Digital¹¹ (PROJUDI), relativos ao ano de 2022. O recorte temporal considerou os dados já consolidados de um período mais atual, após o retorno do atendimento presencial, pós-pandemia de COVID-19.

Foram encontrados 444 procedimentos cadastrados no PROJUDI. Como critério de inclusão, consideraram-se os casos que indicavam a aplicação de mecanismos consensuais para a busca da resolução do conflito, e foram excluídos os procedimentos relativos a outros setores de atendimento do CEJUSC Ponta Grossa/PR. Desta forma, foram selecionados para compor a amostra 336 casos.

A revisão da literatura foi realizada a partir da utilização de materiais já elaborados, como livros e artigos científicos, para a compreensão crítica dos conceitos de Política Pública de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, métodos consensuais de solução de conflitos e critérios de seleção de mecanismos de resolução de disputas.

Quanto à Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, os estudos foram baseados em livros e artigos publicados pelos responsáveis pela elaboração do programa e autores da Resolução CNJ n.º 125/2010, entre os

¹¹ O sistema do Processo Judicial Digital PROJUDI é um software de processo eletrônico mantido pelo Conselho Nacional de Justiça que reproduz o conteúdo completo de processos judiciais em meio eletrônico, para manipulação e armazenamento (TJPR, 2023).

quais Valéria Ferioli Lagrasta (2019, 2020), Kazuo Watanabe (2003, 2009, 2020), Morgana de Almeida Richa (2020), Henrique de Almeida Ávila (2020) e Marco Aurélio Gastaldi Buzzi (2020), além das normativas do CNJ e a legislação acerca do tema.

Quanto ao referencial acerca da identificação e elaboração de sistemas de resolução de disputas, os estudos fundamentaram-se nos escritos de William Ury, Jeanne Brett e Stephen Goldberg (2009), autores da técnica de *design* de sistema de disputas, na obra intitulada “Resolução de Disputas: Concepção de Sistemas para reduzir os custos dos conflitos”. E, para a construção dos Sistema de Resolução de Conflitos do CEJUSC Ponta Grossa/PR, foram analisados os dados coletados na pesquisa feita no sistema PROJUDI.

Com relação aos critérios de seleção e encadeamento de meios de resolução de disputas, o respaldo teórico alicerçou-se na contribuição de Frank Sander (2005, 2014), Lukasz Rozdeiczer (2005) e Stephen Goldberg (2014). E na tese de doutoramento de Diego Faleck (2018), a qual apresenta a possibilidade da inserção no sistema jurídico nacional de uma técnica capaz de estruturar de forma mais adequada o arranjo procedimental, com a utilização dos já conhecidos mecanismos consensuais, em busca da efetiva resolução do conflito e satisfação dos envolvidos.

Quanto aos meios consensuais, há farta literatura, bem com robusto referencial normativo nacional. As publicações de Ana Pellegrini Grinover (1987); André Gomma de Azevedo (2004, 2015, 2016) e do Roberto Portugal Bacellar (2012) são essenciais no entendimento da implementação do tratamento adequado de conflitos como política pública judiciária nacional. Assim, fundamentais para a pesquisa. Quanto à aplicabilidade, conceituação e descrição das técnicas aplicadas à conciliação e à mediação, o referencial teórico baseia-se nas obras de Tânia Almeida (2012, 2015), Petrônio Calmon (2019) e Leonard Riskin (2002).

Ademais, são base para a compreensão das metodologias de Justiça Restaurativa, como círculos de construção de paz e conferências de grupos familiares, as obras dos autores Howard Zehr (2019, 2020), Kay Pranis (2010), Allan Macrae (2020) e a brasileira Celia Passos (2019). A partir dos resultados encontrados na pesquisa, desenvolveu-se o produto.

1.4 DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO

O primeiro passo no desenvolvimento do produto foi criar os indicadores principais e estabelecer critérios de seleção de mecanismo consensual para se adequarem à realidade dos procedimentos disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG. Para alcançar esse objetivo,

combinaram-se critérios descritos na literatura com indicadores coletados por meio de questionários do *Google Forms* (Apêndice B), aplicados aos membros da equipe de triagem de casos do CEJUSC- PRÉ/PG.

Após a definição dos critérios a serem utilizados pelo setor de triagem de casos do CEJUSC-PRÉ/PG, foi desenvolvido o primeiro protótipo do produto desta dissertação. Elaborado na plataforma Canva, o protótipo consiste na identificação dos cinco principais indicadores e na definição dos critérios para seleção de metodologias consensuais, estes dispostos em três quadros ao entorno dos indicadores principais.

A plataforma Canva foi escolhida em razão de ser uma ferramenta online que oferece a possibilidade de criação de *designs* personalizados, utilizando-se de recursos avançados, como gráficos, ilustrações, fontes e *templates* pré-fabricados, integração com outras ferramentas de criação, armazenamento seguro e fácil compartilhamento de projetos com outras pessoas e opções de exportação para vários formatos de arquivo (Canva, 2023).

O protótipo foi apresentado aos participantes da pesquisa, em encontro presencial para avaliação. O encontro de análise, realizado em outubro de 2023, na sede do CEJUSC Ponta Grossa/PR, gerou sugestões de melhoria quanto à forma de apresentação do produto e à maneira de análise dos critérios elencados.

Diante das sugestões dos participantes, passou-se à segunda etapa de criação do produto. Utilizando-se a ferramenta quadro branco, disponível na plataforma Canva, foi estruturado um diagrama que elenca todos os componentes do produto: indicadores, critérios, perguntas relacionadas aos critérios, respostas possíveis, ponderação métrica correspondentes e mecanismos consensuais.

Para cada critério elencado, há uma pergunta correspondente e, para cada resposta, uma valoração métrica correlacionada a cada um dos mecanismos consensuais disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG. A ponderação numérica corresponde aos valores estabelecidos/preestabelecidos e que estão dispostos nos quadros que correlacionam critérios e mecanismos consensuais, resultantes da primeira etapa de criação do produto.

Tal estrutura foi utilizada para subsidiar a confecção final do produto, por meio dos dados constantes no diagrama e a informação dos dados visíveis aos usuários do produto (*Front-End*) e dos dados ocultos (*Back-End*). Os dados não visíveis alimentam o resultado da soma final e que resulta na indicação do mecanismo consensual adequado, conforme somatória da ponderação numérica realizada a cada resposta obtida nas etapas de seleção.

O guia orientativo é o produto resultante da última etapa de elaboração. Para acessar o produto, foi utilizada a ferramenta questionário, desenvolvida a partir das linguagens de

programação Hyper Text Markup Language (HTML), JavaScript e Cascading Style Sheets (CSS), consideradas fundamentais no desenvolvimento web.

Ao utilizar o produto, é possível escolher o mecanismo consensual mais adequado a ser utilizado, com base em critérios específicos, e selecionar aquele que melhor atende às particularidades da situação conflitiva apresentada. O produto apresentado como resultado da dissertação foi hospedado na plataforma gratuita *Cloudflare Pages*, que possui recursos gratuitos e infraestrutura segura e confiável para a sua aplicação.

2 POLÍTICA PÚBLICA DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

O presente capítulo versa sobre o tratamento adequado de conflitos como Política Pública Judiciária Nacional e tem por objetivo contextualizar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) no âmbito da política judiciária, destacando sua função como órgão executor destinado à implementação dos mecanismos procedimentais consensuais de solução de conflitos. Ao final, apresenta a estrutura do CEJUSC Ponta Grossa/PR, locus da desta pesquisa.

Para um melhor entendimento sobre como o Poder Judiciário é também responsável pelo delineamento de políticas públicas para a promoção de valores fundamentais estabelecidos em nossa Constituição Federal, e não função exercida apenas pelos Poderes Executivo e Legislativo, faz-se necessário conceituar política pública.

Bucci (2006) define política pública como um programa para estabelecer ações governamentais que resultam em processos juridicamente regulados, como processo legislativo, processo de governo, processo orçamentário, processo judicial, entre outros. A autora destaca que o programa estabelecido visa a realização de objetivos socialmente relevantes e politicamente determinados a partir da coordenação dos meios à disposição do Estado das atividades privadas.

Para Di Pietro (2016), as políticas públicas podem ser definidas como metas e instrumentos de ação elencados pelo poder público para alcançar os interesses públicos dos quais é sua função proteger. O escopo das políticas públicas, para além de estabelecer diretrizes e prioridades ao poder público, identifica e escolhe seus meios de execução.

As políticas públicas são o principal modo de expressão do Estado, seja por sua ação ou inação. Por meio delas, ele regula, interfere, promove, reduz, elimina antigos e cria novos contextos socioeconômicos (Petinelli; Silva, 2019).

Saraiva (2006) reforça a concepção de que as políticas públicas englobam um sistema de decisões públicas de ações e omissões, preventivas ou corretivas, que tem por pretensão modificar ou manter a realidade de setores da vida social, por meio de alocação de recursos e estratégias de ação para atingir objetivos previamente estabelecidos.

No Brasil, até a década de 1980, aproximadamente, o processo de estabelecimento de políticas públicas envolve atores governamentais e não-governamentais que interagem por meio de negociação e barganha política, através de canais formais e informais (Petinelli; Silva, 2019).

Com a redemocratização do país e a promulgação da Constituição Federal de 1988, iniciou-se um processo de democratização da gestão pública, seja pela disseminação e institucionalização de uma estrutura participativa no âmbito de políticas públicas e casas legislativas nas esferas municipal, estadual e federal, seja pela distribuição de cargos governamentais para ativistas sociais ou líderes de movimentos sociais e sindicais (Petinelli; Silva, 2019).

Com a Constituição Federal de 1988, houve uma ampliação da diversidade das políticas públicas e das demandas sociais, uma vez que passaram a ser interpretadas como normativas, dotadas de força jurídica para a realização dos direitos nelas encartados, e não somente como um documento político (Bonavides, 1994). Estabeleceu-se um compromisso com a garantia, proteção e promoção dos direitos fundamentais (Barcellos, 2018).

Os direitos fundamentais, que são voltados a proteger a esfera de liberdade do indivíduo das intervenções do Poder Público, geram ações negativas e abstenções por parte do Estado, segundo a interpretação liberal clássica. No entanto, alguns direitos fundamentais exigem do Estado uma postura positiva, uma ação na qual o Estado atua como prestador desses direitos, como é o caso dos direitos sociais (Alexy, 2006).

Dentre os direitos fundamentais sociais está o acesso à justiça. Ele pode ser encarado como componente essencial à atividade jurisdicional, no contexto de um sistema jurídico moderno e igualitário, o qual pretende garantir e não apenas anunciar direitos (Cappelletti; Garth, 1988). A Constituição Federal de 1988 o contempla em vários incisos do artigo 5º - LIII, XXXVII, XXXV, LXXIV e LXXVII – com destaque para o inciso XXXV, que determina que “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (Brasil, 1988).

Por se tratar de direito fundamental, o acesso à justiça é princípio gestor que informa e orienta todo ordenamento jurídico e congrega valores que influenciam a concepção do processo como instrumento de realização da justiça, conferindo consistência ao sistema e sendo determinado pelo caráter institucional da atividade desenvolvida (Mendonça, 2016).

Assim, é obrigação do Estado viabilizar a admissão das pessoas aos órgãos responsáveis pela tutela dos seus direitos, de forma a garantir acesso aos instrumentos juridicamente aptos para tanto. É responsabilidade estatal promover o direito de acesso à justiça de forma ampla, bem como é seu dever fiscalizar a sua prestação (Mendonça, 2016).

Cappelletti e Garth (1988) relatam a transformação do conceito do acesso à justiça nas sociedades contemporâneas. Apontam que é, principalmente, a partir dos anos de 1970

que ter acesso ao sistema judiciário não basta. É necessário que as pessoas que procuram o sistema público recebam respostas que considerem como decisões justas.

O próprio conceito de acesso à justiça evoluiu. Bacellar (2012) reporta-se às três ondas de acesso à justiça identificadas por Cappelletti e Garth (1988). A primeira onda, referente à assistência judiciária gratuita, a segunda, sobre a representação dos interesses difusos e a terceira que corresponde ao acesso a decisões justas, não apenas por meio da decisão judicial como forma de resposta única, mas também por meio de outros métodos, como por exemplo as decisões consensuais ou arbitragem.

Bacellar (2012) refere-se, ainda, a uma quarta onda que seriam as dimensões éticas dos operadores do direito, descrita por Economides, em 1988. Essa onda diz respeito à necessidade de atuação ética e de formação dos operadores do direito, formação continuada de advogados, auxiliares da justiça, magistrados, promotores de justiça, procuradores, servidores, delegados, enfim, da enorme gama de profissionais que trabalham com o Direito. Para além disso, Bacellar (2012) apresenta o que poderia ser considerado uma quinta onda de acesso à justiça. No Brasil da Pós-Modernidade, em razão do alto índice de congestionamento dos tribunais e do surpreendente número de processos litigiosos, nasce uma onda voltada ao desenvolvimento de ações, em dois aspectos.

O primeiro refere-se à perspectiva do acesso à justiça não apenas como via de ingresso, mas especialmente de “saída da justiça”, direcionado aos conflitos já judicializados (Bacellar, 2012). Como exemplo de ação de saída, pode-se citar o movimento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) relativo ao Programa de Metas Nacionais do Poder Judiciário. Elaborada em 2009, a Resolução CNJ n.º 70 dispunha sobre o planejamento e a gestão estratégica dos órgãos do Poder Judiciário, voltados à missão de realizar justiça (artigo 1º, II) por meio de metas (CNJ, 2009).

Posteriormente, a referida norma foi revogada pelas resoluções CNJ n.º 198/2014 e n.º 325/2020, em razão da questão temporal abarcada pela resolução anterior (CNJ, 2014; CNJ, 2020). Essa última é referente às metas estabelecidas para o período de 2021 a 2026. Ambas versam sobre o mesmo tema e buscam delinear estratégias acerca da efetivação das ações do Judiciário e impulsionar o desenvolvimento de seus órgãos por meio do estabelecimento de metas nacionais.

O segundo aspecto descrito por Bacellar (2012) é o oferecimento de meios adequados de resolução de conflitos de interesses. Sejam esses mecanismos procedimentais oferecidos dentro ou fora do Estado, judicial ou extrajudicial, no contexto daquilo que o autor denomina de “acesso à justiça como acesso à resolução adequada do conflito” (Bacellar,

2012, p.19). Ou seja, oferecer mecanismos procedimentais consensuais na “entrada da justiça” ou mesmo fora dela.

O acesso à justiça preconiza que há garantia constitucional da possibilidade do jurisdicionado não só poder ingressar em juízo, mas também de acessar todos os mecanismos processuais necessários para dirimir o conflito, tendo, ao final, “o direito de receber uma decisão justa, útil, materialmente viável e no menor tempo possível, promovendo com a mesma intensidade e presteza o acesso e o desacesso do Poder Judiciário” (Negri, 2019, p. 201).

Para Negri (2019), o desacesso ou momento de saída da demanda do Poder Judiciário possui tanta importância quanto o livre acesso ao serviço de justiça, devendo ambos serem considerados como garantias constitucionais. O primeiro, refere-se à “obtenção da resposta jurisdicional eficiente, eficaz e no menor tempo possível” (Negri, 2019, p. 201). E o segundo, a possibilidade de ingressar, tendo ou não condições de pagar as custas e despesas do processo, formular pedido e defender-se de forma adequada, além de obter resultado efetivo, no menor tempo possível (Cappelletti; Garth, 2002).

Na esteira da evolução do conceito de acesso à justiça, Watanabe defende a sua atualização. Sua concepção não está ligada apenas ao mero acesso formal aos órgãos do Poder Judiciário, mas sim a um acesso qualificado à justiça que “propicie ao jurisdicionado a obtenção da tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada, enfim, um acesso a uma ordem jurídica justa.” (Watanabe, 2019, p. 82). Tal definição busca anunciar que o direito fundamental de acesso à justiça não se resume ao jurisdicionado ter a possibilidade de recorrer ao Poder Judiciário, mas também e, principalmente, ao direito de sair da esfera estatal com uma solução adequada para o seu conflito (Ávila; Lagrasta, 2020).

O conceito atualizado de acesso à justiça, recepcionado pela Constituição Federal de 1988, está evidenciado na Resolução CNJ nº 125/2010 (CNJ, 2015) e, de forma normativa, na Lei nº 13.140/2015 – Lei da Mediação (Brasil, 2015) e na Lei nº 13.105/2015 – Código de Processo Civil (Brasil, 2015) (Watanabe, 2019).

Com a mudança normativa, o acesso à justiça não mais significa o simples acesso aos órgãos do Poder Judiciário para a proteção litigiosa de direitos. Passa a constituir o acesso à ordem jurídica justa, pelo qual os jurisdicionados têm o direito de serem ouvidos e atendidos em situações de problemas jurídicos que impeçam o exercício pleno da cidadania e não só nos casos de controvérsias com outrem (Watanabe, 2019).

O conceito vigente é mais amplo e abrange as esferas judicial e extrajudicial. Na primeira, sua aplicação repercute na amplitude e qualidade dos serviços prestados pelos

órgãos judiciários. Passa-se à compreensão de que o papel do Poder Judiciário não é meramente de uma atitude passiva e de aplicação do clássico método da adjudicação, por meio da sentença. Cabe a ele ampliar seu elenco de técnicas e estratégias para resolução de conflitos, por meio da utilização de meios mais adequados à solução de conflitos, em especial, os métodos consensuais e, de forma ativa, organizar e ofertar serviços de qualidade (Watanabe, 2019).

Ao se considerar a concepção ampliada de acesso à justiça expressa como direito fundamental social, surge a necessidade e obrigação de o Estado fomentar políticas públicas de acesso à justiça e de fiscalizá-las.

Para além de resgatar a cidadania, estabelecer os direitos fundamentais, a Constituição Federal de 1988 também confere ao Poder Judiciário funções de Estado com a obrigação deste de prever sua atuação por meio de elaboração de políticas públicas (Richa, 2020).

Com o novo desenho constitucional dos órgãos responsáveis pela prestação jurisdicional, atrela-se ao Poder Judiciário uma participação mais interventiva, antes reservada aos Poderes Legislativo e Executivo. Redimensiona-se a atuação daquele para que exerça as funções de ator, formulador e executor de políticas públicas intrínsecas ao seu papel, numa postura de sujeito ativo dos serviços judiciários, em acréscimo a sua atuação jurisdicional (Richa, 2020).

A reconfiguração das atribuições do Poder Judiciário, que passa a ser menos passivo e com maior função de gestão e planejamento, visa melhorar os serviços prestados e proporcionar soluções mais efetivas às questões sociais por meio de ações planejadas pelas políticas públicas judiciárias. O novo paradigma de atuação exige “um espaço de formulador de políticas públicas judiciárias, cumpridas pelos próprios órgãos do Poder Judiciário, a fim de ampliar a efetividade da prestação jurisdicional quando os métodos tradicionais não se revelarem suficientes” (Richa, 2020, p. 100).

É função política do Poder Judiciário a efetivação dos princípios basilares como acesso à justiça, celeridade processual, proteção e concretização judicial dos direitos fundamentais. O órgão que orienta o desempenho dessa função, inclusive pela elaboração de políticas públicas, é o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), instituído pela Emenda Constitucional nº 45/2004 (Brasil, 2004).

O CNJ é o órgão central responsável por deliberar acerca do planejamento estratégico e da coordenação de políticas públicas judiciárias nacionais. Tem como objetivo uniformizar, racionalizar e automatizar procedimentos e processos necessários ao

aprimoramento da prestação jurisdicional, além de ampliar o acesso à justiça e contribuir para a efetivação de direitos, pacificação social e desenvolvimento do país (CNJ, 2021).

Por meio da elaboração da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário, o CNJ é o responsável por buscar concretizar o direito fundamental social de acesso à justiça e ofertar aos cidadãos serviços de melhor qualidade e decisões que resultem na satisfação de seus interesses.

2.1 SURGIMENTO E EVOLUÇÃO

Um longo caminho foi percorrido, dentro e fora do CNJ, até o momento da promulgação da Resolução CNJ 125/2010 (CNJ, 2010), instrumento de institucionalização da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário.

Em meados dos anos 1990, o Grupo de Pesquisa e Trabalho em Resolução Adequada de Disputas da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília – FD/UnB (então chamado Grupo de Pesquisa e Trabalho em Arbitragem, Mediação e Negociação) inicia os estudos voltados à teoria autocompositiva. Em 2001, após o primeiro curso de formação de mediadores ministrado pela instituição, surge a ideia de elaborar um manual voltado a complementar o treinamento básico que seria, então, fornecido pelos Tribunais de Justiça de todo país aos conciliadores e mediadores judiciais (CNJ, 2016).

O Grupo direciona seus estudos às técnicas de mediação e conciliação judicial e encontra principalmente na Universidade de Harvard, Estados Unidos, a formação necessária para aquisição do conhecimento técnico-científico dos meios autocompositivos. Embora o modo consensual de resolução de disputas não seja uma criação da referida universidade, é a primeira instituição acadêmica a sistematizar os conhecimentos acerca das técnicas de mediação. O Programa de Negociação da Escola de Direito da instituição volta seus estudos para conceber cientificamente o procedimento, a utilização dos instrumentos e ferramentas de mecanismos consensuais, tornando-os mais eficientes para resolver conflitos.

O caminho brasileiro para institucionalização dos mecanismos consensuais tem início na gestão 2005/2006 do CNJ, sob a presidência do Ministro Nelson Jobim, com a aprovação do projeto originariamente denominado “Justiça Cidadã”. O projeto é considerado o desenho embrionário da política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses. Ele previa a aplicação de meios consensuais para além da competência dos Juizados Especiais Estaduais e Federais (Buzzi, 2020).

Na gestão posterior (2007/2008), presidida pela Ministra Ellen Gracie, a política de Métodos Alternos oficializa-se como meta institucional do CNJ e propõe ações que se tornam nacionalmente conhecidas, como o “Dia da Conciliação”, criado para disseminar a cultura da resolução consensual de conflitos, expande-se e dá origem a “Semana Nacional da Conciliação” (Buzzi, 2020), que ocorre anualmente até os dias atuais.

O projeto “Justiça Cidadã” amplia-se, passa a ser programa nacional com a denominação de “Movimento pela Conciliação”. Sua missão visa contribuir de forma efetiva para a pacificação das controvérsias, assim como para a rapidez, eficiência e modernização da justiça brasileira.

Entre os objetivos do Movimento pela Conciliação, estão: a) a colaboração na organização dos serviços de conciliação, mediação e outros métodos consensuais de solução de conflitos, para promover a criação de Juízos de resolução alternativa de conflitos, órgãos judiciais especializados na matéria; b) a capacitação em métodos consensuais de solução de conflitos de magistrados de todos os ramos da Justiça, servidores, mediadores, conciliadores e demais facilitadores da solução consensual de controvérsias; e c) o desenvolvimento de relações de cooperação entre órgãos públicos, instituições públicas e privadas da área de ensino, para promoção da cultura da solução pacífica dos conflitos.

Tal movimento contribui de forma expressiva para a expansão da autocomposição no Brasil e, com o passar dos anos, a política pública judiciária do tratamento adequado de conflitos se consolida em razão de seus bons resultados.

Durante a gestão do Ministro Gilmar Mendes (2008/2009), são instalados vários “Postos de Atendimento e Conciliação – PACs”, órgão embrionário dos CEJUSCs. Também é criado o Conselho Consultivo para os Métodos Alternos, sob a direção de Kazuo Watanabe e cooperação de diversos magistrados, que, junto com a Comissão de Notáveis, tinha por finalidade discutir projetos e analisar propostas afetas ao tema a implementação dos meios consensuais (Buzzi, 2020).

Ainda com o intuito de promover o Movimento pela Conciliação, em 2009, o CNJ lança a primeira edição do Manual de Mediação Judicial. O livro é organizado por André Gomma de Azevedo, profissional de referência nacional e internacional em solução adequada de conflitos. Atualmente, o Manual encontra-se em sua sexta edição e é facilmente acessado no site do CNJ (CNJ, 2016).

A publicação foi o primeiro instrumento a reunir o que é considerado pelo CNJ como conteúdo formativo básico para a capacitação dos conciliadores e mediadores judiciais. Nele são descritas as quatro principais teorias que embasam a mediação cível: teoria da

comunicação; teoria dos jogos; teoria do conflito e teoria da negociação integrativa; o panorama da mediação; as etapas da sessão de mediação e técnicas a serem utilizadas; apresenta, ainda, as competências autocompositivas a serem desenvolvidas e a qualidade dos processos autocompositivos (CNJ, 2016).

Em 2010, já nos meses iniciais, a Comissão de Acesso à Justiça e Cidadania, do CNJ, sob a presidência da Conselheira Morgana de Almeida Richa, dedica-se ao delineamento da estrutura da política de tratamento adequado de conflitos, na redação da futura Resolução CNJ 125/2010 (Richa, 2020). Após quase 9 meses de atividades, é construído um modelo de política pública judiciária capaz de contemplar às complexidades de um país continental, constituído por diversos ramos do Poder Judiciário, além de possuir peculiaridades, interesses e limites próprios do desafio de conceber uma nova perspectiva para a recompor a ordem jurídica voltada à solução de conflitos (Richa, 2020).

É neste cenário que, em 23 de abril de 2010, o Ministro Cezar Peluso toma posse como presidente do Supremo Tribunal Federal, para o biênio 2010/2012. Em seu discurso de posse, anuncia a institucionalização de uma política pública nacional de autocomposição. Destaca a incorporação ao sistema judiciário dos então chamados meios alternativos de resolução de conflitos sob rigorosa disciplina, direção e controle do Poder Judiciário para que sejam oferecidos aos cidadãos, por instrumentos próprios, como mecanismos facultativos para resolver conflitos, sendo essa oferta um exercício da função constitucional do Poder Judiciário.

Salienta, ainda, que, para além da disponibilização dos mecanismos consensuais facultativos em esfera nacional, objetiva-se a transformação social por meio da mudança de mentalidade decorrente da participação decisiva das partes envolvidas no conflito na construção de uma decisão que se a elas satisfatória (Peluso, 2010 *apud* Watanabe, 2019).

A concretização da política anunciada pelo ministro tem como resultado maior a promulgação da Resolução CNJ 125/2010, datada de 29.11.2010, a qual dispõe sobre a “Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário”. A Resolução é considerada como o marco normativo mais importante referente a implementação da política judiciária nacional de resolução de conflitos (CNJ, 2010).

A normativa decorre da necessidade de apoiar, estimular e divulgar a sistematização e o aprimoramento de práticas já adotadas por alguns tribunais. A intenção da política pública é organizar, em âmbito nacional, os serviços prestados no decorrer da relação processual (auto

e/ou heterocompositivos) e incentivar, por meio do setor pré-processual, a atividade de prevenção de demandas (CNJ, 2015).

A institucionalização do tratamento adequado dos conflitos, de forma organizada e estruturada, tem como objetivo principal ofertar a solução mais adequada aos interesses das pessoas envolvidas no conflito, por meio de sua participação ativa e decisiva na construção do resultado, ao mesmo tempo que busca preservar o relacionamento entre elas, promovendo a justiça coexistencial (Watanabe, 2019).

Por meio da política pública, adota-se um filtro de litigiosidade que, ao proporcionar o acesso à justiça por meio da oferta de métodos adequados de solução de conflitos, com vistas à satisfação dos interesses dos jurisdicionados, assegura o acesso à ordem jurídica justa e reduz a quantidade de conflitos que necessitam de uma decisão decorrente de sentença (Watanabe, 2019).

A concepção finalística da referida política é a melhor entrega da prestação jurisdicional, dentro de padrões eficientes de acesso, celeridade e efetividade (Richa, 2020). A realização dos escopos da jurisdição, em especial o escopo social, de pacificação entre pessoas em conflito, por meio da obtenção uma solução rápida e eficaz mais próxima da almejada pelos conflitantes, é o verdadeiro objetivo da inserção e oferecimento dos meios consensuais de solução de conflitos no Poder Judiciário (Ávila; Lagrasta, 2020).

Está no intento da Resolução CNJ 125/2010, pela modernização do Poder Judiciário, a redução do grau de intervenção estatal na solução dos conflitos, com maior autonomia para os interessados; ampliação do acesso à justiça e responsabilidade social (Richa, 2020). Em última análise, está também a mudança de mentalidade dos profissionais do Direito e da própria comunidade, diminuindo-se a resistência aos meios de solução diversos da sentença judicial (Ávila; Lagrasta, 2020). Uma verdadeira transformação social.

Não é objetivo da resolução “resolver a crise de desempenho da justiça, de reduzir o monumental acervo de processos do Judiciário pátrio [...] e sim o de dar tratamento adequado aos conflitos de interesses” (Watanabe, 2020, p. 203), muito embora isso possa ser uma consequência positiva decorrente da efetivação da política pública.

Watanabe (2019) destaca como pontos mais importantes da política pública judiciária:

- a) a adoção do conceito atualizado de acesso à justiça, como acesso à ordem jurídica justa;
- b) o acesso ao meio mais adequado de solução para o conflito, em razão de sua natureza e peculiaridade, consensual ou adversarial, como direito de todos;

- c) a obrigatoriedade de oferecimento de serviços de orientação e informação, através do setor de Cidadania dos CEJUSCs;
- d) a preocupação com a prestação de serviços de qualidade, com adequada e constante capacitação, treinamento e aperfeiçoamento de mediadores e conciliadores;
- e) expansão da cultura de pacificação, com apoio do CNJ aos tribunais na organização dos serviços prestados e na cooperação dos órgãos públicos e das instituições públicas e privadas, para a criação de disciplinas que propiciem o estudo da cultura de paz e da solução pacífica de conflitos nas instituições de ensino; e
- f) a obrigatoriedade da estruturação organizacional dos tribunais, com a criação de Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais (NUPEMECs) e CEJUSCs, além da oferta de cursos de capacitação e criação de banco de dados estatísticos e de cadastramento de mediadores.

O artigo 2º da Resolução CNJ 125/2010 traz orientações quanto à boa qualidade dos serviços e à disseminação da cultura de pacificação social ao definir os eixos estruturantes da política judiciária nacional. São eles: estruturação orgânica centralizada para o seu desenvolvimento no âmbito dos tribunais; capacitação, formação e treinamento continuado de diversos atores da política pública e acompanhamento estatístico para fins de monitoramento e aperfeiçoamento das práticas autocompositivas (CNJ, 2010).

Quanto à centralização de estruturas judiciárias, destacam-se dois órgãos que têm sua criação prevista nos artigos 7º e 8º da Resolução CNJ 125/2010 e que são essenciais para a gestão da política pública da autocomposição no âmbito dos tribunais estaduais e para a execução em nível local: os NUPEMECs e os CEJUSCs (CNJ, 2010).

O NUPEMEC é o órgão central de planejamento, decisão e desenvolvimento da política local, no âmbito dos tribunais. São responsáveis por promover a capacitação de conciliadores e mediadores judiciais, criar e manter o cadastro destes e instalar os CEJUSCs (artigo 7.º, Res. 125/2010, CNJ). “É por intermédio dos Tribunais que a política pública em comento adquire formato no âmbito interno, desaguando no desenvolvimento de ações concretas concatenadas” (Richa, 2020, p. 107).

Os CEJUSCs são os órgãos executores da política de resolução adequada de disputas. São unidades judiciais as quais competem, preferencialmente, a realização das sessões e audiências de conciliação e de mediação a cargo de conciliadores e mediadores, bem como o atendimento e a orientação aos cidadãos que possuem dúvidas e questões jurídicas (artigo 8º,

Res. 125/2010, CNJ, 2010). Quanto à capacitação, formação e treinamento adequados e permanentes de magistrados, servidores, conciliadores e mediadores a preocupação é com o necessário conhecimento para aplicação do método mais adequado nos casos reais.

A capacitação é importante para evitar o que já ocorreu nos Juizados Especiais Cíveis. A falta de formação adequada de conciliadores acabou por gerar um grande número de execuções e recursos, aumentando demasiadamente o volume de serviço, com o conseqüente abandono de um dos princípios norteadores dos Juizados, que é o da celeridade (Lagrasta, 2019).

Além disso, busca-se evitar que a sessão de conciliação/mediação se torne uma fase inútil, em virtude da falta de conhecimento técnico dos responsáveis por sua execução (Ávila; Lagrasta, 2020). A formação e os critérios para a capacitação dos conciliadores e mediadores há tempos preocupam os profissionais que trabalham nessa área. Segundo os relatos de Lagrasta (2020), houve diversos estudos realizados por entidades públicas e privadas relacionadas com os mecanismos consensuais de resolução de conflitos, por estarem preocupadas, principalmente, com a qualidade do serviço prestado pelos profissionais da autocomposição.

Como consequência desta preocupação, foi criado um grupo de estudos, denominado Fórum Nacional de Mediação (FONAME), com o propósito de discutir a questão. Entre as conclusões do grupo, baseadas, entre outros pontos, na experiência de mediação de outros países, entendeu-se que a capacitação deve ser composta por duas etapas – teórica e prática (Lagrasta, 2020).

Para atender a essa preocupação, estão delineados parâmetros mínimos formativos obrigatórios para conciliadores e mediadores judiciais, constantes do Anexo III, da Resolução CNJ 125/2010 (CNJ, 2010), que parametrizam os cursos e programas de capacitação oferecidos pelos tribunais ou por instituições parceiras, reconhecidas como formadoras por estes. O texto desta Resolução também contempla as linhas mestras da base filosófica, utilizadas para a concepção da política pública. Na exposição de motivos da normativa são encontrados os fundamentos principiológicos dos métodos consensuais que embasam a formação dos atores da política de autocomposição (Richa, 2020).

A Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados (ENFAM), órgão instituído junto ao Superior Tribunal de Justiça (STJ), é responsável por estabelecer os procedimentos de reconhecimento de escolas ou instituições para a realização de cursos de formação de conciliadores e mediadores judiciais. As Resoluções ENFAM 06/2016 e 03/2017 estabelecem os requisitos a serem cumpridos pelas instituições que pretendem oferecer cursos

de formação de conciliadores e mediadores judiciais, tais como habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica e infraestrutura adequada para realização (ENFAM, 2016; ENFAM, 2017).

Quanto ao terceiro eixo estruturante, a Resolução CNJ 125/2010 (CNJ, 2010) estabelece a coleta de dados estatísticos para o fim de compilar informações acerca dos serviços públicos de solução consensual. Para tal, foi criado o Portal da Conciliação, atualmente denominado ConciliaJud (Sistema de Controle de Ações de Capacitação em Mediação e Conciliação do CNJ), responsável por divulgar informações sobre diretrizes de capacitação de conciliadores e mediadores, relatórios gerenciais e compartilhamento de boas práticas, programas, ações, pesquisas e outros estudos. Apresenta, também, as diretrizes curriculares para o curso de capacitação básica dos terceiros facilitadores e o código de ética de conciliadores e mediadores judiciais.

O caminho para a consolidação da política de tratamento adequado de conflitos se fortalece novamente em 2015 e dois marcos legislativos sedimentam a autocomposição dentro e fora do Estado: a Lei nº 13.140/2015, conhecida como a Lei da Mediação (Brasil, 2015) e a Lei nº 13.105/2015, o Código de Processo Civil (Brasil, 2015).

A primeira dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública, enquanto o Código traz alterações significativas no curso do processo judicial, dentre elas destacam-se a previsão de um capítulo próprio que trata da audiência de conciliação e mediação, da figura do conciliador/mediador judicial como auxiliar da Justiça, da obrigatoriedade da criação dos CEJUSCs pelos tribunais, entre outros (BRASIL, 2015).

Ambas as leis fazem avançar de forma inequívoca a política pública instituída pelo CNJ e que é, desde 2015, integrada ao nosso ordenamento jurídico por meio de legislação infraconstitucional. Tal consolidação traz segurança aos tribunais quanto à solidez e permanência nesse novo modo de se fazer justiça.

Ou seja, o tratamento adequado de conflitos e a autocomposição não são encarados como algo passageiro ou experimental, já vivido tantas vezes, principalmente no funcionalismo público quando da implementação de novas práticas dentro dos poderes públicos, incrementadas por uma autoridade temporária.

2.2 SISTEMA MULTIPORTAS

No final dos anos 1980, Juan Carlos Vezzulla, mediador argentino, é convidado a trazer a mediação para o Brasil para que seja implementada no meio privado (Araújo, 2022). No início dos anos 1990, surgem os primeiros projetos de lei para sua regulamentação e reconhecimento.

A arbitragem, considerada como meio alternativo adversarial de resolução de conflitos, é regulamentada no ano de 1996 (Brasil, 1996) e tem como objetivo possibilitar a ampliação de mecanismos para dirimir conflitos relativos a direitos patrimoniais disponíveis. No entanto, a idealização e a iniciativa da instalação de um sistema dentro do ordenamento jurídico que concentrassem a oferta de diversos mecanismos de solução de conflitos, um verdadeiro sistema multiportas, é algo bem mais recente em nosso ordenamento (Lorencini, 2013).

A inovação trazida pela política pública instituída pelo CNJ, em 2010, é a concentração da oferta de mecanismos adequados de solução de conflitos em um mesmo órgão público, que implica na triagem de casos, escolha do procedimento e de orientação quando a finalidade de sua aplicação. Ideia esta que norteia o funcionamento dos CEJUSCs, inspirados na concepção americana de sistema multiportas.

A novidade não está na mediação ou na conciliação em si, mas no impulso institucional decisivo de implementação destas técnicas como integrantes do Poder Judiciário, aplicadas por profissionais devidamente capacitados e com a preocupação na escolha do método adequado para o caso concreto. A novidade está no interesse em efetivamente resolver conflitos (Marcato, 2021).

No Anteprojeto do Código de Processo Civil de 2015, ainda no ano de 2010, há o estímulo à busca de soluções por meio do sistema multiportas. Luiz Fux, ministro presidente da comissão de juristas responsável pela elaboração do anteprojeto, já evidenciava a intenção de transformar o processo em instrumento que possibilitasse que os envolvidos no conflito encontrassem a solução e, por consequência, a satisfação, a partir da utilização da conciliação ou mediação (Marcato, 2021).

Portanto, o marco normativo brasileiro que adota institucionalmente o sistema multiportas é a Resolução CNJ 125/2010 ao concebê-lo como a estrutura da política pública de tratamento adequado de conflitos e prever os centros judiciários de solução de conflitos e cidadania como um fórum multiportas (Lorencini, 2013).

Em 2015, Código de Processo Civil confirma a adoção do sistema, a exemplo do previsto nos artigos 3º, §2º e 334, seja pela obrigação estatal da promoção sempre que possível da solução consensual de conflitos, seja pela previsão do encaminhamento de processos para conciliação e mediação antes da instrução processual (Brasil, 2015).

O modelo do sistema multiportas (ou de múltiplas portas) foi idealizado por Frank Sander, professor da Universidade de Harvard. A divulgação da ideia inicial foi feita a convite do *Chief Justice* Warren Burger, presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, na *Roscoe Pound Conference*, no ano de 1976 (Tartuce; Faleck, 2023).

O evento discutiu as causas da insatisfação popular com a Administração Pública daquele país. Sander proferiu a palestra intitulada *Varieties Dispute Processing* (Variedades de Processos de Resolução de Disputas), que versou sobre aspectos que envolviam os tribunais e os meios adequados de solução de conflitos – a base do sistema do Fórum Multiportas – *Multidoor courtroom* (Lorencini, 2013). A conferência nacional foi considerada por muitos como o *Big Bang* da teoria e prática moderna da resolução de disputas (Tartuce; Faleck, 2023).

A ideia lançada por Sander recebeu amplo apoio e incentivo da Suprema Corte norte-americana e de movimentos sociais que defendiam a ideia de um empoderamento político. Tive grande repercussão e resultou na materialização de uma série de iniciativas no setor público, o que ocasionou, posteriormente, o desenvolvimento da resolução de disputas no setor privado (Tartuce; Faleck, 2023).

A utilização do fórum multiportas ampliou-se, em 1990, com o *Civil Justice Reform Act* (Ato de Reforma da Justiça Civil). A reforma determinou a todas as circunscrições federais dos Estados Unidos a elaboração de planos de diminuição da morosidade da justiça e de redução das despesas. A maioria deles apresentou propostas para ampliar a utilização de meios consensuais adequados nas comarcas. A estimativa é de que foram implementados mais de 1.200 fóruns multiportas (Oliveira; Spengler, 2013).

A partir de então, a concepção de fórum multiportas é percebida como nova tendência do direito processual já amplamente utilizada em outros países (Barbosa, 2003).

A ideia fundante do modelo multiportas é ser um centro que oferece diversos meios de solução de conflitos (as chamadas portas), podendo ser consensuais ou adversariais, para a solução do conflito e dispõe de pessoas capacitadas para orientar os usuários quanto ao meio mais adequado em razão das particularidades de cada caso (Lorencini, 2013).

O sistema pode ser definido como “[...] o complexo de opções que cada pessoa tem à sua disposição para buscar solucionar um conflito a partir de diferentes métodos” (Tartuce, 2019, p. 90). Este sistema pode envolver mecanismos adjudicatórios ou consensuais e pode ou não ser articulado pelo Estado (Tartuce, 2019).

Resumidamente, Oliveira e Spengler (2013) o descrevem como “uma mesa de entradas (*intake*) e um centro de diagnóstico, em que o pessoal especializado ouve o relato do caso feito pelas próprias partes e as orienta para o meio mais adequado de tratamento” (Oliveira; Spengler, 2013, p. 114).

Barbosa (2003), membro do grupo de pesquisa sobre Arbitragem, Mediação e Negociação da Faculdade de Direito da Universidade de Brasília, primeiro pesquisador brasileiro a escrever sobre o tema, conceitua como o instituto como o “[...] mecanismo que busca selecionar e encaminhar as disputas para diversos métodos de resolução de conflitos e que possui a importante vantagem de poder adaptar amplamente o procedimento ao tipo de controvérsia” (Barbosa, 2003, p. 243).

O fórum multiportas visa racionalizar o tratamento de controvérsias, ao passo que disponibiliza procedimentos variados para lograr êxito em uma possível solução de conflito, em um mesmo tribunal (Oliveira; Spengler, 2013).

O fórum multiportas, também chamado de Tribunal multiportas ou sistema multiportas, pode constituir uma forma de organização judiciária. Nele o Poder Judiciário opera como um centro de resolução de conflitos, com vários e diversos procedimentos, cada um deles com suas vantagens e desvantagens, que devem ser levadas em consideração, no momento da escolha, em função das características específicas de cada conflito e das pessoas nele envolvidas (Lagrasta, 2019).

O objeto do sistema é ser um centro de diagnóstico e tratamento de conflitos e, na sequência, norteado por critérios específicos, definir ou orientar para a “porta” mais adequada que levará à possível solução da disputa. O objetivo principal é oportunizar um serviço efetivo, célebre e de baixo custo para o tratamento da demanda (Oliveira; Spengler, 2013).

Entre as possibilidades de configuração, os sistemas multiportas podem ser compulsórios ou voluntários, possuir métodos consensuais e/ou adversariais, encaminhar para uma única ou para uma sequência de procedimentos, contar com vários ou apenas alguns meios de solução de conflitos (Barbosa, 2003). Podem ser utilizados antes do ajuizamento da ação (pré-processual), logo após ou a qualquer tempo do processo de conhecimento da execução (Lorencini, 2013).

Além disso, a seleção da “porta” pode ser feita pelas partes, em conjunto ou isoladamente, por pessoa designada pelo tribunal, por um perito ou pelo julgador. Quando é feita por profissional designado, é essencial que este possua conhecimento técnico qualificado acerca dos métodos para que possa fazer a escolha adequada.

Adicionalmente, é possível trocar de “porta” se o método anterior não tenha resolvido a demanda (Lorencini, 2013). Entre os critérios de seleção estão a natureza do conflito, o tipo de relação entre os envolvidos, a quantidade da disputa, o custo e a velocidade (Oliveira; Spengler, 2013).

A variedade de meios que podem ser oferecidos em um tribunal multiportas é variada. Há mais de 40 técnicas diferentes para a construção da resolução do conflito (Bacellar, 2012). Entre elas estão: negociação, conciliação, mediação (e suas várias abordagens ou escolas), arbitragem, avaliação neutra de terceiro, *minitrial*, Med-arb, círculos de construção de paz, conferências de grupos familiares, reuniões restaurativas, entre muitos outros. A decisão sobre quais métodos serão ofertados em um sistema se dá em decorrência de questões culturais, do Direito local e da disponibilidade de material humano e estrutural (Barbosa, 2003).

Essa é uma das razões que um dos princípios básicos do sistema é o da adaptabilidade. A utilização de diversos procedimentos permite uma maior adaptação do meio às necessidades particulares de cada caso, o procedimento se adequa às peculiaridades do litígio. Essa adaptação evita as “[...] desvantagens de meios resolutórios menos adequados, ao mesmo tempo em que aproveita totalmente as qualidades do método apropriado” (Barbosa, 2003, p. 244).

Outra característica é o experimentalismo. É necessário que cada local experimente quais são as técnicas que melhor se adaptam e geram resultados satisfatórios para a população atendida. A permeabilidade é um dos elementos do sistema multiportas. Diante de uma realidade que muda o tempo todo, necessidades que surgem, outras que são plenamente atendidas e da disponibilidade de novos métodos, o sistema pode alterar os serviços disponibilizados para estar cada vez mais apto para gerar resultados satisfatórios (Lorencini, 2013). Além destas, outras características a serem mencionadas são a voluntariedade, a participação dos envolvidos e a inclusão de terceiros (Oliveira; Spengler, 2013).

No Brasil, os Tribunais de Justiça do Distrito Federal (TJDFT) e de São Paulo (TJSP) são pioneiros na adoção do sistema multiportas no âmbito da organização judiciária brasileira. Em março de 2002, por meio da Resolução n. 2, o TJDFT institui o Programa de Estímulo à Mediação e o TJSP, instala os Setores de Conciliação ou Mediação em Primeiro e Segundo

Grau de Jurisdição, baseado na ideia de múltiplas portas, por meio dos Provimentos 783/2002 e 893/2004.

Nos trabalhos que conduziram o delineamento da política pública, diversas eram as preocupações do grupo de trabalho, entre as quais a efetividade na promoção do vasto elenco de direitos fundamentais, a cultura da litigiosidade, a redefinição do papel do sistema de justiça na sociedade, a nova perspectiva do acesso à justiça, a recomposição da ordem jurídica para solução de conflitos (Richa, 2020).

O sucesso das iniciativas dos tribunais referidos, aliado à possibilidade de trazer respostas para algumas das preocupações relatadas acima, inspira a adoção do sistema multiportas pela política pública judiciária nacional de tratamento adequado de conflitos.

A busca em proporcionar outros meios de solução para conflitos àqueles que procuram o Poder Judiciário, de forma adequada, tempestiva e justa, demonstra a responsabilidade do Estado em oferecer acesso à ordem jurídica justa. Este conceito atualizado do preceito constitucional de acesso à justiça, defendido por Watanabe (2019), foi recepcionado pela política pública de tratamento adequado de conflitos e que traz implícito o princípio da adequação (Oliveira; Spengler, 2013).

A relação entre o sistema multiportas e os fatores que integram o conceito de solução adequada são apontadas por Grinover (1987 *apud* Barbosa, 2003):

[...] a ideia desse mecanismo é racionalizar ainda mais a resolução das controvérsias por meio da busca do procedimento mais adequado para tanto. A solução mais adequada para controvérsias é aquela que combina menores custos financeiros e emocionais, efeitos positivos para o relacionamento no qual surgiu a controvérsia, maior satisfação das partes com os resultados (incluindo aqui a satisfação dos interesses e a percepção de justiça na composição da lide) e ademais impede o reaparecimento da questão, isto é, assegura a durabilidade da solução e a capacidade de evitar que a mesma controvérsia surja entre outras pessoas do mesmo meio.

Dessa forma, alinhado com a mudança de cultura e de concepção de justiça, a política pública judiciária nacional de tratamento adequado de conflito de interesses propõe uma mudança efetivamente estrutural. Determina, por comando legal, que o Estado promova a solução consensual dos conflitos, devendo este fornecer serviço público que proporcione o adequado tratamento dos conflitos, via modelo multiportas.

Cria-se, assim, o órgão judicial responsável pela execução da referida política pública – o centro judiciário de solução de conflitos e cidadania.

2.3 CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA

A política pública judiciária de tratamento adequado de conflitos é alicerçada no tripé organizacional: CNJ, NUPEMECs e CEJUSCs. Estas últimas são as unidades judiciais nas quais se dá o funcionamento efetivo da política pública (Lagrasta, 2019). “Fazendo uma metáfora, se os NUPEMECs são os cérebros, em âmbito local, da Política Pública de tratamento adequado de conflitos, os CEJUSCs são seus braços” (Santana; Takahashi, 2020, p. 141).

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, assim nomeados pela Resolução CNJ n. 125/2010, são também chamados de centros judiciários de solução consensual de conflitos no Código de Processo Civil, artigo 165, caput (Brasil, 2015) e na Lei de mediação, artigo 24 (Brasil, 2015), sendo atribuída a mesma sigla, CEJUSC, para ambas as nomenclaturas. Os CEJUSCs foram concebidos a partir dos parâmetros do fórum multiportas e do modelo gerenciamento do processo, este aplicado de forma precursora nos setores de conciliação e mediação do TJSP (Lagrasta, 2019).

O projeto de gerenciamento de casos foi elaborado pelo Centro Brasileiro de Estudos e Pesquisas Judiciais (CEBEPEJ), a pedido do presidente do TJSP e implementado de maneira experimental nas comarcas de Serra Negra e Patrocínio Paulista. É pautado pelos modelos de *Stuttgart* do Código de Processo Civil alemão e *Case Management*, do direito estadunidense (Lagrasta, 2019). Tem como vertente a racionalização das atividades do cartório, mudança de mentalidade de juízes para efetiva condução do processo e a inclusão dos meios consensuais de solução de conflitos (Lagrasta, 2019).

O resultado da implantação da ferramenta de gerenciamento de processos implicou na redução de número de processos distribuídos e no seu prazo de duração, diminuição de execuções e recursos, maior brevidade da pauta de audiência dos juízes, além do aumento expressivo no número de acordos, com a participação mais ativa dos envolvidos nos conflitos e o uso da conciliação e da mediação, aplicada por conciliadores e mediadores devidamente capacitados (Lagrasta, 2019).

A integração entre o sistema multiportas e o gerenciamento de casos permite ao Poder Judiciário oferecer um sistema mais eficiente na resolução de conflitos. O juiz passa, então, a ter um papel de administrador de resolução de disputas, um verdadeiro gestor de conflitos, deixando, assim, de ser apenas um prolator de sentença (Lagrasta, 2019). É com base nessa concepção que os CEJUSCs são previstos na política pública.

A criação dos centros judiciários consta na Resolução CNJ n. 125/2010 (CNJ, 2010), artigo 8º, na Lei de Mediação, artigo 24 (Brasil, 2015) e no Código de Processo Civil, artigo 165 (Brasil, 2015). Sua principal atribuição é o gerenciamento e realização de sessões de conciliação, mediação e outros métodos consensuais, a cargo de terceiros facilitadores, bem como a orientação e atendimento ao cidadão.

A estrutura operacional do tratamento adequado de conflitos, além de indicar o método mais apropriado para resolução do conflito no caso concreto, também pode ser utilizada em várias fases processuais. A Resolução indica, no artigo 10, que cada centro judiciário deve possuir os setores pré-processual, processual e de cidadania (Brasil, 2015).

Os CEJUSCs são a concretização da ideia de acesso à ordem jurídica justa. A abrangência obrigatória dos três setores reflete a preocupação em se tratar o conflito antes mesmo que ele ocorra, bem como atender o problema jurídico, mesmo sem que este tenha sido judicializado (Santana; Takahashi, 2020).

Ao empregar a referência do sistema de múltiplas portas, compreende-se, então, os setores como grandes portais. O portal cidadania tem por função prestar serviços de atendimento, informação e orientação aos cidadãos. Por meio de termos de cooperação técnica, parcerias ou convênios, esse setor também pode oferecer orientação jurídica, emissão de documentos, serviços psicológicos, de assistência social, entre outros (Bacellar, 2012).

O grande portal do setor processual recebe demandas já distribuídas processualmente, as quais são encaminhadas pelos juízes das varas do Poder Judiciário ou a requerimento do juiz coordenador do centro judiciário. Neste setor, o CEJUSC é responsável pela gestão das sessões, ou seja, organização da pauta para a realização das sessões, aplicação dos métodos consensuais por profissionais devidamente capacitados pertencentes ao seu quadro, inserção do termo de sessão no sistema de processo eletrônico e devolução à vara de origem para cumprimento (Bizetto; Cordeiro; Cruz, 2022).

Com o advento do Código de Processo Civil, a previsão do artigo 334 (Brasil, 2015), e do artigo 27 da Lei de Mediação (Brasil, 2015), criou-se um fluxo permanente de encaminhamento de demandas para esse setor de forma sistemática. Surgiu a necessidade, por determinação legal, da designação de sessão de mediação ou conciliação logo após o recebimento da inicial pelo juiz e antes da contestação do réu.

O setor pré-processual configura-se como outro grande portal, por meio do qual são disponibilizadas uma variedade de portas as quais dão acesso a métodos diferentes de resolução de conflito, como a conciliação, mediação e outras metodologias consensuais

disponíveis, em situações conflitivas ainda não judicializadas (Bizetto; Cordeiro; Cruz, 2022).

No Tribunal de Justiça do Paraná (TJPR), por exemplo, o atendimento é aberto à população e pode ser realizado de forma presencial, com o comparecimento em balcão, via telefone, mensagens por aplicativos, como WhatsApp, e, mais recentemente, por meio da ferramenta Balcão Virtual. Além disso, é possível que o advogado reduza a reclamação pré-processual a termo e a insira diretamente no sistema eletrônico PROJUDI (Bizetto; Cordeiro; Cruz, 2022).

Este setor pode receber qualquer demanda que verse sobre direitos disponíveis ou indisponíveis passíveis de transação (Brasil, 2015). Como unidade judiciária, realiza todos os atos de um cartório judicial. O enunciado 52 do Fórum Nacional de Mediação e Conciliação (FONAMEC, 2021) prevê a expedição dos atos necessários, pelo setor pré-processual, com fins na efetivação da sentença homologatória do acordo entabulado pelas partes (CNJ, 2021). O intuito é que o acordo entabulado pelos interessados tenha plena efetividade.

Até o momento, as rotinas referentes à administração dos CEJUSCs não possuem previsão no Código de Normas (Dias, 2019). Por essa razão, é função do magistrado coordenador, juntamente com a equipe do Centro Judiciário, organizar a rotina de trabalho do pré-processual, tais como: as formas de recebimento dos casos, seu registro e autuação, o modelo de carta convite ao solicitado, seu conteúdo e sua forma de envio, definição e encaminhamento aos meios consensuais de conflitos oferecidas, organização da pauta de sessões, seleção de conciliadores e mediadores, rotinas de cumprimentos dos acordos, como expedição de ofícios, formais de partilha, entre outros (Bizetto; Cordeiro; Cruz, 2022).

Se a aplicação do procedimento autocompositivo resultar em um acordo, poderá gerar um título executivo judicial, com a homologação pelo juiz do CEJUSC. Desta maneira, se dá a concretização de uma nova forma de acesso à Justiça. Um procedimento realizado no âmbito do Poder Judiciário, externo ao processo judicial, com resultado gerado com a aplicação de métodos consensuais, baseado nos princípios da autonomia da vontade e da voluntariedade (Calmon, 2019).

A composição mínima de um centro judiciário está prevista na Resolução CNJ n. 125/2010. Cada unidade será composta de ao menos um servidor exclusivo, capacitado em meios consensuais, responsável pela organização e administração do centro judiciário. A coordenação será exercida por um magistrado coordenador e poderá constar com um magistrado adjunto. Ao magistrado cabe a fiscalização e orientação dos servidores e terceiros facilitadores. O quadro de terceiros facilitadores (pessoas responsáveis pela aplicação das

técnicas autocompositivas, como conciliadores e mediadores) será composto por pessoas adequadamente capacitadas nos meios consensuais (Brasil, 2015).

O conjunto de normativas da política de tratamento adequado deixa claro que os procedimentos autocompositivos devem ser realizados por profissionais adequadamente capacitados. A preocupação é quanto à qualidade dos serviços prestados. “A formação adequada de terceiros facilitadores, entre os quais se encontram os conciliadores e mediadores, é de suma importância para evitar que as sessões de conciliação/mediação se tornem uma fase inútil [...]” (Ávila; Lagrasta, 2020, p. 51).

Além da formação dos terceiros facilitadores, é indispensável a capacitação dos servidores e juízes que atuam nos CEJUSCs. É preciso conhecimento técnico específico para a realização da triagem de casos e escolha adequada de método a ser aplicado. Disso deriva, em parte, a boa qualidade dos serviços prestados (Lagrasta, 2020).

2.4 O CEJUSC PONTA GROSSA/PR

No Estado do Paraná, os CEJUSCs foram criados por meio da Resolução NUPEMEC/TJPR n° 13/2011 (TJPR, 2011), o qual desenvolveu e aprovou o Plano de Estruturação e Instalação de CEJUSCs de acordo com as determinações da resolução do Conselho Nacional de Justiça (CNJ, 2010), Código de Processo Civil (Brasil, 2015) e da Lei de Mediação (Brasil, 2015).

No Estado do Paraná, a instalação e o funcionamento dos CEJUSCs são regulamentados pela Resolução NUPEMEC/TJPR n° 02/2016 (TJPR, 2016), alterada pela Resolução NUPEMEC/TJPR 346/2022 (TJPR, 2022), que dispõe sobre os procedimentos, atendimentos, serviços e encaminhamentos.

O CEJUSC Ponta Grossa/PR foi instalado no dia 23 de julho de 2014 no Fórum da cidade, autorizado pela Portaria TJPR n° 06/2014 (TJPR, 2014), com os setores Pré-Processual, Processual e de Cidadania já ativos. Foi o primeiro no Estado do Paraná que constou, no ato de sua criação, com a previsão expressa de utilização de práticas restaurativas, além da mediação e conciliação, para a resolução de conflitos.

A partir de dezembro de 2014, passou a ocupar o primeiro andar do edifício localizado na Avenida Visconde de Mauá, 2344 – Oficinas, Ponta Grossa/PR, no qual está em funcionamento até os dias atuais².

² As informações referentes ao CEJUSC Ponta Grossa/PR foram fornecidas pela pesquisadora, servidora gestora administrativa do órgão judicial desde julho de 2014.

Fotografia 1 – Fachada do CEJUSC Ponta Grossa/PR



Fonte: A autora

Quanto à estrutura física, o prédio dispõe de:

- Uma sala, localizada no andar térreo, equipada com computador com acesso à internet, caixa de som, televisão, quadro branco, carteiras estudantis, armário, mesa redonda;
- No andar superior principal, quatro salas de audiência, equipadas com mobiliário adequado (mesa redonda, cadeiras, ar-condicionado, computador, câmera e acesso à internet), nas quais são realizadas sessões presenciais, semipresenciais ou virtuais, de conciliação, mediação ou metodologias de Justiça Restaurativa;

Fotografia 2 – Sala de mediação



Fonte: A autora

- Sala para atendimento psicológico adulto e juvenil, equipada com mobiliário adequado, jogos e demais materiais próprios do setor;

Fotografia 3 – Sala de atendimento psicológico



Fonte: A autora

- Sala para atendimento pela Central de Medidas Socialmente Úteis (CEMSU), de responsabilidade do CEJUSC Ponta Grossa/PR;
- Sala para o Centro de Atendimento e Apoio à Vítimas – Eu com verso;
- Sala de cursos, equipada com computador com acesso à internet, projetor e caixa de som. Este espaço maior é utilizado tanto para palestras, formação continuada de facilitadores restaurativos, mediadores e conciliadores, como para a formação destes ou na realização de círculos/conferências restaurativas que contém um número maior de participantes.

Fotografia 4 – Sala de cursos



Fonte: A autora

- Sala destinada à Ordem dos Advogados do Brasil, Subseção Ponta Grossa/PR (OAB/PG), destinada aos advogados para atendimento aos clientes com audiências no CEJUSC Ponta Grossa/PR, equipada com mesa, computador, internet, câmera de vídeo e bebedouro pela OAB;
- Espaço destinado à secretaria da CEJUSC Ponta Grossa/PR, com armários, cadeiras, impressora, scanners, 12 mesas de trabalho equipadas com computador com acesso à internet;

Fotografia 5 – Secretaria do CEJUSC Ponta Grossa/PR



Fonte: A autora

- Local de espera para os atendidos, equipado com televisão, cadeiras e bebedouro;
- 4 (quatro) banheiros, sendo um de uso público;
- Copa e cozinha;
- Hall de entrada, com detector de metais, localizado no piso térreo.

Quanto à formação da equipe de trabalho, em 2023, é composta por:

- Quatro vigilantes terceirizados, que atuam em sistema de revezamento, em vigilância de 24 horas;
- Uma servente-copeira, também em regime de trabalho terceirizado, com carga de trabalho semanal de 40 (quarenta) horas;
- Cinco estagiários de graduação em Direito remunerados;
- Dois estagiários de graduação em Direito voluntários;

- Uma estagiária de pós-graduação em Psicologia, com dedicação horária reduzida, que atua também na CEMSU de Ponta Grossa/PR (unidade de responsabilidade do CEJUSC Ponta Grossa/PR);
- Duas estagiárias de pós-graduação em Direito, com dedicação horária reduzida, que atuam também na CEMSU de Ponta Grossa/PR;
- Quatro conciliadoras judiciais remuneradas;
- Doze mediadoras judiciais em formação;
- Quatro mediadoras judiciais voluntárias;
- Cinco servidores mediadores, que atuam em sessões de conciliação/mediação, em regime de contraturno;
- Duas assessoras de juiz, cedidas em tempo parcial pela juíza de direito coordenadora do CEJUSC Ponta Grossa/PR;
- Uma psicóloga, servidora municipal, cedida pela Secretaria de Assistência Social de Ponta Grossa/PR;
- Duas servidoras efetivas do quadro de servidores de 1º grau de jurisdição do TJPR, sendo uma delas a pesquisadora responsável por esta dissertação, a qual exerce a função de gestora administrativa do órgão judicial;
- Duas juízas de direito, sendo uma titular e outra adjunta, como juíza coordenadora a Dr.^a Laryssa Angélica Copack Muniz e como coordenadora adjunta, a Dra. Heloísa da Silva Krol Milak.

Quanto à abrangência, o CEJUSC Ponta Grossa/PR atua em três setores pré-processual (CEJUSC-PRÉ), processual (CEJUSC-PRÓ) e cidadania (CEJUSC-CID).

No setor pré-processual, com recebimento de demandas por atendimento de balcão, telefone, e-mail e mensagem por aplicativo WhatsApp. O atendimento nesse setor também é realizado por meio de acordo de cooperação interinstitucional, com os núcleos de prática jurídica. Hoje, o CEJUSC Ponta Grossa/PR possui dois polos avançados: na Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) e no Centro Universitário Santa Amélia – (UNISECAL).

Conforme o Relatório anual do CEJUSC Ponta Grossa/PR (CEJUSC/PG, 2022), os índices de atendimento do setor pré-processual de conciliação e mediação, no CEJUSC e nos polos avançados são expressos na Tabela 2, a seguir. A porcentagem de acordos é calculada com base nas sessões realizadas, ou seja, nas sessões em que compareceram os interessados

convidados e havia a possibilidade da construção conjunta de uma solução que fosse aceita por todos.

Tabela 2 – Distribuição das sessões pelos polos avançados do CEJUSC Ponta Grossa/PR no Setor Pré-processual – 2022

	DESIGNADA	REALIZADA	ACORDO	PORCENTAGEM DE ACORDOS
CEJUSC	202	100	74	74%
UEPG	78	65	51	78,5%
UNISECAL	97	69	57	82,6%
TOTAL	377	234	182	77,8%

Fonte: A autora, adaptado do Relatório Anual (CEJUSC Ponta Grossa/PR, 2022).

Quanto ao setor processual, com atendimento em conciliação e mediação, o CEJUSC Ponta Grossa/PR recebeu processos oriundos das varas de família, cível, fazenda pública e juizado especial criminal. No ano de 2022, conforme relatório anual, foram realizados os atendimentos constantes na Tabela 2.

Tabela 3 – Distribuição das sessões por vara de origem no Setor Pré-processual em 2022 – CEJUSC Ponta Grossa/PR

	DESIGNADA	REALIZADA	ACORDO	PORCENTAGEM DE ACORDOS
Família	2445	1123	675	60,1%
Cível	2058	911	75	8,2%
Jecrim	139	48	36	75%
Fazenda Pública	17	11	4	36,3%

Fonte: A autora, adaptado de Relatório Anual (CEJUSC Ponta Grossa/PR, 2022).

O CEJUSC Ponta Grossa/PR atua também no setor de cidadania, com a execução de inúmeros projetos em diferentes espaços, desenvolvidos com diversas parcerias com os órgãos públicos e privados, que abrange o atendimento a diversas competências, como violência doméstica, juizado especial criminal, direito de família, questões de direito civil, atos infracionais, entre outros. Todos os projetos são baseados nos princípios da Justiça Restaurativa e voltados para educação para o exercício da cidadania.

O Quadro 1 apresenta apenas os projetos ativos no setor que são desenvolvidos na sede deste órgão e sob sua coordenação direta.

Quadro 1 – Projetos em execução no CEJUSC Ponta Grossa/PR

PROJETO	DESCRIÇÃO
Circulando relacionamentos	O projeto visa proporcionar aos envolvidos nos conflitos decorrentes de violência doméstica e familiar, adequado e especializado atendimento, com fundamento nos princípios da Justiça Restaurativa, incentivando o diálogo, a empatia, o empoderamento da vítima e a responsabilização do ofensor.
Central de reflexão	Projeto sob os fundamentos e valores da justiça restaurativa destinado para homens autores de violência doméstica e familiar, encaminhados da audiência de custódia, como aplicação de medida cautelar diversa da prisão. Nas oficinas são abordados os temas: construção de gênero, machismo, comunicação não violenta, legislação e construção de relacionamentos saudáveis.
Prossiga	O projeto tem por finalidade oportunizar que infratores de crimes de trânsito reflitam sobre a responsabilidade quando da condução de veículos automotores, por meio da participação em diferentes atividades, promovidas pelos parceiros do projeto.
Elos	Tem por objetivo prevenir novas violências, no âmbito da violência doméstica e familiar contra a mulher, por meio da compreensão acerca dos aspectos sociais, jurídicos e psicológicos da violência de gênero. O público-alvo são os jurisdicionados da Comarca de Ponta Grossa-PR condenados em crimes de violência doméstica e familiar, em cumprimento da pena em regime aberto.
Travessia	Projeto de realização de práticas restaurativas para promoção do encontro entre vítima, ofensor e seus apoiadores, a fim de falar em um ambiente seguro e respeitoso sobre os danos e as consequências decorrentes do crime. Também contempla a realização de círculos de comprometimento para a progressão dos presos para a UP (Unidade de Progressão do Sistema Prisional).
Eu com verso	Apoio psicológico oferecido a vítimas de crimes, tendo como objetivo principal auxiliá-las a transpor toda dor e sofrimento causado pela violência. Procura, ainda, dar suporte para que haja uma reorganização interna que leve a um recomeço, depois do trauma sofrido.
Na medida que eu penso...	Por meio de oficinas temáticas de filosofia – com a utilização da principiologia dos círculos de construção de paz – proporciona-se aos adolescentes em cumprimento de medida socioeducativa, reflexões sobre a conduta e responsabilidade pelos seus atos. Ao mesmo tempo é realizado grupo de pais/responsáveis com o acolhimento das angústias e frustrações dos responsáveis e orientações quanto ao relacionamento com os adolescentes.
AdoleSendo...	Realização de encontros temáticos de filosofia para adolescentes em situação de risco e medidas de proteção. Ao mesmo tempo, é realizado grupo de pais/responsáveis, aos moldes do projeto Na Medida que Eu Penso.

Fonte: A autora, a partir de dados do CEJUSC-Ponta Grossa/PR.

Diante do cenário apresentado, constata-se a grande abrangência de ações e atividades desenvolvidas no CEJUSC local, como órgão executor, no panorama da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. No entanto, delimitou-se como foco da presente pesquisa o setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR, abordado de forma mais aprofundada no próximo capítulo.

3 CEJUSC PRÉ-PROCESSUAL: UM SISTEMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

No capítulo anterior, identificaram-se os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) como sistema multiportas, a partir do conceito de Frank Sander (Almeida; Almeida; Crespo, 2012), composto por três setores de atuação: pré-processual (CEJUSC-PRÉ), processual (CEJUSC-PRÓ) e cidadania (CEJUSC-CID). Esta etapa do estudo tem por objeto o CEJUSC-PRÉ da Comarca de Ponta Grossa-PR, para o qual se propõe a realização de um diagnóstico.

Para tal, caracteriza-se o setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR (CEJUSC- PRÉ/PG) na estrutura de um Sistema de Resolução de Conflitos (SRC), a partir do conceito de Ury, Brett e Goldberg (2009). A identificação dos componentes do CEJUSC-PRÉ/PG que o configuram como SRC contribui para verificar possibilidades de melhoria para torná-lo mais eficaz. Parte-se da premissa de que este diagnóstico meticuloso pode “ser tão útil para a concepção de um sistema destinado a uma organização ou relacionamento novos como pode melhorar um sistema já existente.” (Ury; Brett; Goldberg, 2009, p. 77).

O propósito é revelar como a organização e o seu ambiente utilizam e perpetuam um determinado padrão na resolução de conflitos. A partir dessa análise, é possível identificar alternativas práticas para contornar obstáculos culturais e aperfeiçoar as políticas da organização (Ury; Brett; Goldberg, 2009).

O objetivo deste capítulo é realizar uma avaliação dos conflitos que chegam ao CEJUSC-PRÉ/PG e a identificação dos mecanismos procedimentais consensuais disponíveis, com o intuito de delinear critérios para orientar a escolha do mecanismo mais adequado a cada situação e, assim, oferecer um serviço eficaz em conformidade com a política nacional de tratamento adequado de conflitos.

Apresenta-se o diagnóstico do CEJUSC-PRÉ/PG, realizado a partir do levantamento de dados acerca das demandas tratadas pelo órgão, em 2022 e da elaboração das categorias de identificação do serviço prestado, a partir dos parâmetros propostos por Ury, Brett e Goldberg (2009). Com elementos da análise, identificam-se os componentes e estrutura-se o CEJUSC- PRÉ/PG, na perspectiva de um Sistema de Resolução de Conflitos (SRC).

3.1 DIAGNÓSTICO

O diagnóstico tem como função identificar o funcionamento e a disposição de um SRC, pois, para criá-lo ou aperfeiçoá-lo, faz-se necessário avaliar cuidadosamente o sistema existente (Faleck, 2018).

Ao se realizar o diagnóstico de um Sistema de Resolução de Conflitos (SRC) específico, busca-se responder a três grandes questões (o quê? como? e por quê?), com o objetivo de conhecer quais são os tipos de conflitos atendidos, os mecanismos de resolução adotados e os motivos pelos quais as pessoas optam por esse sistema e não por outro (Ury; Brett; Goldberg, 2009). No Quadro 2, apresentam-se as subquestões orientadoras da análise referente às três questões principais.

Quadro 2 - Questões e subquestões orientadoras do diagnóstico de um SRC

QUESTÕES DE DIAGNÓSTICO	SUBQUESTÕES DE DIAGNÓSTICO
O quê?	Quais são os conflitos? Quem são os envolvidos? Quantos conflitos existem?
Como?	Como os conflitos são resolvidos? Por qual tipo de mecanismo consensual? Quais os custos e benefícios desses procedimentos? Com que frequência eles são aplicados?
Por quê?	Por que são usados esses mecanismos procedimentais? Que obstáculos dificultam ou impedem a aplicação de uma negociação baseada em interesses?

Fonte: A autora a partir de Ury, Brett e Goldberg (2009).

O primeiro conjunto de subquestões diz respeito a quem são as pessoas envolvidas, quantos e quais são os conflitos que elas pretendem resolver e qual a sua frequência.

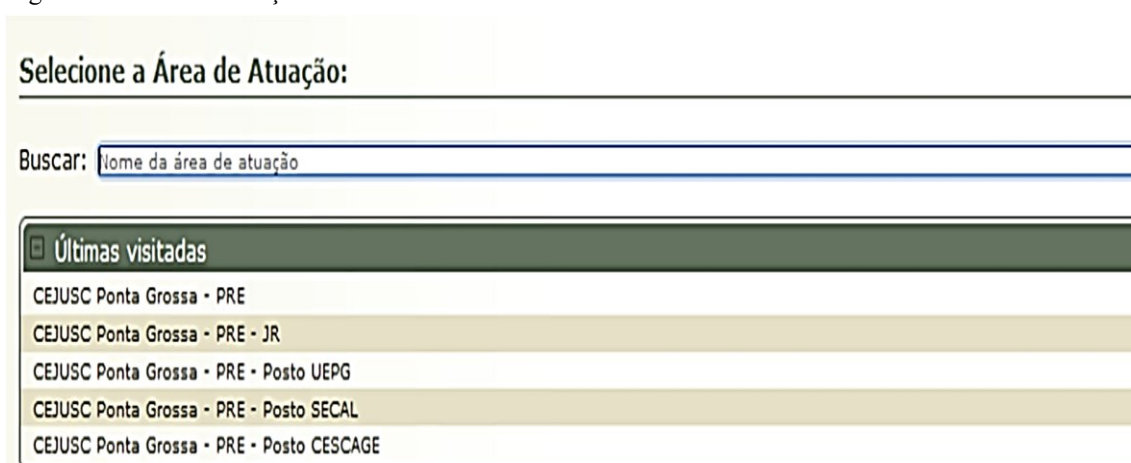
O foco do segundo conjunto é sobre como estes conflitos são tratados, com o intento de diagnosticar quais são os mecanismos procedimentais utilizados, sua frequência de uso, que tipo de custos e benefícios globais possuem esses procedimentos.

O último conjunto refere-se aos motivos e implicações da seleção de um mecanismo em detrimento de outro e aos tipos de obstáculos para utilizar os mecanismos disponíveis.

Para realizar o diagnóstico do SRC do CEJUSC-PRÉ/PG, em resposta às questões e subquestões orientadoras da análise, foram levantados dados de período anual, via sistema do Processo Judicial Digital (PROJUDI), relativos ao ano de 2022. Tal recorte temporal justifica-se por serem dados já consolidados de um período mais atual no qual as atividades foram normalizadas com o retorno do atendimento presencial, pós-pandemia de COVID-19.

O PROJUDI é um software de processo eletrônico mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), um sistema de informática que reproduz o conteúdo completo de processos judiciais em meio eletrônico, para manipulação e armazenamento, através da internet e permite a completa substituição dos autos em papel (TJPR, 2023). Ao acessar o ambiente virtual do CEJUSC Ponta Grossa/PR neste sistema, encontram-se links para diferentes áreas, conforme ilustra a Figura 4.

Figura 4 - Áreas de atuação do CEJUSC Ponta Grossa/PR



Fonte: Imagem de tela do Sistema PROJUDI (2023).

Dentro do sistema PROJUDI, o CEJUSC-PRÉ/PG é composto por 5 áreas de atuação. Elas são organizadas pela origem das demandas e pelos mecanismos consensuais aplicados.

As demandas pré-processuais atendidas pela equipe do CEJUSC Ponta Grossa/PR são cadastradas em duas áreas do sistema PROJUDI: CEJUSC Ponta Grossa - PRÉ e CEJUSC Ponta Grossa - PRÉ - JR (Justiça Restaurativa), a depender do mecanismo consensual selecionado no momento da triagem do caso. Na primeira área, são cadastradas as demandas que são destinadas à conciliação e à mediação e, na segunda, as atendidas por meio do círculo de construção de paz (CCPAZ) e da conferência de grupo familiar (CGF).

Os procedimentos pré-processuais atendidos pelos polos avançados dos cursos de graduação em Direito de instituições de ensino superior da Comarca de Ponta Grossa, que possuem termo de cooperação com o CEJUSC Ponta Grossa/PR, são organizados por origem da demanda.

Os polos são identificados como CEJUSC Ponta Grossa - Posto UEPG (Universidade Estadual de Ponta Grossa), CEJUSC Ponta Grossa - Posto UNISECAL (Centro Universitário Santa Amélia) e CEJUSC Ponta Grossa - Posto CESCAGE (Centro de Ensino Superior dos

Campos Gerais), de modo a separar o que é atendido por cada instituição. Por intermédio das faculdades, estão disponíveis dois tipos de mecanismos consensuais: conciliação e mediação.

Para a realização do diagnóstico, foram levantados dados de todas as áreas de atuação no sistema PROJUDI que compõem o CEJUSC-PRÉ/PG. Entre 1º. de janeiro a 31 de dezembro de 2022, foram encontrados 444 procedimentos cadastrados. Desses, foram selecionados para compor a amostra de pesquisa 336 que se referem a situações em que houve a aplicação de mecanismos consensuais para busca da resolução do conflito. Os 108 casos excluídos são relativos a outros setores de atendimento do CEJUSC Ponta Grossa/PR, como demandas do CEJUSC-CID, casos autuados em duplicidade ou de forma equivocada, como ações judiciais, por exemplo.

A partir da análise dos dados do CEJUSC-PRÉ/PG, em consonância com o diagnóstico Ury, Brett e Goldberg (2009) e das respostas às questões propostas por estes autores, identificaram-se 11 categorias, as quais são apresentadas no Quadro 3 e descritas na sequência.

Quadro 3 - Categorias de análise do CEJUSC-PRÉ/PG

CATEGORIAS DE DIAGNÓSTICO - CEJUSC-PRÉ/PG
Classe procedimental
Identificação
Origem
Meio de encaminhamento
Mecanismo consensual
Tipo de conflito
Tipo de relação
Número de pessoas
Número de sessões
Resultado
Tempo

Fonte: A autora

Classe procedimental:

A **Classe Procedimental** aponta para qual das duas grandes áreas de mecanismos consensuais o caso foi destinado após passar pelo setor de triagem do CEJUSC-PRÉ/PG.

Tendo em mente que os mecanismos disponíveis são o cerne de um SRC (Ury; Brett; Goldberg, 2009), na análise, eles foram divididos em duas classes procedimentais, em razão

da metodologia de resolução de conflitos e da origem destas. Assim sendo, a classe “Pré-processual” abarca a conciliação e a mediação e a classe “Pré Justiça Restaurativa” compreende o CCPAZ e a CGF, cujo número de casos encaminhados constam na Tabela 4.

Tabela 4 - Distribuição de casos por classe procedimental - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022

CLASSE PROCEDIMENTAL	FREQUÊNCIA DE CASOS	
	N	%
Pré-processual	284	84,5
Pré Justiça Restaurativa	52	15,5
TOTAL	336	100

Fonte: A autora, a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

Dentre os 336 casos, 84,5% foram encaminhados para serem atendidos pela conciliação e pela mediação e 15,5% foram destinados aos círculos de construção de paz e às conferências de grupos familiares.

Identificação:

A **Identificação** é realizada por meio do número único cadastrado no sistema PROJUDI. A numeração única de processos no âmbito do Judiciário foi estabelecida pela Resolução CNJ 65/2008 (CNJ, 2008) com o intuito de padronizar a forma de ordenar processos e procedimentos que tramitam judicial ou administrativamente perante o Poder Judiciário para facilitar o acesso à informação e a comunicação entre os órgãos públicos (CNJ, 2023). Com a **Identificação**, é possível preservar os dados pessoais dos envolvidos no procedimento pré-processual e assegurar que não há troca nem repetição de informações.

Origem:

A **Origem** do caso é importante para identificar se este chegou ao atendimento do CEJUSC-PRÉ/PG por procura espontânea e conhecimento da população sobre o serviço prestado, por indicação de algum órgão público ou instituição, ou mesmo por reclamação pré-processual peticionada por advogado.

Os dados quantitativos da origem estão apontados na Tabela 5.

Tabela 5 - Distribuição de casos por origem - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022

ORIGEM	FREQUÊNCIA DE CASOS	
	N	%
Advogado	3	0,9
Busca direta	260	77,4
CEMSU	1	0,3
Centro de Referência de Atendimento à Mulher (CRAM)	1	0,3
Centro de Referência especializado de Assistência Social (CREAS)	21	6,3
Conselho Tutelar	6	1,8
Ministério Público	9	2,7
Núcleo de Prática Jurídica da faculdade CESCAGE (NPJ CESCAGE)	3	0,9
Núcleo de Prática Jurídica da faculdade UNISECAL (NPJ UNISECAL)	7	2,0
Núcleo de Prática Jurídica da faculdade da UEPG (NPJ UEPG)	25	7,4
TOTAL	336	100

Fonte: A autora a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

A busca direta aponta que em 77,4% dos casos as pessoas procuraram o atendimento pré-processual diretamente no CEJUSC Ponta Grossa/PR. Ela ocorreu de três maneiras: feita de modo presencial - com o atendimento em balcão, por ligação telefônica ou mensagem no aplicativo WhatsApp.

Outra forma usada para obter atendimento foi por intermédio dos Núcleos de Prática Jurídica (NPJ) das faculdades de Direito que possuem termo de convênio com o CEJUSC Ponta Grossa/PR. Em 35 casos (10,3%), as pessoas buscaram os NPJs e estes, ao fazerem a triagem do caso, identificaram como adequado encaminhar para o setor pré-processual. Os NPJs conveniados possuem área própria de atuação dentro do sistema PROJUDI e fazem o cadastro direto da reclamação pré-processual, sem a necessidade de nova triagem ao cadastramento pela equipe do CEJUSC Ponta Grossa/PR. Isso dá maior celeridade na prestação do serviço.

Órgãos da Assistência Social, como CREAS (6,3%), Conselho Tutelar (1,8%) e CRAM (0,3%) e instituições do Sistema de Justiça, como Ministério Público (2,7) e CEMSU (0,3%) encaminharam situações para atendimento pré-processual, o que evitou a provável judicialização de 38 casos. Embora em percentual pouco significativo, advogados particulares

(0,9%) também peticionaram para que seus clientes buscassem solução para sua demanda no âmbito pré-processual.

Meio de encaminhamento:

O **Meio de encaminhamento** refere-se à forma pela qual a demanda chegou para o cadastro no sistema PROJUDI, mais precisamente por quem redigiu o pedido. A Tabela 5 mostra os números obtidos para os sete meios identificados.

Tabela 6 - Distribuição de casos por meio de encaminhamento - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022

MEIO DE ENCAMINHAMENTO	FREQUÊNCIA DE CASOS	
	N	%
Cadastro Direto	266	79,2
E-mail	24	7,1
Ofício	9	2,7
Petição por advogado	3	0,9
Cadastro pelo NPJ SECAL	7	2,1
Cadastro pelo NPJ UEPG	24	7,1
Cadastro pelo NPJ CESCAGE	3	0,9
TOTAL	336	100

Fonte: A autora a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

O Cadastro Direto é a redução a termo da situação narrada pela pessoa que busca atendimento e o registro da reclamação pré-processual no sistema PROJUDI pela equipe do setor de triagem do CEJUSC Ponta Grossa/PR. Em 79,2% dos casos, o pedido foi registrado de forma direta.

Nem sempre o órgão que origina o atendimento reduz a termo e realiza o cadastro. Como exemplo, o NPJ UEPG deu Origem a 25 casos para atendimento, porém, reduziu a termo a situação e cadastrou diretamente no sistema 24 demandas, como mostra o Cadastro pelo NPJ UEPG. Os encaminhamentos por meio de Ofício (2,7%) e E-mail (7,1%) são redigidos por membros de outros órgãos públicos e instituições, e enviados para serem inseridos no sistema PROJUDI pela equipe de triagem do CEJUSC Ponta Grossa/PR.

A Petição por advogado (0,9%) e o Cadastro pelos NPJs - UEPG, SECAL e CESCAGE (10,1%) são realizados diretamente no sistema pelo advogado ou pelo responsável dos NPJs.

Mecanismo consensual:

Para fins do diagnóstico, a categoria do **Mecanismo consensual** é uma das mais significativas, visto que um SRC tem como cerne os mecanismos procedimentais que são utilizados para resolver as disputas (Ury; Brett; Goldberg, 2009).

O **Mecanismo consensual** relaciona todos os meios de solução de conflitos disponibilizados pelo CEJUSC-PRÉ/PG. São eles a Conferência de Grupo Familiar (CGF), o Círculo de Construção de Paz (CCPAZ) - também chamado Processo Circular, a Conciliação e a Mediação. Os dados dos atendimentos por **Mecanismo Consensual** são apresentados na Tabela 7.

Tabela 7 - Distribuição de casos por mecanismos consensuais de atendimento - CEJUSC-PRÉ/PG - 2022

MECANISMO CONSENSUAL	FREQUÊNCIA DE CASOS	
	N	%
Conferência de Grupo Familiar (CGF)	15	4,5
Círculo de Construção de Paz (CCPAZ)	32	9,5
Conciliação	73	21,7
Mediação	216	64,3
TOTAL	336	100

Fonte: A autora, a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

A Resolução CNJ 125/2010 indica expressamente a conciliação e a mediação como mecanismos consensuais a serem realizados nos procedimentos pré-processuais, conforme artigo 8º, parágrafo 1º (CNJ, 2010). Além disso, considera relevantes e necessárias a organização e a aplicação de outros métodos consensuais de solução de conflitos (CNJ, 2010), como a CGF e o CCPAZ.

A mediação é o carro chefe da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e indicada para os casos em que haja relação continuada entre os envolvidos. Na categoria **Tipo de Relação**, pode-se inferir que o CEJUSC-PRÉ/PG atende, majoritariamente, situações de relação continuada.

Por isso, a frequência dos mecanismos consensuais demonstra uma prevalência da mediação. Em 64,3% dos casos, ela foi selecionada em busca da resolução do conflito. Seguida pela conciliação, com 21,7%; CCPAZ, com 9,5% e CGF com 4,5% dos procedimentos pré-processuais.

Tipo de conflito:

O **Tipo de conflito** é a categoria com maior dificuldade de classificação, em razão do rol taxativo e individualizado de demandas já preestabelecido pelo CNJ e disponível no sistema PROJUDI. Por isso, fez-se necessária análise individualizada das reclamações pré-processuais para se identificar, para além do objeto da lide processual, o pedido jurídico que se pretende atingir, a complexidade do conflito de interesses e, assim, realizar a categorização que melhor se aproxima da realidade. Afinal, a estrutura atual do Poder Judiciário “trata apenas superficialmente da conflitualidade social, dirimindo controvérsias - objeto da lide-, mas nem sempre resolvendo o conflito” (Bacellar, 2012, p. 57).

A Resolução NUPEMEC/TJPR 403/2023 (TJPR, 2023), em seu artigo 6º, indica que são passíveis de autocomposição pré-processual as “reclamações que tratem de direitos disponíveis ou indisponíveis, mas transacionáveis, de competência Cível, Fazenda e de Família [...]”, excluídos o usucapião de bem imóvel, a alteração de regime de casamento, a matéria sucessória, como inventário, arrolamento, partilha, sobrepilha e alvará judicial, bem como as questões de natureza criminal e trabalhista (TJPR, 2023). Mesmo quando se trata de normativa voltada exclusivamente ao atendimento pré-processual oferecido pelo Poder Judiciário, a referência é feita às questões jurídicas e não à complexidade das relações humanas envolvidas.

Quando se trata de resolução de conflitos por meio dos mecanismos consensuais, os interesses dos envolvidos não se referem apenas à lide processual, objetivo jurídico pretendido, que representa descrição de parcela do conflito. Por vezes, mais importante é a lide sociológica, que se refere “aquilo que é levado pelas partes ao conhecimento do Poder Judiciário daquilo que efetivamente é interesse das partes e integra a complexidade maior das relações e que abarca a unidade maior do conflito” (Bacellar, 2012, p. 58). O resultado do levantamento acerca dos conflitos, apresentado na Tabela 8, identificou que, para além das questões de direito, as pessoas buscam o serviço para questões de relacionamento.

Tabela 8 - Ocorrência dos tipos de conflito nos casos atendidos - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022

(continua)

TIPOS DE CONFLITO ENVOLVIDOS	OCORRÊNCIA	
	N	%
Divórcio	15	4,5
Divórcio e partilha de bens	1	0,3
Divórcio e nome do cônjuge	38	11,3
Divórcio, guarda, convivência e alimentos	4	1,2

Tabela 8 - Ocorrência dos tipos de conflito nos casos atendidos - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022

(continua)

TIPOS DE CONFLITO ENVOLVIDOS	OCORRÊNCIA	
	N	%
Conversão de separação em divórcio	2	0,6
Divórcio, nome do cônjuge e partilha de bens	8	2,4
Divórcio, nome do cônjuge e alimentos	1	0,3
Divórcio, nome do cônjuge, guarda, convivência e alimentos	51	15,2
Divórcio, nome do cônjuge, guarda, convivência, alimentos e partilha de bens	9	2,7
União estável, reconhecimento e dissolução	6	1,8
União estável, guarda, convivência e alimentos	16	4,8
União estável, guarda, convivência, alimentos e partilha de bens	1	0,3
União estável e partilha de bens	2	0,6
Alimentos	16	4,8
Alimentos - exoneração	7	2,1
Alimentos - revisão	15	4,5
Guarda e convivência	4	1,2
Guarda, convivência e alimentos	41	12,2
Reversão de guarda dos avós para a mãe	1	0,3
Partilha de bens	3	0,9
Inventário	1	0,3
Reconhecimento de paternidade socioafetiva	1	0,3
Reconhecimento de paternidade <i>post-mortem</i>	1	0,3
Reconhecimento de paternidade, guarda, convivência e alimentos	2	0,6
Reconhecimento espontâneo de paternidade, guarda, convivência e alimentos	1	0,3
Conflito familiar - dificuldade de comunicação intergeracional (pais/mães - filho/filha menor)	11	3,3
Conflito familiar - divergência entre familiares sobre cuidados com o menor	3	0,9
Conflito familiar - organização do cotidiano familiar	3	0,9
Conflito familiar - relacionamento avós e netos	2	0,6
Conflito familiar - relacionamento pai/mãe e filho adulto	2	0,6
Conflito familiar - relacionamento entre o casal	3	0,9
Conflito familiar - cuidado com a pessoa idosa	21	6,3
Conflito familiar - alienação parental	1	0,3
Conflito de vizinhança - limites de propriedade	2	0,6
Conflito de vizinhança - pedido de indenização	1	0,3
Conflito de vizinhança - relacionamento	1	0,3
Falha na prestação de serviço - cancelamento de contrato	1	0,3
Falha na prestação de serviço - oferta de indenização	1	0,3
Falha na prestação de serviço - pedido de indenização	5	1,5
Defeito do produto - indenização	2	0,6

Tabela 8 - Ocorrência dos tipos de conflito nos casos atendidos - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022

(conclusão)

TIPOS DE CONFLITO ENVOLVIDOS	OCORRÊNCIA	
	N	%
Renegociação de dívidas	2	0,6
Cobrança vexatória por empresa credora	1	0,3
Acidente de trânsito	4	1,2
Cobrança de dívida	13	3,9
Obrigação de fazer - transferência de veículo	1	0,3
Obrigação de fazer - registro de escritura de imóvel	1	0,3
Regularização fundiária	6	1,8
Dissolução de sociedade	2	0,6
TOTAL	336	100,0

Fonte: Elaboração da autora a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

Da Tabela 8 é possível depreender que, além dos pedidos de divórcio, guarda, alimentos - questões de direito -, são passíveis de atendimento no CEJUSC-PRÉ/PG, por exemplo, conflitos familiares nos quais há divergência sobre a forma de cuidado com menores ou pessoas idosas, organização do cotidiano familiar e dificuldade de comunicação intergeracional.

A amplitude do problema é outro fator observado nos **Tipos de conflito**. Ela diz respeito às metas dos mecanismos consensuais, o âmbito dos conflitos que buscam ser resolvidos. Desde uma questão simples, como a cobrança por danos materiais em razão de um acidente de trânsito leve, até, no extremo oposto, como questões familiares complexas envolvendo diversos núcleos familiares. “O foco de uma mediação – seu problema central e seus problemas acessórios, que também devem ser trabalhados - variam num crescente do restrito ao amplo” (Riskin, 2002, p. 24). A opção ao elencar os **tipos de conflito** foi baseada no espectro de complexidade das questões a serem resolvidas, não só para a mediação, como entende Riskin (2002), mas para todos os mecanismos consensuais.

O rol de conflitos listados não é taxativo e exprime apenas as demandas tratadas no ano de 2022. Aponta uma diversidade de 48 tipos, selecionados em razão de sua complexidade. Os conflitos do âmbito familiar correspondem a 87,2% dos casos relacionados. Por isso, constam, por exemplo, 9 tipos de conflito que contemplam o divórcio.

Da meta de se obter formalmente a decretação de um divórcio de um casal que já vive em outros relacionamentos a definir divórcio, guarda, convivência, partilha de bens de um casal com vários filhos, com disputa de guarda e questões relacionais pendentes e inúmeros bens, há grande variação de complexidade do caso.

Os demais 12,8% dos tipos de conflitos referem-se a questões cíveis, meramente jurídicas ou jurídico/relacionais, seja de relação continuada, como questões: a) de consumo: falha na prestação de serviço (2,1%), defeito do produto (0,6%), renegociação de dívidas (0,6%) e cobrança vexatória (0,3%); b) de vizinhança (1,2%); c) comerciais (3,8%); d) societárias (0,6%); ou de relação não continuada como: a) acidente de trânsito (1,2%); b) obrigação de fazer (0,6%); c) regularização fundiária (1,8%).

Tipo de relação:

Em razão da ampla gama de Tipos de conflitos, para fins de melhor compilação dos dados, esta pesquisa optou por identificar, como categoria, o **Tipo de relação**. Uma mesma espécie de conflito pode ser categorizada em diferentes tipos de relação. É o caso, por exemplo, das empresas familiares, cujas questões conflitivas podem girar em torno de conflitos societários e/ou familiares.

Conhecer qual é o **Tipo de relação** que as pessoas envolvidas do conflito possuem contribui para a escolha do mecanismo consensual a ser aplicado, visto que há mecanismos mais voltados à solução em relações continuadas e outros para relações não continuadas. Há modelos direcionados ao acordo, que priorizam o problema concreto e buscam o consenso e modelos direcionados à relação que favorecem a transformação do padrão relacional (Vasconcelos, 2017).

Classificaram-se em 8 tipos as relações analisadas nos registros dos casos atendidos, cuja distribuição é apresentada na Tabela 9.

Tabela 9 - Distribuição de casos por tipo de relação - CEJUSC-PRÉ/PG – 2022

TIPO DE RELAÇÃO	FREQUÊNCIA DE CASOS	
	N	%
Relação familiar	294	87,5
Relação comercial	13	3,8
Relação de consumo	11	3,3
Relação fundiária	6	1,8
Relação de vizinhança	4	1,2
Relação não continuada	4	1,2
Relação societária	2	0,6
Relação cível	2	0,6
TOTAL	336	100

Fonte: A autora, a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

As relações familiares correspondem a 87,5% da demanda atendida pelo CEJUSC-PRÉ/PG. Os demais 12,5% dos atendimentos dizem respeito a relações: a) de consumo (3,3%); b) fundiária (1,8%); c) de vizinhança (1,2%); d) não continuada (1,2%); e) societária (0,6%) e outras relações cíveis (0,6%).

Número de pessoas:

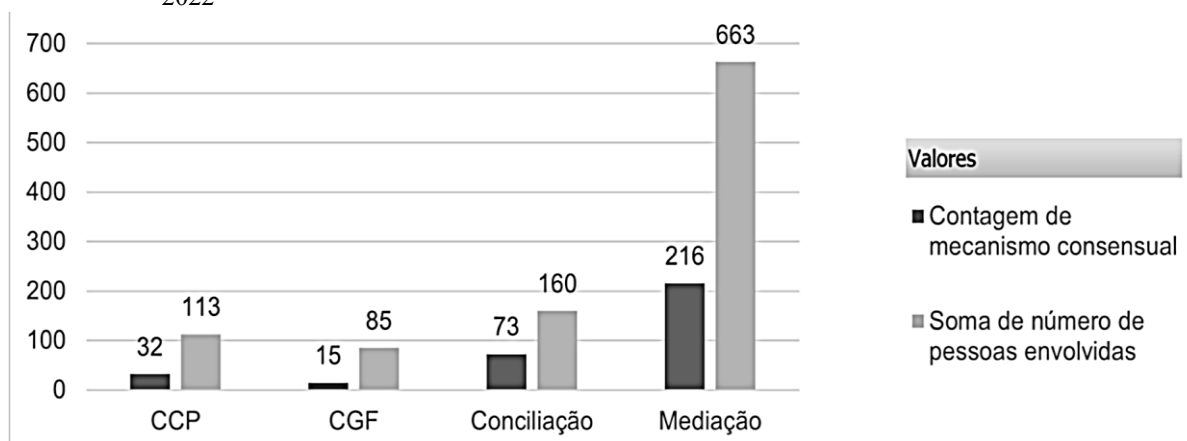
O **Número de pessoas** contabiliza a quantidade de pessoas que estiveram envolvidas direta ou indiretamente nos procedimentos pré-processuais, independentemente se compareceram ou não nas sessões. Para a contagem do **Número de pessoas** envolvidas foram utilizados dois critérios:

- a) O procedimento tratava de assunto/direito referente à pessoa, independente da sua presença nas sessões. Como em casos de cuidado com pessoa idosa, portadora de doença senil e sem condições físicas de comparecimento ou sem condições mentais/psicológicas de decisão; direito de guarda, convivência ou alimentos para menores de idade, devidamente representados. Assim, contabilizou-se o envolvido, mesmo que este não tivesse poder de decisão ou não comparecesse na sessão, mas que a tentativa de resolução do conflito versasse sobre assuntos de seu interesse.
- b) Comparecimento na sessão para tratar de assunto de interesse de terceira pessoa, os denominados apoiadores ou membros da comunidade. São pessoas indicadas ou de participação consentida pelas partes que compareceram à sessão com o fim de auxiliar na busca da solução, prestar informações importantes sobre o assunto objeto do procedimento ou apoiar a implementação do resultado. A presença de membros da comunidade ou apoiadores é comum nas CGF e nos CCPAZ.

Para aferir o Número de pessoas, foram acessados os documentos de abertura dos procedimentos pré-processuais e os termos de sessão individual e conjunta de todos os 336 casos.

No ano de 2022, no CEJUSC-PRÉ/PG, foram atendidas em procedimentos consensuais 1.041 pessoas. O Gráfico 1 relaciona o número de pessoas atendidas aos mecanismos consensuais utilizados no CEJUSC-PRÉ/PG.

Gráfico 1 – Quantitativo de pessoas envolvidas por mecanismos aplicados e casos atendidos – CEJUSC-PRÉ/PG – 2022



Fonte: A autora, a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

A primeira coluna do Gráfico 1 diz respeito ao número de procedimentos pré-processuais (casos) de cada mecanismo consensual, e a segunda mostra o **Número de pessoas** atendidas por cada tipo de mecanismo.

Nota-se que aproximadamente 64% das pessoas foram encaminhadas a um dos 216 procedimentos de mediação. Enquanto isso, os 73 casos tratados pela conciliação diziam respeito a 15% dos atendidos. Já para os 32 CCPAZs, foram direcionados em torno de 11% dos envolvidos e pelas 15 CGFs foram recebidos 8%.

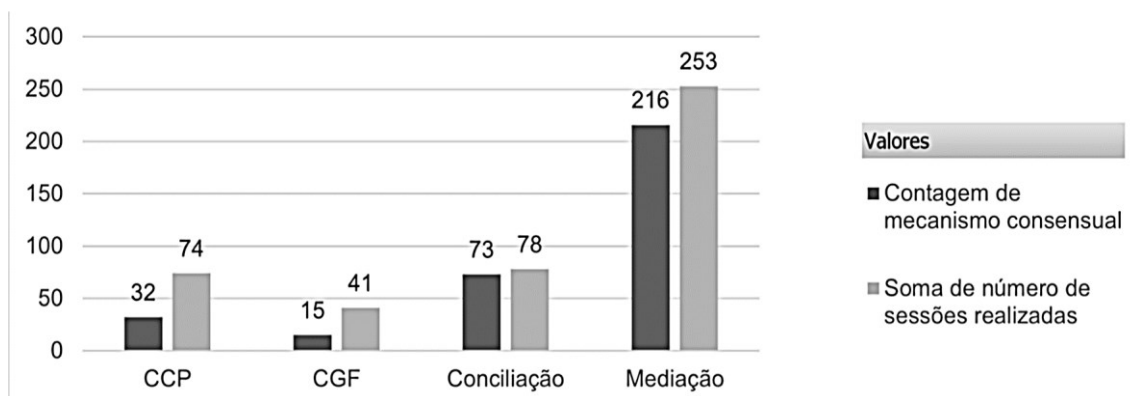
Número de sessões:

O **Número de sessões** indica a quantidade de encontros realizados nos procedimentos pré-processuais. As sessões podem ter sido realizadas de maneira individual, entre cada um dos envolvidos e o(s) terceiro(s) facilitador(es) responsável(is) pelo caso ou de forma conjunta, entre todos os envolvidos, direta e indiretamente, com o(s) terceiro(s) facilitador(es).

Nos mecanismos da CGF e do CCPAZ, as sessões individuais com cada uma das pessoas que irá participar do procedimento consensual é obrigatória, ou seja, só haverá o encontro conjunto se todas as pessoas passarem por sessões individuais.

Já na mediação e na conciliação os encontros, em geral, são marcados conjuntamente, não havendo encontros individuais prévios. Na presente análise, não há separação entre os tipos de sessão, sendo todas contabilizadas em um único indicador, conforme demonstra o Gráfico 2.

Gráfico 2 – Número de sessões por mecanismo processual – CEJUSC-PRÉ/PG



Fonte: A autora, a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI

Foram realizadas 446 sessões nos procedimentos pré-processuais, no ano de 2022. Ocorreram 74 encontros nas 32 CGFs, 41 nos 15 CCPAZs, 78 nas 73 conciliações e 253 nas 216 mediações.

Resultado:

A oferta dos mecanismos consensuais para o tratamento adequado dos conflitos visa a satisfação do usuário com o **resultado** ao final do procedimento (CNJ, 2016). O CNJ desenvolveu e indica um modelo de Formulário de Satisfação do Usuário para que as equipes dos CEJUSCs, ao adotar um programa de gestão de qualidade, possam aferi-lo (CNJ, 2016, p. 129).

Pela ausência de informações acerca da satisfação do usuário, seja no corpo do procedimento pré-processual, seja em registros do CEJUSC Ponta Grossa/PR, pela não adequada aplicação do Formulário de Satisfação do Usuário, a pesquisa analisou os dados referentes ao resultado do procedimento, aferidos da análise individual de cada um deles. A Tabela 10 mostra o número de casos pelo resultado obtido.

Tabela 10 – Distribuição de casos por resultado obtido – CEJUSC-PRÉ/PG

RESULTADO	FREQUÊNCIA DE CASOS	
	N	%
Acordo	194	57,7
Não acordo	31	9,2
Não adesão ao procedimento	55	16,4
Desistência	52	15,5
Arquivamento por falecimento da parte	2	0,6
Em andamento	2	0,6
TOTAL	336	100

Fonte: A autora, a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

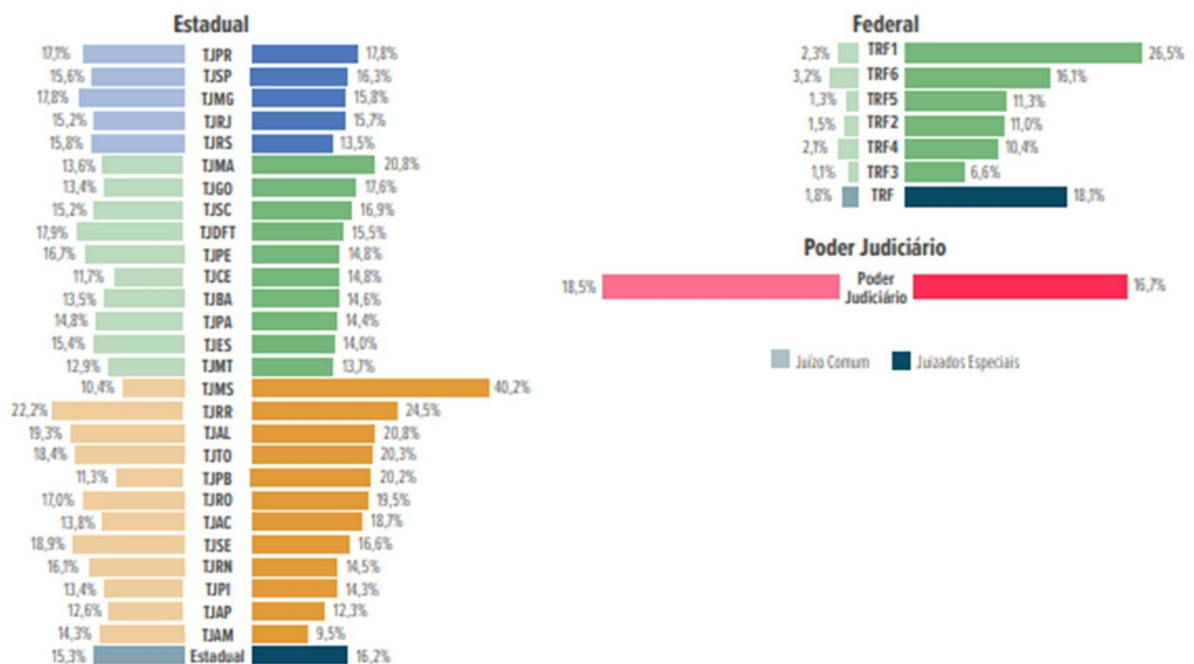
A maioria dos procedimentos do CEJUSC-PRÉ/PG resultou em Acordo (57,7%), sendo que apenas 9,2% terminaram em Não acordo. Estes dois indicadores dizem respeito aos procedimentos que tiveram a aplicação integral do mecanismo consensual. Assim, pode-se afirmar que, dos 336 casos atendidos, 225 (66,9%) tiveram, efetivamente, a aplicação de um mecanismo consensual, com a realização dos encontros até decidirem as partes pela construção coletiva do consenso ou não.

Ao considerar os 225 procedimentos em que, efetivamente, se aplicou o mecanismo consensual, 86,2% (194) dos casos foi obtido o acordo e apenas 13,8% (31) os envolvidos optaram por não resolver o conflito de modo consensual.

Em 109 do total de casos (32,5%), o procedimento pré-processual foi arquivado por desistência do requerente (15,5%), não adesão ao procedimento pelo(s) requerido(s) (16,4%) ou pelo arquivamento por falecimento da parte (0,6%). Em duas situações (0,6%), ainda, não houve a aplicação do mecanismo consensual para se poder aferir o resultado.

A título de comparação, por semelhança de procedimentos, buscaram-se dados disponíveis em relação aos índices da conciliação no Paraná, conforme ilustra a Figura 5, dos números gerais do Brasil no relatório Justiça em Números 2023 (CNJ, 2023).

Figura 5 – Índice de conciliação na fase de conhecimento do primeiro grau no juízo comum e nos juizados especiais no Paraná, por tribunal



Fonte: Justiça em Números (CNJ, 2023, p. 198).

Conforme os dados do CNJ, na fase de conhecimento do primeiro grau no juízo comum, no ano de 2022, o índice de conciliação no TJPR foi de 17,1% e nos juizados especiais foi de 17,8%, enquanto os dados obtidos no PROJUDI apontaram que o índice do CEJUSC-PRÉ/PG foi de 57,7%.

O índice geral dos tribunais estaduais é de 15,3%, para os processos em fase de conhecimento no juízo comum e de 16,2%, nos juizados especiais. Ressalta-se que não há, no relatório da Justiça em Números, dados acerca dos índices de conciliação no setor pré-processual.

Tempo:

O **Tempo** foi calculado em dias de tramitação do procedimento pré-processual no sistema PROJUDI, do cadastro inicial no sistema PROJUDI até a baixa definitiva do procedimento. Dos 336 procedimentos pré-processuais cadastrados em 2022, 6 (1,8%) deles não foram arquivados definitivamente até a data da coleta dos dados (17.08.2023), em consequência disto, o Tempo foi calculado dos 330 (98,2%) já encerrados e distribuído, na Tabela 11, por procedimento.

Tabela 11 – Tempo de duração dos mecanismos procedimentais

MECANISMO PROCEDIMENTAL APLICADO	MÉDIA DE DIAS	NÚMERO DE PROCEDIMENTOS
Conferência de Grupo Familiar (CGF)	162,71	14
Círculo de Construção de Paz (CCPAZ)	139,17	30
Conciliação	123,74	72
Mediação	151,28	214
TOTAL	144,65	330

Fonte: A autora a partir da análise dos dados obtidos no PROJUDI.

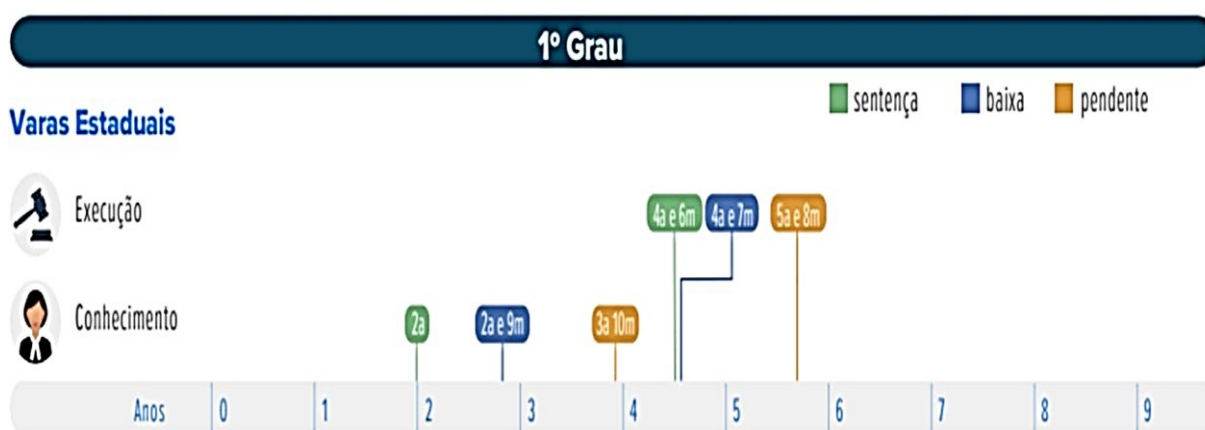
O procedimento pré-processual mais rápido teve duração de 12 dias e o mais longo, de 523 dias. Em razão da amplitude temporal, relacionou-se o **Tempo** com o **Mecanismo Procedimental Consensual** aplicado para verificar qual o tempo médio de duração dos procedimentos pré-processuais em relação aos procedimentos.

A CGF tem a maior média de tempo de trâmite (162,71 dias), enquanto a Conciliação tem a menor (123,74 dias); entre os quais vêm CCPAZ (139,17 dias) e a mediação (151,28 dias). Isso equivale a um tempo médio máximo de duração do procedimento pré-processual

de cinco meses e meio para a CGF, cinco meses para a mediação, quatro meses e meio para o CCPAZ e quatro meses para a conciliação. Em geral, o Tempo de um procedimento no CEJUSC-PRÉ/PG é de 145 dias, equivalente a pouco mesmo que cinco meses.

Em razão do Relatório Justiça em Números 2023, alusivo aos dados do Poder Judiciário do ano de 2022 (CNJ, 2023), não referenciar as informações acerca dos CEJUSCs, a título de comparação, utiliza-se o Diagrama do tempo de tramitação do processo (Figura 6), que se refere a processo judicial, na fase de conhecimento, no primeiro grau de jurisdição, e tem como tempo de tramitação médio (entre a inicial e a baixa) 2 anos e 9 meses.

Figura 6 - Duração do processo judicial nas varas estaduais



Fonte: Justiça em Números (CNJ, 2023, p. 211).

Com base nos dados, infere-se que, mesmo ao aplicar o mecanismo consensual de maior tempo de duração em um procedimento pré-processual no CEJUSC-PRÉ/PG, ele ainda, em média, é dois anos e quatro meses mais célere que um processo judicial de conhecimento em trâmite em uma vara estadual do primeiro grau de jurisdição.

Após a análise dos dados levantados e a identificação e descrição de cada uma das categorias, é possível identificar adequadamente e individualizadamente o SRC do CEJUSC-PRÉ/PG, como se propõe a seguir.

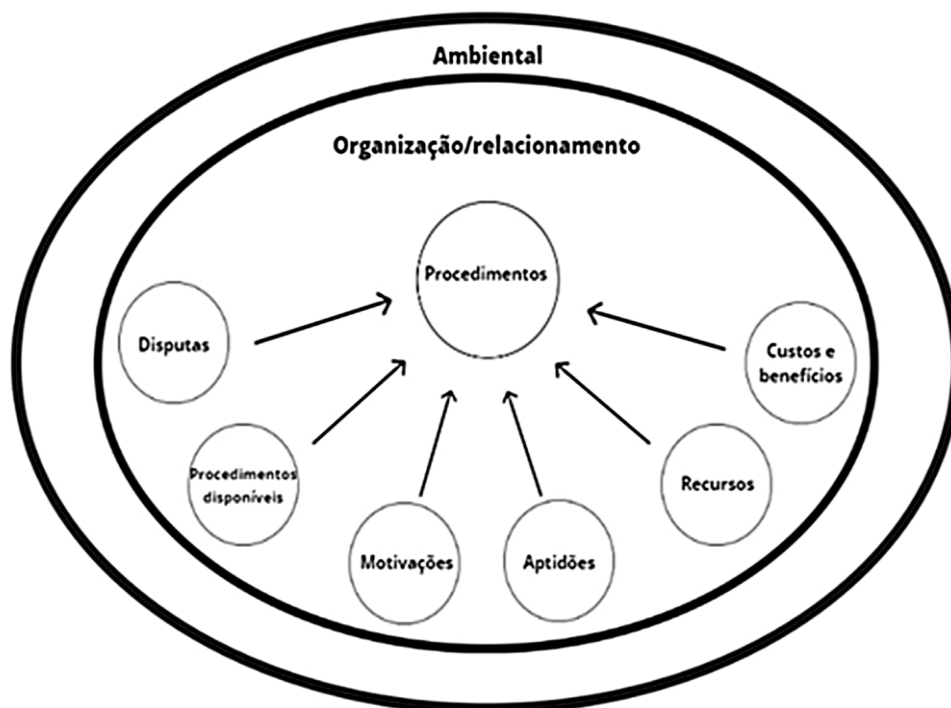
3.2 SISTEMA DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

A caracterização do CEJUSC-PRÉ/PG como Sistema de Resolução de Conflitos (SRC), dentro do desenho proposto por Ury, Brett e Goldberg (2009) é apresentada a partir do diagnóstico e da análise das categorias levantadas.

Um SRC tem como cerne os procedimentos adotados para resolver os conflitos. Ele é constituído pelos mecanismos procedimentais disponíveis; conflitos por eles tratados (considerados *inputs*); custos e benefícios da aplicação destes mecanismos (*outputs*), motivações e objetivos das pessoas que buscam o sistema, competência destas para resolver o conflito e os recursos disponíveis (Ury; Brett; Goldberg, 2009).

A Figura 7 reproduz a ilustração proposta por Ury, Brett e Goldberg (2009) sintetiza o modelo de SRC.

Figura 7 - Modelo de um sistema de resolução de conflitos



Fonte: Ury; Brett; Goldberg (2009).

As três questões de diagnóstico - **O quê? Como? Por quê?** - relacionam-se com o modelo descrito na Figura 7.

A questão **o quê** identifica os conflitos. A pergunta **como** centra-se nos procedimentos e nos seus custos e benefícios. A indagação **por quê** incide sobre os outros quatro fatores que afetam diretamente os procedimentos utilizados - mecanismos disponíveis, motivações, competências e recursos, além de incluir o impacto do ambiente (Ury; Brett; Goldberg, 2009).

A correlação entre as perguntas de diagnóstico e os componentes de um SRC é apresentada no Quadro 4.

Quadro 4 - Relação perguntas de diagnóstico e componentes de um SRC

PERGUNTA	AO QUE RESPONDE NO SRC
O quê?	Conflitos
Como?	Procedimentos; Custos e Benefícios
Por quê?	Mecanismos disponíveis; motivações; competências; recursos; impacto da organização e do ambiente

Fonte: Adaptado pela autora de Ury; Brett; Goldberg (2009).

O SRC pertence a uma organização e atende a relações que, por sua vez, existem em um contexto socioeconômico e cultural mais amplo, que afeta indiretamente os procedimentos utilizados, ao que foi denominado Ambiental (Ury; Brett; Goldberg, 2009).

O CEJUSC-PRÉ/PG, organização objeto desta caracterização, está inserida dentro do Ambiental da comarca de Ponta Grossa/PR e cada situação trazida para resolução de um conflito neste sistema é também influenciada por contextos particulares das pessoas atendidas, que nele interferem. Como cada caso diz respeito a um contexto de visão micro, cabe, então, ater-se à conjuntura do CEJUSC-PRÉ/PG.

Reporta-se ao capítulo referente à Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, principalmente ao que tange ser o CEJUSC-PRÉ/PG um dos setores que compõem o CEJUSC Ponta Grossa/PR, juntamente com os setores Processual e de Cidadania, pertencente ao Poder Judiciário Estadual do Paraná.

Importa saber que as decisões tomadas pelas pessoas envolvidas no conflito, quando homologadas pela Juíza de Direito Coordenadora, formam título executivo judicial, o que traz reconhecimento formal ao resultado do procedimento. Ainda que o procedimento seja baseado na autonomia da vontade das partes, voluntariedade, informalidade e confidencialidade, a decisão judicial que o homologa não o é, pois tem força de sentença judicial, carregado de formalidade, publicidade, que decide o mérito da demanda.

A partir do modelo estruturado por Ury, Brett e Goldberg (2009) e após a constituição do diagnóstico elaborou-se o desenho apresentado na Figura 8 para o SRC do CEJUSC- PRÉ/PG.

Figura 8 - Sistema de Resolução de Conflitos do CEJUSC-PRÉ/PG



Fonte: A autora.

Os **Procedimentos Pré-Processuais** que se encontram no centro da Figura 8 são diretamente influenciados pelos **Conflitos** que precisam ser tratados, pelos **Mecanismos Consensuais Disponíveis** no órgão público, pelas **Motivações** e **Tipo de Relação** entre as Pessoas que procuram o atendimento, pelas **Competências** destas, da equipe de atendimento, triagem e encaminhamento e dos terceiros facilitadores, dos **Recursos** acessíveis e dos **Custos e Benefícios** do procedimento pré-processual em relação aos outros existentes.

Conflitos:

Os **Conflitos** referem-se a quem são as pessoas envolvidas, que tipo de demandas elas pretendem resolver e qual sua frequência. Caso a situação envolva um forte elemento emocional, será necessário oferecer procedimentos que possibilitem a plena expressão das

emoções. Caso o contexto verse sobre assuntos legais, a escolha deve priorizar métodos direcionados objetivamente a estas questões (Ury; Brett; Goldberg, 2009).

Por isso, é importante ter conhecimento sobre qual o **Tipo de Relação** entre os envolvidos no **Conflito** para que se possa verificar se há outros elementos que nele interferem, para além do pedido jurídico juridicamente tutelado. Em casos de relação continuada, nas quais as pessoas possuem vínculos que perpassam o tempo, é indicado o oferecimento de mecanismos consensuais que abranjam a questão relacional, os interesses e sentimentos dos envolvidos.

Há modelos que priorizam o problema concreto e direcionam para o acordo e há os voltados que priorizam a transformação do padrão da relação entre os envolvidos, por meio da apropriação, reconhecimento, foco na comunicação e/ou na recontextualização (Vasconcelos, 2017). O conhecimento e a abordagem do conflito, para além das questões jurídicas, permite a construção de uma solução mais satisfatória para as pessoas.

Como exemplo, cita-se o procedimento pré-processual, que tratava de um oferecimento de indenização por danos materiais, entre fornecedor e consumidor (Paraná, 2022). Somente com essa informação (pedido) poderia se direcionar para a conciliação. Porém, mais questões relevantes foram percebidas ao se ouvir atentamente o relato do caso.

A solicitante era proprietária de uma clínica veterinária e petshop. A solicitada deixou seu cão sob os cuidados do petshop, de onde o animal escapou e não foi encontrado pela solicitante. Em um primeiro momento, tentou uma negociação direta com a cliente, a qual, abalada com a perda do bichinho, rejeitou qualquer acordo. Consciente de sua responsabilidade, mas com o fim de evitar um processo judicial e conseguir reparar o dano causado, a responsável pela prestação de serviços ingressou com um procedimento no CEJUSC-PRÉ/PG.

Em razão das características do conflito, o caso foi encaminhado para a mediação. A sessão foi realizada dois meses depois do cadastro do pedido inicial e resultou no consenso pela entrega de um filhote à solicitada. Assim, houve a resolução do conflito, com resultado satisfatório para ambas, além da evitação de um provável processo judicial.

Diante disso, percebe-se a correlação direta entre tipo de conflito e mecanismo consensual escolhido.

Mecanismos consensuais disponíveis:

Os **Mecanismos Consensuais Disponíveis** no CEJUSC-PRÉ/PG, no ano de 2022, foram a Conciliação, Mediação, Círculos de Construção de Paz (CCPAZ) e Conferência de Grupo Familiar (CGF).

Ainda que o foco deste trabalho não envolva aprofundamentos teóricos a respeito de cada um dos mecanismos consensuais, é relevante levantar algumas características e diferenças entre eles com o fim de embasar os critérios de triagem de casos e seleção de meios autocompositivos. Por esta razão, apresenta-se o quadro conceitual (Quadro 5) dos mecanismos utilizados no CEJUSC-PRÉ/PG, a partir de três critérios essenciais identificados por Calmon (2019): finalidade, método e vínculos (Calmon, 2019).

Quadro 5 - Quadro Conceitual dos Mecanismos Consensuais aplicados no CEJUSC-PRÉ/PG

(continua)

MECANISMO	FINALIDADE	MÉTODO	VÍNCULOS
Conciliação	<ul style="list-style-type: none"> - Foco na resolução de pontos elementares do conflito, com base na posição dos envolvidos (Calmon, 2019). Nas questões jurídicas e propostas materiais (Almeida, 2015) - Tem como objetivo maior o acordo e, por muitas vezes, o único (Almeida, 2015). - Busca da satisfação individual (Almeida, 2015) 	<ul style="list-style-type: none"> - “Privilegia a pauta objetiva - a matéria, a substância - que o conflito entre elas produziu” (Almeida, 2015). - Conciliador assume uma posição participativa, podendo apresentar propostas de solução às demandas (Calmon, 2019). 	<ul style="list-style-type: none"> - Sem vínculos relacionais entre os envolvidos; - Quando a relação existente entre as pessoas não será objeto da conciliação.
Mediação	<ul style="list-style-type: none"> - “A mediação privilegia a desconstrução do conflito e a conseqüente restauração do diálogo e da convivência pacífica entre as pessoas” (Almeida, 2015) - Vocação primaz ao acordo, mas não seu objetivo único (Almeida, 2015) - Busca pelo atendimento da demanda de todos os envolvidos (Almeida, 2015) - Visa resolver o conflito de forma mais abrangente e colocar fim a lide sociológica (Calmon, 2019) 	<ul style="list-style-type: none"> - Além das questões objetivas, centra-se com a emoção e a interação entre as pessoas (Almeida, 2015). - Mediador jamais interfere nos termos do acordo. Ele busca assistir às pessoas por meio da facilitação da comunicação, com o fim de que elas produzam, por si e em conjunto, um acordo de mútua satisfação (Calmon, 2015). 	<ul style="list-style-type: none"> - Relação continuada entre os interessados; - O elemento relacional influencia na possível construção de um acordo.

Quadro 5 - Quadro Conceitual dos Mecanismos Consensuais aplicados no CEJUSC-PRÉ/PG

(continua)

MECANISMO	FINALIDADE	MÉTODO	VÍNCULOS
CCPAZ	<ul style="list-style-type: none"> - Voltado para resolução de litígios em que a carga emocional é muito grande (Pranis, 2010). - A partir de intenções e propósitos bem definidos, intenciona proporcionar um espaço de fala e escuta, de reflexões conjuntas e a construção de um significado comum para formulação do consenso. (Passos, 2019) - Objetiva o fortalecimento da teia de relacionamentos de um grupo de pessoas. Com base na partilha de histórias e valores, busca trabalhar os desentendimentos em um ambiente de respeito e cuidado mútuos (Pranis, 2010). 	<ul style="list-style-type: none"> - Alicerçada na forma de diálogo e rituais dos povos das primeiras nações de diversas culturas ancestrais associada a métodos contemporâneos de transformação de conflitos, escuta qualificada e construção de consenso. - Mecanismo consensual que combina o antigo (sentar-se em círculo e usar o bastão da palavra) e o novo (conceitos contemporâneos de democracia e inclusão, presentes na sociedade complexa e multicultural atual) em uma atmosfera de poder compartilhado (Passos, 2019). - Os elementos estruturais - cerimônias de abertura e fechamento, facilitador(es), objeto da palavra, peça de centro, - partilha de valores, construção de diretrizes e elaboração do consenso - fazem parte da essência da metodologia (Passos, 2019). - O facilitador não é responsável por controlar o grupo ou por encontrar soluções para o caso. Sua função é iniciar um espaço seguro e respeitoso para que o grupo se responsabilize pelo trabalho em conjunto (Pranis, 2010). - Diferente dos outros mecanismos, o facilitador participa do procedimento ao oferecer seus pensamentos e histórias (Pranis, 2010). 	<ul style="list-style-type: none"> - “Espaço destinado para as pessoas diretamente envolvidas no conflito e suas redes de pertinência, ou rede primária” (Pranis, 2010, p. 13) - Independentemente de haver relação continuada entre as pessoas diretamente relacionadas ao conflito, importa o profundo impacto emocional que a situação gera entre elas.

Quadro 5 - Quadro Conceitual dos Mecanismos Consensuais aplicados no CEJUSC-PRÉ/PG

(conclusão)

MECANISMO	FINALIDADE	MÉTODO	VÍNCULOS
CGF	<ul style="list-style-type: none"> - Metodologia advinda da Justiça Restaurativa que tem como meta empoderar e valorizar os participantes, ao mesmo tempo que valorizam os recursos da família extensa e da comunidade (MacRae; Zehr, 2020) - O objetivo principal é cuidar do bem-estar e das relações das pessoas do núcleo familiar, com atenção especial à pessoa vulnerável e desprovida de cuidados ou direitos. - Pretende ajudar as pessoas a refletirem sobre sua situação e a tomarem decisões sobre a melhor maneira de sustentação das relações do grupo, cuidando das diversas necessidades e visando à garantia e efetivação de direitos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reunião mediada pelo coordenador de conferência entre membros de uma família nuclear ou estendida com participação de pessoas próximas (CDHEP, 2019). - A CGF pode ocorrer com a presença de representantes de instituições comunitárias e públicas: saúde, assistência social, educação ou sistema de justiça, entre outras, com vistas à garantia e à efetivação de direitos por meio da ampla articulação e atuação de uma rede de apoio e de políticas públicas (CDHEP, 2019). - O acordo ou plano de ação é desenhado exclusivamente pela família, e pode ser acompanhado por um órgão público ou comunitário (CDHEP, 2019). 	<ul style="list-style-type: none"> - Essencial a participação da família e, quando da comunidade, para o planejamento do acordo (MacRae; Zehr, 2020). - Indicada para situações de múltiplos vínculos familiares envolvidos na demanda - pais, filhos, irmãos.

Fonte: Adaptado pela autora.

Motivações:

Para o SRC do CEJUSC-PRÉ/PG, adapta-se a pergunta “Por que razão as pessoas recorrem à luta pelos direitos e pelo poder em vez de negociar mais?” (Ury; Brett; Goldberg, 2009, p. 67) para “O que **motiva** as pessoas a solicitarem o atendimento de sua demanda por meio de procedimentos pré-processuais?”, visto que as pessoas já se encontram fora do sistema jurídico tradicional em busca de uma solução para sua demanda.

Tal questionamento é respondido na dissertação de mestrado intitulada “Mediação pré-processual como instrumento de promoção do acesso à justiça: análise dos dados do CEJUSC da Comarca de Ponta Grossa-PR” (Schactae, 2021).

Um dos aspectos investigados, por meio de entrevista junto aos solicitantes de reclamação pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR, foram os motivos que levaram a optar pela mediação pré-processual em vez de buscar a justiça tradicional, cujos resultados obtidos são apresentados na Tabela 12.

Tabela 12 - Motivos da opção pela mediação pré-processual

CATEGORIAS DE RESPOSTAS	INCIDÊNCIA
Gratuidade	8
Agilidade	2
Havia consenso	3
Acordo é melhor	2
Não conseguiu pelo NPJ	1
Não conhecia os procedimentos	1

Fonte: A autora, adaptado de Schactae (2021).

Depreende-se que a gratuidade, a agilidade, a formalização de um consenso prévio e a busca pelo acordo são motivos que levam as pessoas a buscarem tratar seus conflitos pela via pré-processual. Outros fatores são o desconhecimento do procedimento e não conseguir atendimento gratuito nos NPJs.

Sabe-se que outras motivações, objetivas ou subjetivas, podem levar as pessoas a buscarem o CEJUSC-PRÉ/PG, e que essas não possuem um rol taxativo. Percebe-se, com os dados da pesquisa referida, que as razões pela busca dessa forma de prestação de serviço jurisdicional estão em consonância com os objetivos estratégicos do Poder Judiciário, como a eficiência operacional e o acesso à justiça, sendo este último, para além da vertente formal perante os órgãos do Poder Judiciário, implicante no acesso à ordem jurídica justa e a soluções efetivas (CNJ, 2010).

Competências:

As **competências** necessárias aos participantes de uma prática de resolução de conflitos consensual são, principalmente, a comunicação e a negociação (Ury; Brett; Goldberg, 2009). Como habilidades que são, elas podem ser desenvolvidas. Em razão de todo procedimento realizado no CEJUSC-PRÉ/PG ser conduzido por um ou mais terceiros facilitadores imparciais (conciliadores, mediadores, coordenadores de conferência e facilitadores restaurativos), estes são responsáveis por promover uma comunicação eficiente e estimular as habilidades negociais dos participantes.

O conhecimento sobre os procedimentos também constitui uma aptidão importante. Questões como: “As pessoas conhecem os procedimentos disponíveis e quando podem utilizá-lo? Sabem o que devem fazer durante o procedimento? Sabem como utilizar os procedimentos para obter uma resolução satisfatória?” apontam habilidades que devem estar presentes (Ury;

Brett; Goldberg, 2009). No desenvolvimento dessa competência, os participantes contam com a equipe de atendimento e triagem do CEJUSC-PRÉ/PG.

Portanto, as competências necessárias podem ser desenvolvidas pelas pessoas atendidas, mas também são desenvolvidas pela equipe de atendimento, triagem e encaminhamento e pelos terceiros facilitadores.

Recursos:

Os **Recursos** dizem respeito à estrutura disponível para o atendimento, física ou de material humano. Perguntas como: há pessoas capacitadas disponíveis para auxiliar os envolvidos a solucionar os conflitos? Há necessidade dos envolvidos serem representados? (Ury; Brett; Goldberg, 2009) dão um norte para se verificar os Recursos.

O CEJUSC-PRÉ/PG dispõe de uma equipe para atendimento ao público e orientação sobre os procedimentos disponíveis, por meio de telefone, mensagens pelo aplicativo WhatsApp, Balcão Virtual com link disponibilizado no site do TJPR, atendimento presencial na sede do CEJUSC e nos polos avançados.

As respostas ao questionário da pesquisa apontaram que a equipe de atendimento e triagem é composta por estagiários de graduação e pós-graduação, na área do Direito e da Psicologia, e servidoras públicas, sendo que 58,3% possuem formação em meios consensuais de resolução de conflitos.

Os terceiros facilitadores responsáveis pelos mecanismos consensuais (conciliadores, mediadores, coordenadores de conferência e facilitadores restaurativos) são capacitados conforme normativas legais, em cursos oferecidos pela Escola Judicial do Paraná (EJUD-PR). Para a ordenação e organização dos procedimentos, é utilizado sistema digital - PROJUDI, que possui área exclusiva para o cadastramento do pré-processual e com separação por classe de mecanismos processuais - Pré-Processual e Pré Justiça Restaurativa.

Para os encontros presenciais, individuais ou coletivos, quando da aplicação dos mecanismos consensuais, existem salas adequadas e devidamente equipadas com computador, mesa redonda e cadeiras confortáveis, no CEJUSC sede e em seus polos avançados. Há possibilidade da realização de sessões virtuais, por meio da plataforma Microsoft Teams, contratada pelo TJPR para este fim.

Portanto, o CEJUSC Ponta Grossa/PR disponibiliza os recursos necessários para que a população possa ser atendida no setor pré-processual, conforme as diretrizes da política pública nacional de tratamento adequado do conflito de interesses.

Com relação aos **custos e benefícios**, os procedimentos pré-processuais dos CEJUSCs do TJPR, que dizem respeito à mediação e à conciliação, têm previsão de cobrança de taxa judiciária, conforme Lei Estadual n. 19.258/17 (PARANÁ, 2017). No ano de 2022, o valor era de R\$ 214,03, por previsão do Decreto Judiciário TJPR 655/2021 (TJPR, 2021). Não há previsão de pagamento para os procedimentos de CCPAZ e CGF.

No âmbito do CEJUSC-PRÉ, não é obrigatória a representação dos interessados por advogados. Porém, caso um deles compareça acompanhado de defensor, poderá ser nomeado procurador dativo ou, caso haja, solicitação da participação da Defensoria Pública (TJPR, 2023).

O procedimento pré-processual é informal e requer voluntariedade, exercício da autonomia da vontade e empenho dos envolvidos para a tomada de decisão por meio do consenso. Este, por sua vez, se homologado pelo juiz coordenador, terá validade de título judicial (TJPR, 2023).

O reconhecimento formal do acordo, embora produzido por um procedimento simples, muitas vezes também voltado à questão relacional do que apenas à jurídica, além de produzir uma resposta mais satisfatória aos interessados, auxilia no processo de desjudicialização, visto que evita a protocolização de uma ação judicial para o reconhecimento jurídico do acordo formulado. Em suma, na via pré-processual, o procedimento é célere, simples, eficaz e menos custoso, além de ser efetuado e participado pelos cidadãos (Oliveira; Spengler, 2013).

A caracterização e a identificação dos elementos que compõem o SRC do CEJUSC PRÉ/PG revelam um panorama do serviço prestado à população de Ponta Grossa pelo órgão judicial. O conhecimento sobre os tipos de conflitos trazidos ao setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR e sobre os mecanismos consensuais disponíveis, é fundamental para que se possa delinear critérios de triagem que permitam escolher o método mais adequado para a resolução de uma demanda, em consonância à política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses.

4 PARÂMETROS PARA TRIAGEM DE CASOS E SELEÇÃO DE MECANISMOS CONSENSUAIS

No capítulo anterior, foram identificados os componentes que caracterizam o CEJUSC-PRÉ/PG como um Sistema de Resolução de Conflitos (SRC). O SRC do CEJUSC-PRÉ/PG opera a partir de procedimentos alicerçados em mecanismos consensuais que visam a resolução de conflitos trazidos diretamente pelas pessoas ou encaminhados por órgãos públicos ou instituições.

Os elementos principais do sistema são as demandas apresentadas e os mecanismos consensuais disponíveis, os quais devem ser adequados a respondê-las. Observa-se, no entanto, a ausência de critérios que indiquem o que torna um ou outro meio mais ou menos adequado ao tratamento de determinada situação.

Uma das questões mais desafiadoras sobre a utilização de meios autocompositivos de solução de conflitos é como escolher o mecanismo adequado ao caso que se busca solucionar (Faleck, 2018). Apesar de a escolha ser arte e não apenas ciência, tanto indicações teóricas como as práticas compõem a forma de melhor orientar esta seleção (Sander; Rodeiczer, 2005).

Para o fim de responder tal questionamento, o presente trabalho: a) discorre sobre o princípio da adequação, preconizado pela Política Pública Judiciária de Tratamento Adequado de Conflito de Interesses; b) apresenta as tentativas de molduras existentes que fornecem diretrizes sobre a seleção de mecanismos; c) expõe o resultado da pesquisa acerca da identificação de utilização de critérios de seleção pela equipe de triagem do CEJUSC-PRÉ/PG; e d) propõe uma seleção de critérios sistematizados a serem adotados para seleção de mecanismos consensuais, adaptados ao SRC do CEJUSC-PRÉ/PG.

4.1 PRINCÍPIO DA ADEQUAÇÃO

A utilização apropriada de mecanismos consensuais é o mote da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos de Interesses no âmbito do Poder Judiciário. A correta aplicação dos meios autocompositivos compõe o amplo e substancial conceito de acesso à justiça, visto que, em muitas situações, entrega melhores resultados do que a sentença judicial. Isso se dá em razão da possibilidade de ajustar a solução à peculiaridade de cada caso, levando em consideração a natureza da demanda e as condições e as necessidades dos envolvidos. Enfim, é uma forma de alcançar justiça com maior equidade e aderência ao caso concreto (Watanabe, 2019).

O objetivo da aplicação de meios consensuais é a entrega de uma resposta mais satisfatória a todos os envolvidos na demanda. A intenção é oferecer às pessoas um resultado mais justo aos conflitos de interesses em que estão envolvidas (Watanabe, 2019), realizando os escopos da jurisdição, principalmente o escopo social, de pacificação dos conflitantes, a partir do uso do método mais adequado para a circunstância conflitiva, para obtenção de uma medida rápida, eficaz e mais aproximada àquilo que as partes almejam (Ávila: Lagrasta, 2020).

O Princípio da Adequação está implicitamente inserido no preceito constitucional que garante o acesso à justiça e assegura o acesso para obtenção de uma solução adequada aos conflitos, tempestiva, bem ajustada à demanda que está sendo levada ao Judiciário (Watanabe, 2003).

Pelo termo “adequado” compreende-se o adjetivo daquilo que corresponde perfeitamente a um objetivo; que é apropriado, oportuno, adaptado, ajustado, em harmonia com (Adequado, 2023). Para ser considerado adequado, o mecanismo a ser aplicado deve ser capaz de atender aos objetivos, interesses e necessidades das pessoas envolvidas e lidar com os impedimentos ao consenso entre elas. Deve ser, também, conveniente e oportuno. Por ser consensual, precisa ser sempre uma opção, por isso, de adesão voluntária. Além disso, deve ser confiável. Portanto, da perspectiva do litigante, a atenção aos objetivos e às barreiras ao acordo são elementos fundamentais para determinar a adequação do procedimento (Faleck, 2018).

O mecanismo mais adequado também pode ser definido como aquele que de melhor forma satisfaz aos interesses dos envolvidos, mas, ao mesmo tempo, que melhor atinge os objetivos da sociedade e do Estado (Sander; Rodeiczer, 2005).

Mas como indicar que determinado mecanismo consensual é mais apropriado para certa situação? A partir de que critérios pode-se estabelecer a adequação de um procedimento? Respostas a estas indagações há tempos são buscadas no universo dos mecanismos consensuais (Faleck, 2018).

4.2 MODELOS PARA SELEÇÃO DE MECANISMOS DE RESOLUÇÃO DE DISPUTAS

Existem, ao menos, quatro principais tentativas na literatura para sistematizar critérios de escolha com o intuito de identificar qual mecanismo é mais indicado para encontrar a solução para um determinado tipo de conflito (Sander; Rodeiczer, 2005). Essas taxonomias levam em consideração métodos de resolução de disputas que contam com a participação de um terceiro ou de uma equipe, neutro à situação discutida, que auxilia na busca pela solução do problema, tanto autocompositiva como heterocompositiva.

Embora haja dificuldade em compará-las ou mesmo em sintetizar a sabedoria contida em cada uma delas, principalmente porque centram-se em diferentes procedimentos primários de resolução de litígios, muitas vezes utilizando de categorias distintas para descrever a mesma questão, as características principais destas abordagens foram resumidas no quadro elaborado por Frank Sander e Lukasz Rodeiczer (2005).

Quadro 6 - Combinação de casos e procedimentos: Resumo das Abordagens

(continua)

AUTOR DA ABORDAGEM	PROCESSOS CONSIDERADOS	QUESTÃO BÁSICA OU PROBLEMA	FERRAMENTAS PROPOSTAS E BASES PARA OS RESULTADOS
Sander e Goldberg ¹	<ul style="list-style-type: none"> - Todos (principais) procedimentos de ADR - Procedimentos de não-adjudicação nos “impedimentos para o acordo” 	<ul style="list-style-type: none"> - Quais são os objetivos do cliente e qual processo de resolução de disputas provavelmente alcançará esses objetivos? - Quais são os impedimentos ao acordo e qual procedimento de ADR provavelmente superará estes impedimentos? 	<ul style="list-style-type: none"> - Duas tabelas com pontuação de como cada um dos principais processos de resolução de litígios atingem cada um dos 8 objetivos das partes ou evita cada um dos 10 impedimentos para resolução. - Baseado principalmente na experiência dos autores e, mais tarde, apoiado em dados empíricos.
Dauer ²	Não especificado	<ul style="list-style-type: none"> - Características do caso - Atributos das partes - Características do ambiente (incluindo objetivos das partes) - Barreiras ao acordo 	<ul style="list-style-type: none"> - Perguntas mais detalhadas sobre cada uma das 4 questões ou problemas básicos, juntamente com um comentário. - Exemplo do processo de triagem DC apresenta utilidade valor para 19 objetivos ou características de mediação, arbitragem e avaliação neutra de terceiro. - Baseado principalmente na literatura de ADR e em alguns dados.
CPR ³	<ul style="list-style-type: none"> - Principalmente mediação - Foco em disputas comerciais 	<ul style="list-style-type: none"> - Quais são os objetivos das partes para gerenciar a disputa? - A disputa é adequada para uma solução de problemas do processo? - Quais são os benefícios potenciais da mediação para a disputa em questão? - Existem “contraindicações para mediação”? 	<ul style="list-style-type: none"> - Processo de triagem composto por 10 ou 11 subquestões para cada uma das três questões básicas. As partes ou advogados escolhem uma das três respostas possíveis e use a chave para interpretar as respostas e comentários de cada pergunta para fornecer uma avaliação preliminar sobre se um caso é apropriado para mediação. - Baseado em uma pesquisa com mais de seiscentos advogados corporativos e um estudo de 449 disputas comerciais casos.

Quadro 6 - Combinação de casos e procedimentos: Resumo das Abordagens

(conclusão)

AUTOR DA ABORDAGEM	PROCESSOS CONSIDERADOS	QUESTÃO BÁSICA OU PROBLEMA	FERRAMENTAS PROPOSTAS E BASES PARA OS RESULTADOS
Todas as principais ADRs anexadas aos tribunais ⁴		<ul style="list-style-type: none"> - O caso é apropriado para ADR, com base no seguinte? 1 Características das partes - 2 Características do caso - Se for apropriado, então, como podemos melhor combinar o processo ADR com o caso? As duas questões básicas são: Quem pode selecionar o processo ADR? (partes, pessoal de ADR do tribunal ou juiz) - Que critérios o tribunal pode usar para adequar um caso para um processo ADR? (mediação, arbitragem, ENE, SJT ou minijulgamento) 	<ul style="list-style-type: none"> - Abordagem em duas etapas: Primeiro, perguntas detalhadas sobre as partes e características do caso que indicam se ele é apropriado para qualquer processo de ADR. - Em segundo lugar, uma lista de exemplos de tipos de casos adequados para diferentes processos de resolução adequada de litígios. - Baseado principalmente na prática de tribunais federais e na teoria da ADR
<p>Notas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. F.E.A. Sander and S. B. Goldberg, "Fitting the Forum to the Fuss: A User-Friendly Guide to selecting an ADR Procedure," <i>Negotiation Journal</i>, 1994, 10, p. 49. 2. E. A. Dauer, <i>Manual of Dispute Resolution</i> (New York: Shepard's/McGraw-Hill, 1994) 3. CPR Institute for Dispute Resolution, <i>ADR Suitability Guide (Featuring Mediation Analysis Guide)</i> (New York: CPR Institute for Dispute Resolution, 2001) 4. R. J. Niemic, D. Stienstra, and R. R. Ravitz, <i>Guide to Judicial Management of Cases in ADR</i>, Federal Judicial Center, 2001, available at [http://www.fjc.gov/public/pdf.nsf/lookup/ADRGuide.pdf/\$file/ADRGuide.pdf]. Out. 2004 			

Fonte: Adaptado pela autora de Sander, Frank E. A.; Rozdeiczer, Lukasz, 2005.

O modelo de gerenciamento de casos do Centro Judicial Federal é elaborado a partir da prática da corte federal estadunidense. Concentra-se nos métodos adequados de solução de controvérsias anexos aos tribunais, baseando-se em duas questões centrais.

A primeira busca verificar se o caso é adequado para os métodos de *Alternative Dispute Resolution* (ADR), com foco nas características das pessoas envolvidas e nos aspectos da situação fática. A segunda, dependente de uma resposta positiva da primeira, indaga como encaixar o mecanismo ao caso, por meio de questionamentos como: quem pode selecionar o método adequado - as partes, a assessoria no tribunal ou o juiz?; qual critério o tribunal poderá utilizar para fazer esta adequação? Para tanto, há uma lista com as peculiaridades das situações e dos envolvidos, a qual indica que caso é adequado para um ou outro mecanismo disponível nos serviços anexos ao tribunal (Faleck, 2018).

Com o intuito de formular melhores práticas em arbitragem e mediação, o Instituto Internacional para Prevenção e Resolução de Conflitos (CPR), criado em Nova Iorque, Estados Unidos, na década de 1980, por escritórios de advocacia e líderes empresariais, elaborou um

guia para escolha de métodos adequados de resolução de disputas (About CPR Dispute Resolution, 2023). Por isso, a moldura do CPR está diretamente relacionada a conflitos empresariais e é baseada em pesquisa de sondagem com mais de seiscentos advogados de empresas e um estudo de 449 casos de disputas comerciais.

As principais perguntas enfocam: a) os objetivos das partes envolvidas; b) a adequação conflito - mecanismo de resolução; c) potenciais benefícios da mediação para a disputa em análise; d) existência de desaconselhamento para a mediação. O modelo de triagem possui três questões básicas, compostas por 10 ou 11 subquestões com a finalidade de provocar a reflexão de partes e advogados quanto à escolha do mecanismo a ser utilizado (Faleck, 2018).

Dauer (1994), por sua vez, apoiado na ideia de que é papel do advogado orientar a escolha do mecanismo de resolução de conflitos a ser utilizado, relaciona quatro critérios para a seleção:

- a) Aspectos do caso como: quantidade e substância das questões, características processuais.
- b) Características das partes tais como a relação entre elas, o equilíbrio de poder entre elas, as suas competências de resolução de conflitos.
- c) Particularidades do ambiente: relação entre elas, equilíbrio de poder entre elas, suas competências de resolução de conflitos, seus objetivos; e
- d) Barreiras ao acordo como falta de comunicação, mal-entendidos, emoções fortes.

Para cada um dos itens, o autor tece comentários fundamentados na literatura sobre métodos adequados de solução de controvérsias e dados de tribunais (Dauer, 1994).

Quanto ao modelo de Sander e Goldberg (2014), constitui uma análise aprimorada de trabalhos anteriores com o fim de proporcionar uma visão mais realista da forma como são feitas as escolhas dos procedimentos para resolução de conflitos. Os estudos antecedentes, realizados implicitamente da perspectiva da política pública, que leva em consideração o procedimento mais apropriado para atender aos interesses de todos envolvidos, e não o mecanismo preferido de cada litigante de modo individual, consideram fatores como: natureza do caso, a relação entre as partes, a reparação pretendida pelo requerente e a dimensão e complexidade da reclamação (Sander; Goldberg, 1994).

Na obra seminal *Fitting the Forum to the Fuss: a User Friendly Guide to Selecting an ADR Procedure* (Sander; Goldberg, 1994), os autores apresentam como melhoria um padrão de triagem em duas etapas. Primeiro, a análise sobre a adequação de mecanismo de resolução de conflitos da perspectiva das pessoas envolvidas e, em seguida, do prisma do interesse público (Sander; Goldberg, 1994).

Além disso, o modelo traz uma proposta inovadora: analisar o caso e depois combiná-lo com os mecanismos de solução de litígios já existentes, ou mesmo projetar um procedimento que melhor se adapte aos interesses dos envolvidos e às características da situação apresentada (Sander; Rozdeiczer, 2005). Na triagem apresentada por Sander e Goldberg (1994), tem-se em vista os principais mecanismos de resolução de conflitos utilizados nos Estados Unidos, como mediação, avaliação neutra de terceiro, mini julgamento - *minitrial*, julgamento sumário com júri - *summary jury trial*, arbitragem e processo judicial adjudicatório.

O mini julgamento - *minitrial* envolve um painel de audiência composto por um neutro, acompanhado por um representante de resolução de conflitos de alto status para cada um dos envolvidos. De acordo com um protocolo desenvolvido conjuntamente pelas partes e pelos neutros, cada lado apresenta sumariamente a essência do seu caso e tenta responder às perguntas do painel feitas pela outra parte.

No final, os responsáveis pelo acordo de ambos buscam chegar a uma solução mutuamente satisfatória, muitas vezes baseada em interesses. Se isso não for bem-sucedido, então o neutro dá a sua opinião sobre o resultado provável se o caso for a tribunal, e acautelados com essa previsão as partes tentam novamente resolver o caso.

O Julgamento com Júri Sumário - *summary jury trial* consiste na adaptação desse procedimento para casos com júri, do direito norte-americano. Aqui é montado um pequeno júri simulado que, após a audiência, dá a sua decisão apenas para efeitos de acordo (Sander; Rodeiczer, 2005).

Os autores destacam dois pontos básicos: a relação entre objetivos dos envolvidos e o mecanismo com maior probabilidade de atingi-los, e a correlação entre os obstáculos à resolução do conflito e os métodos capazes de superá-los. Quando a seleção é feita por um servidor público, dentro de serviço prestado no Poder Judiciário, o primeiro ponto merece atenção, haja vista que o procedimento adequado deve considerar os objetivos de todas as partes e o interesse público sobre a demanda (Sander; Goldberg, 1994).

Ambas as questões - objetivos e obstáculos - são apresentadas em tabelas em correlação com os mecanismos adequados de solução de disputas. Os autores atribuem utilidade numérica nos valores de 1 a 3 a cada um dos pontos abordados, com o propósito de valorar a sua capacidade de atingir os principais objetivos, ou para evitar cada um dos obstáculos possíveis. A proposta está baseada principalmente na experiência dos autores e, mais tarde, apoiada em dados empíricos.

Com relação aos objetivos, a Tabela 13 ilustra a análise dos autores:

Tabela 13 - Grau de satisfação entre procedimentos de resolução de disputas e satisfação dos objetivos das partes

OBJETIVOS	PROCEDIMENTOS					
	NÃO VINCULANTE				VINCULANTE	
	Mediação	Minitrial	Summary Jury Trial	Avaliação neutra de terceiro	Arbitragem, Julgamento privado	Sentença Judicial
Minimizar custos	3	2	2	3	1	0
Celeridade	3	2	2	3	1	0
Privacidade	3	3	2	2	3	0
Manter/aprimorar relacionamentos	3	2	2	1	1	0
Reivindicação	0	1	1	1	2	3
Opinião neutra	0	3	3	3	3	3
Criação de Precedente	0	0	0	0	2	3
Minimizar/maximizar recuperação	0	1	1	1	2	3

Notas: 0 = Satisfação improvável do objetivo; 1 = Alguma medida de satisfação do objetivo; 2 = Satisfação substancial do objetivo; 3 = Satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: A autora, adaptado de Sander e Goldberg (1994)

Os 8 objetivos principais das partes elencados pelos autores são: minimização de custos; celeridade; privacidade; manutenção ou aprimoramento de relacionamentos; reivindicação; obtenção de opinião de pessoa neutra; criação de precedente; recuperação máxima ou mínima. Todos relacionados a cada um dos mecanismos de solução de conflitos e ponderados valorosamente quanto ao seu potencial de satisfação dos objetivos elencados. Os obstáculos ou impedimentos são descritos na Tabela 14.

Tabela 14 - Probabilidade de superação dos obstáculos por cada tipo de procedimento

OBSTÁCULOS	PROCEDIMENTOS			
	Mediação	Minitrial	Summary Jury Trial	Avaliação neutra de terceiro
Comunicação ineficiente	3	1	1	1
Necessidade de expressar emoções	3	1	1	1
Diferentes visões sobre os fatos	2	2	2	2
Diferentes visões sobre o resultado jurídico	2	3	3	3
Questões de Princípio	1	0	0	0
Pressão de Constituintes	3	2	2	2
Impasse vinculado a outras disputas	2	1	1	1
Múltiplas partes	2	1	1	1
Interesses divergentes entre advogados e clientes	2	1	1	1
Síndrome da Loteria	0	1	1	1

Legenda: 0 = Satisfação improvável do objetivo; 1 = Alguma medida de satisfação do objetivo; 2 = Satisfação substancial do objetivo; 3 = Satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: Sander; Goldberg, 1994 (Adaptado pela autora).

Sander e Goldberg (1994) sugerem 10 impedimentos principais: comunicação ineficiente; necessidade de expressar emoções; diferentes visões sobre os fatos; diferentes visões sobre o resultado jurídico; questões de princípio; pressão de constituintes; impasse vinculado a outras disputas; múltiplas partes; interesses divergentes entre advogados e clientes e síndrome de loteria. E atribuem utilidade numérica, nos valores de 1 a 3, para valorar a capacidade dos mecanismos de resolução superar os obstáculos listados (Sander; Goldberg, 1994).

No artigo, os autores concluem que as investigações sobre as questões básicas raramente conduzem a respostas claras e definitivas sobre o mecanismo a ser adotado. Nem por isso, a análise é falha. Ao contrário, indica que a questão da seleção do mecanismo de resolução depende, em última análise, dos interesses das pessoas em conflito poderem ser satisfeitos por mais de um tipo de procedimento. Assim, o que a triagem do caso pode oferecer de melhor é clarificar os interesses e necessidades envolvidos e promover uma ponderação e uma sugestão de métodos a serem utilizados para se chegar a uma resolução eficaz (Sander; Goldberg, 1994).

Posteriormente, a partir do estudo sobre os quatro modelos de triagem de casos e seleção de procedimentos e a difícil combinação entre eles, Sander e Rodeiczer (2005) identificam três questões-chave para conceber um método apropriado para selecionar um mecanismo de solução de conflitos (Sander; Rodeiczer, 2005). São elas:

- Quais são os objetivos das pessoas envolvidas com os mecanismos?
- Quais aspectos da disputa em questão a tornam passível de resolução por um ou outro mecanismo?
- Quais contribuições cada mecanismo poderá auxiliar na superação dos obstáculos a uma resolução eficaz?

Nas duas primeiras questões - objetivos das pessoas e aspectos do conflito -, o foco está nas características do caso. Na última - obstáculos a serem superados -, a atenção volta-se para o mecanismo a ser aplicado. Assim como Sander e Goldberg (1994), a proposta é para que, primeiramente, seja feita a análise do conflito para depois encaixá-lo no mecanismo de resolução disponível (Sander; Rodeiczer, 2005).

Além disso, os autores acrescentam à análise a Avaliação Neutra Precoce (ENE). Este mecanismo de resolução de conflitos foi desenvolvido no Tribunal Distrital Federal da Califórnia, Estados Unidos. Consiste em as pessoas envolvidas comparecerem perante um advogado experiente voluntário, que busca ajudá-las a chegar a um acordo amigável. Caso não seja possível, ele auxilia a preparar o caso para julgamento (Sander; Rodeiczer, 2005).

Quanto aos objetivos, estão relacionados àquilo que a pessoa envolvida gostaria de atingir durante ou ao final do procedimento, ou seja, os objetivos têm enfoque no futuro. “O que deverá acontecer com o resultado da escolha do mecanismo específico de resolução de conflitos?” (Sander; Rodeiczer, 2005). Geralmente, há mais de um objetivo e eles têm relevância diferente entre eles, o que também deve ser ponderado (Sander; Rodeiczer, 2005).

Os objetivos podem ser referentes a um resultado relativo ao procedimento/forma ou à substância, ou mesmo a ambos. O resultado relativo ao procedimento diz respeito ao interesse quanto à preferência por uma sequência de atos e as suas condições, como a privacidade, o controle de custos, por exemplo. O resultado quanto à substância ou ao resultado corresponde ao interesse quanto às soluções encontradas para o problema demandado, como a manutenção ou aprimoramento dos relacionamentos (Sander; Rodeiczer, 2005). Os objetivos principais encontram-se na Tabela 15.

Tabela 15 - Capacidade do procedimento para satisfazer os objetivos

OBJETIVOS	PROCEDIMENTOS					
	Mediação	Minitrial	Summary Jury Trial	Ene	Arbitragem	Sentença Judicial
Privacidade	3	3	2	2	1	0
Reivindicação pública	0	1	1	1	2	3
Opinião Neutra	1	1	2	2	3	3
Redução de custos	3	2	2	3	0 - 2	0
Manter/aprimorar relacionamentos	3	2	0 - 1	1	1	0
Criação de Precedente	0 - 1	0 - 1	1	0 - 1	2	3
Maximizar/minimizar recuperação	0 - 3	1	3	1	2	3
Criar novas soluções	3	3	2	2	1	0
Controle do procedimento pelas partes	3	2	3	1	1 - 2	0
Controle do resultado pelas partes para terceiro	3	3	1	2	1	0
Supervisão ou imposição por uma corte	0 - 1	1	2	2	3	3
Transformação dos participantes	0 - 2	0	1	1	2	3
Outros	3	1	0	0	0	0

Legenda: 0 = Satisfação improvável do objetivo; 1 = Alguma medida de satisfação do objetivo; 2 = Satisfação substancial do objetivo; 3 = Satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: Sander; Rodeiczer, 2005 (Adaptado pela autora).

A relação desenvolvida por Sander e Rodeiczer (2005), além do já constante na tabela de Sander e Goldberg (1994), inclui espaço para algum interesse relevante não previsto na tabela - Outros, bem como acrescenta seis objetivos. São eles: criação de novas soluções; controle do procedimento pelas partes; controle do resultado pelas partes; transferência da responsabilidade pela decisão para terceiro; supervisão ou imposição por uma corte e transformação dos participantes.

A proposta é para que as pessoas envolvidas no conflito e aqueles que tomam a decisão pelo procedimento a ser utilizado tenham noção dos objetivos das partes e os comparem com a compatibilidade de cada mecanismo (Faleck, 2018).

Em consonância com a segunda questão, os autores apresentam a tabela sobre que aspectos do caso o tornam passível de resolução por um ou outro mecanismo relacionado (Tabela 16). Nela são destacados os procedimentos voltados à resolução do problema, a um choque de realidade ou à adjudicação.

Tabela 16 - Características do caso que provavelmente incentivarão a resolução por um ou outro processo

PONTOS FORTES ESPECÍFICOS	RESOLUÇÃO DO PROBLEMA		CHOQUE DE REALIDADE		ADJUDICAÇÃO	
	PROCEDIMENTOS		PROCEDIMENTOS		PROCEDIMENTOS	
		Minitrial	Summary Jury Trial	ENE	Arbitragem	Sentença Judicial
Bom relacionamento entre os advogados	3	2	1	1	0	0
Bom relacionamento entre as pessoas envolvidas no conflito	3	2	1	1	0	0
O caso parece adequado para ser resolvido de forma criativa	3	3	1	1	0	0
Uma ou ambas as partes estão dispostos a pedir desculpar	3	3	1	1	0	0
Envolvimento de agentes importantes	2	3	2	2	1	1
Ansiedade para resolver logo (o tempo é essencial)	3	2	2	2	0	0
A parte se beneficiaria por uma proteção formal	0 - 2	1	2	1	2	3
Ligação com outros casos	3	3	1	1	1	0

Legenda: 0 = Satisfação improvável do objetivo; 1 = Alguma medida de satisfação do objetivo; 2 = Satisfação substancial do objetivo; 3 = Satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: A autora, adaptado de Sander e Rodeiczer (2005)

A intenção desta listagem é levar as partes à reflexão sobre quais atributos existem em seu caso em particular, bem como demonstrar que certas características da situação podem

facilitar a obtenção de uma resolução eficaz. Para que os pontos fortes pretendidos sejam desencadeados é necessário que seja escolhido o mecanismo mais indicado para tal. Além disso, é preciso que as pessoas envolvidas tenham a mente aberta para outros aspectos além dos listados (Sander; Rodeiczer, 2005).

A Tabela 17 corresponde a quais contribuições cada mecanismo poderá auxiliar na superação dos impedimentos a uma resolução eficaz.

Tabela 17 - Capacidade que o procedimento tem em superar os obstáculos para resolução eficaz

OBSTÁCULOS	PROCEDIMENTOS					
	Mediação	Minitrial	Summary Jury Trial	ENE	Arbitragem	Sentença Judicial
Comunicação ineficiente	3	2	1	1	1	0
Necessidade de expressar emoções	3	1	1	1	1	0
Diferentes visões sobre os fatos	2	2	3	3	2	2
Diferentes visões sobre o resultado jurídico	1	2	3	3	2	2
Questões de Princípio	1	0	0	0	1	3
Pressão de Constituintes	3	2	2	2	0	0
Impasse vinculado a outras disputas	2	2	1	1	1	0
Múltiplas partes	2	1	1	1	1	1
Interesses divergentes entre advogados e clientes	2	1	1	1	1	1
Síndrome da Loteria	0	1	1	1	3	3
Medo de revelar os verdadeiros interesses (síndrome do negociador)	3	2	1	1	0	0
Obstáculos psicológicos	2	2	1	1	0	0
Inabilidade para negociação eficaz	2	2	1	1	2	2
Expectativas não realistas	2	2	3	3	0	0
Poder desproporcional entre as partes	1	1	2	2	2	2

Legenda: 0 = Satisfação improvável do objetivo; 1 = Alguma medida de satisfação do objetivo; 2 = Satisfação substancial do objetivo; 3 = Satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: A autora, adaptado de Sander e Rodeiczer (2005)

Além dos impedimentos constantes na Tabela 17 (Sander; Goldberg, 1994), estão incluídos: o medo de revelar os verdadeiros interesses, conhecida como Síndrome do Negociador; obstáculos psicológicos; inabilidade para negociação eficaz; expectativas não

realistas; poder desproporcional entre as partes, bem como espaço em branco para que possa ser incluído outros impedimentos que a parte acredite pertinente.

Como visto, a escolha do mecanismo de resolução de conflitos é uma combinação entre as análises de objetivos das partes, impedimentos ao acordo e aspectos do conflito e sua compatibilidade com os métodos disponíveis. A combinação entre essas análises é que pode indicar qual procedimento pode atender melhor à situação fática. Mesmo assim, essa não é uma decisão matemática, visto que questões subjetivas como interesses e necessidades são dinâmicos e mudam ao decorrer do caminho. Por isso, é preciso ser flexível e acompanhar o desempenho dos participantes no decorrer do procedimento para caso necessário, alterar o método ou mesmo implementar outra forma de resolver um ponto específico do conflito. Encontram-se aí as possibilidades de arranjos procedimentais em razão da complexidade do caso, por meio de encadeamento, mudança ou incorporação de outros mecanismos de resolução de disputas, sejam consensuais ou adversariais.

O que se nota é que os modelos que buscam definir critérios para a seleção de mecanismos de solução de disputas apresentados comparam métodos consensuais e adversariais, comumente utilizados nos Estados Unidos da América, dando preponderância ao uso da mediação como mais eficaz para resolução de conflitos. Os apontamentos sobre objetivo das partes, aspectos do caso e obstáculos podem ser adaptados e utilizados para a seleção de meios adequados de solução de conflitos utilizados no Brasil.

4.3 IDENTIFICAÇÃO DE CRITÉRIOS DE TRIAGEM DE CASOS UTILIZADOS NO CEJUSC-PRÉ/PG

As taxonomias apresentadas anteriormente foram criadas a partir do conhecimento acerca dos métodos aplicados no dia a dia norte-americano e em pesquisa empírica nos casos tratados por esses procedimentos.

Para elaborar um modelo eficiente de triagem de casos para o CEJUSC-PRÉ/PG, devem-se considerar os mecanismos utilizados no Brasil, as características dos conflitos demandados e o conhecimento daqueles que atuam no atendimento diário da população.

Por esse motivo, realizou-se a coleta de dados, por meio de questionário semiestruturado (Apêndice B) com os 12 membros da equipe do CEJUSC Ponta Grossa/PR encarregados pela triagem e encaminhamento de casos pré-processuais, de maneira assídua ou esporádica, composta por estagiários de graduação e pós-graduação em Direito e em Psicologia e servidoras públicas.

As perguntas referentes aos critérios de triagem de casos e seleção de mecanismos consensuais foram elaboradas de maneira aberta, para que os participantes pudessem trazer as informações que entendessem pertinentes. Após análise, as respostas obtidas foram categorizadas, de modo que, por vezes, foram encontradas mais de uma categoria numa mesma resposta, desta forma, o número de respostas não é correspondente ao número de participantes da pesquisa.

Por não haver orientação formal ou sistematizada quanto à triagem de casos e seleção de mecanismos consensuais, um dos aspectos investigados foram as maiores dificuldades encontradas pelos participantes em estabelecer os critérios de escolha do mecanismo consensual a ser aplicado. Encontraram-se cinco categorias, identificadas pela autora a partir das ideias centrais encontradas, conforme a Tabela 18.

Tabela 18 - Dificuldades para estabelecer os critérios de escolha do método consensual a ser aplicado

CATEGORIAS DE RESPOSTAS	INCIDÊNCIA	
	N	%
Dificuldade de compreensão sobre as características do caso - complexidade, extensão do conflito, extensão das consequências, informações sobre os fatos	5	41,6
Dificuldade em distinguir os benefícios entre os mecanismos consensuais	4	33,3
Falta de conhecimento sobre os mecanismos consensuais disponíveis	2	16,6
Ausência de critérios objetivos para orientar a seleção de mecanismos consensuais	2	16,6
Dificuldade de identificar os objetivos do solicitante	1	0,23

Fonte: A autora, a partir das respostas à Questão 1 (Questionário, 2023).

O obstáculo mais comum para estabelecer critérios de escolha do mecanismo consensual refere-se à dificuldade de compreensão quanto às características do caso. Seja pela incompreensão relativa à complexidade ou extensão do conflito narrado, pela ausência de informações relevantes sobre ele ou mesmo pelo desconhecimento quanto à extensão de suas consequências, conforme exemplificam as respostas: “A complexidade e extensão do conflito” (P6 - Questionário, 2023); “Acredito que a falta de descrição do conflito, visto que muitas vezes as pessoas chegam no balcão e não contam exatamente tudo que aconteceu, e também o fato de cada caso possuir suas particularidades [...]” (P6 - Questionário, 2023).

As três categorias seguintes estão relacionadas aos mecanismos consensuais de solução de conflitos utilizados. Seja pela falta de conhecimento sobre os métodos em si, pela ausência de critérios objetivos que orientem a sua seleção ou pela dificuldade em identificar os benefícios de uns em relação aos outros.

Um dos participantes responde: “Percebo que a minha dificuldade em específico é não ter muito conhecimento sobre mediações e conciliações” (P7 - Questionário, 2023); outro: “Elenco como minha principal dificuldade para escolha do método consensual a ser aplicado a falta de indicação de critérios objetivos de diferenciação” (P9 - Questionário, 2023). Assim, quanto aos meios consensuais, ou se carece de informações quanto aos métodos em si ou mesmo com conhecimento acerca destes, são exíguas as informações sobre as vantagens de cada um.

A última categoria reporta a dificuldade quanto à compreensão sobre os objetivos da pessoa que busca o serviço de atendimento do CEJUSC-PRÉ/PG, conforme exemplifica a resposta: “Conseguir que o atendido esclareça qual seu principal objetivo [...]” (P10 - Questionário, 2023). Nota-se que as dificuldades estão relacionadas com as categorias elencadas por Sander e Goldberg (1994) e depois aperfeiçoadas por Sander e Rodeiczer (2005), mesmo sem o conhecimento dos participantes sobre os manuscritos destes autores. Percebe-se que os membros da equipe do CEJUSC Ponta Grossa/PR, embora com os óbices, voltam seus olhares no momento da seleção para as características do caso, objetivos das pessoas envolvidas e atributos dos mecanismos consensuais disponíveis.

O segundo aspecto investigado foi sobre os pontos de referência utilizados para a seleção de mecanismos consensuais, em que foram identificadas 8 categorias e uma subcategoria, que são apresentadas na Tabela 19.

Tabela 19 - Pontos de referência utilizados para a seleção de mecanismos consensuais a ser aplicado

CATEGORIAS DE RESPOSTAS		INCIDÊNCIA	
		N	%
Objetivos dos solicitantes	Resolução de questões objetivas	9	75
	Resolução de questões subjetivas	8	66,6
Tipo de relação		7	53,8
Características do caso/conflito		5	41,6
Interesse ou disponibilidade em participar		3	25
Elaboração de plano de ação / reparação / responsabilização		2	16,6
Proteção ou disposição de direito de pessoa vulnerável (adolescente, idoso)		2	16,6
Participação em tentativas anteriores de resolução		1	0,83
Comunicação entre os envolvidos		1	0,83

Fonte: A autora, a partir das respostas à Questão 2 (Questionário, 2023).

Os critérios de escolha de mecanismos consensuais apontados pelos participantes foram: os objetivos dos solicitantes, subdivididos na busca da solução para questões objetivas ou questões subjetivas (75 e 66,6%, consecutivamente); o tipo da relação entre os envolvidos

(53,8); as características do caso/conflito (41,6); o interesse ou disponibilidade em participar de um procedimento consensual (25%); a necessidade de elaboração de um plano de ação / reparação de danos/responsabilização e a demanda de proteção ou disposição de pessoa vulnerável - adolescente/idoso (ambos com 16,6%); com menor incidência, a participação em tentativas anteriores de resolução por outro método e a qualidade da comunicação entre os envolvidos (ambos com 0,83%).

Destaca-se, neste item, a identificação do objetivo das pessoas pela espécie de questão que buscam resolver. Identifica-se questão objetiva como aquela relacionada a resolver demandas jurídicas de forma direta, com objetividade, com foco na resolutividade, como reconhecimento e dissolução da união estável, divórcio, guarda, alimentos, cobrança de dívidas, que não envolvem questões emocionais ou comportamentais. Observam-se exemplos a respeito dos objetivos nas respostas como: “Percebo se o conflito é mais objetivo, mais ligado de fato ao direito e à causa de pedir [...]” (P3 - Questionário, 2023); “[...] quando o solicitante apresenta demandas mais objetivas, como fixação de alimentos e guarda, eu opto pelo pré-processual” (P4 - Questionário, 2023).

As questões subjetivas são relativas a outros interesses e necessidades, de cunho emocional e comportamental, que priorizam pontos da lide sociológica, como necessidade de expressar fortes emoções, elaborar um plano de ação para cumprir uma tarefa, dialogar sobre questões da vida cotidiana. Um participante expõe: “Caso haja uma relação continuada, bem como interesse das pessoas em conversar de forma mais aprofundada sobre os conflitos e relações, entendo que a melhor metodologia é da justiça restaurativa” (P2 - Questionário, 2023). Outro participante explica: “Necessidade de aproximação no relacionamento: quando percebo que a situação não é apenas judicial, mas surge uma necessidade de que os procedimentos da JR sejam mais adequados” (P4 - Questionário, 2023).

Além das respostas à questão dois começarem a indicar critérios que diferenciam a escolha entre os mecanismos disponíveis - conciliação, mediação, círculo de construção de paz (CCPAZ) e conferência de grupo familiar (CGF), percebe-se que os participantes fazem uma divisão entre os próprios métodos em duas categorias: os pertencentes ao pré-processual, que englobam conciliação e mediação e os relativos à justiça restaurativa, que são o CCPAZ e a CGF. Muito embora todos esses mecanismos consensuais sejam aplicados no setor pré-processual, essa diferenciação se dá: a) pela distribuição de casos no sistema PROJUDI, que os separa em áreas de atuação diferentes - CEJUSC Ponta Grossa PRÉ e CEJUSC Ponta Grossa PRÉ-JR, b) pela forma da organização do trabalho da equipe CEJUSC-PRÉ/PG, que especializa o atendimento dos casos e c) pela origem e similaridade de entre os procedimentos, visto que o

CCPAZ e a CGF iniciam com os encontros individuais e a conciliação e a mediação tem sessão conjunta designada de forma direta, por exemplo.

Além disso, nas respostas da questão 2, são indicados critérios próprios dos métodos de JR como elaboração de plano de ação/reparação/responsabilização e necessidade de proteção ou disposição de direito de pessoa vulnerável - adolescente, idoso - com os sem a participação destes.

As questões 3, 4 e 5 dizem respeito a apontamentos específicos acerca de cada mecanismo consensual - mediação, CCPAZ e CGF. Por opção da pesquisadora, não foram solicitados indicadores para a conciliação.

Quando da formação do terceiro facilitador, o curso capacita conciliadores e mediadores judiciais com o mesmo conteúdo programático e as mesmas horas em estágio supervisionado, como previsto pelo Anexo 3 da Resolução CNJ 125/2010 (CNJ, 2015). Na prática, a diferença está na abordagem do terceiro facilitador no caso em concreto. Esta pode ser mais voltada para conciliação ou para mediação, a depender da amplitude do problema - que pode ser mais restrito ou mais amplo - e do papel desempenhado pelo conciliador/mediador, que pode ser mais avaliativo ou mais facilitador (Riskin, 1996).

A Tabela 20 apresenta os indicadores específicos identificados para a mediação.

Tabela 20 – Indicadores utilizados para definir a Mediação como adequada a determinado caso

CATEGORIAS DE RESPOSTAS	INCIDÊNCIA	
	N	%
Resolução de questões objetivas	6	50
Relação com vínculos menos desgastados	3	25
Conflitos relacionais menos complexos	3	25
Interesse/Disponibilidade em dialogar de forma direta	4	33,3
Comunicação não muito desgastada	2	16,6
Desconhecimento de critérios/do mecanismo consensual	2	16,6

Fonte: A autora, a partir das respostas da Questão 3 (Questionário, 2023).

Pode-se identificar que, para a mediação, são destinados os casos em que os solicitantes manifestam como objetivo à resolução de questões objetivas, por 50% dos participantes; em que a relação entre os envolvidos não está muito desgastada e quando os conflitos relacionais são menos complexos, ambos são indicados por 25%; a comunicação entre eles, embora não tão eficiente, ainda exista em algum nível, por 16,6%, e haja interesse e disponibilidade para falar de maneira direta sobre o conflito, por 33,3%.

São relevantes as duas indicações para o desconhecimento de critérios de seleção, o que corrobora a necessidade de que haja alguma forma de orientação aos membros da equipe da triagem do CEJUSC-PRÉ/PG quanto aos parâmetros de escolha de mecanismo consensual. Quanto aos indicadores de escolha para os Círculos de Construção de Paz - CCPAZ, a Tabela 21 mostra as categorias identificadas.

Tabela 21 – Indicadores utilizados para definir os CCPAZ são adequados a determinado caso

CATEGORIAS DE RESPOSTAS	INCIDÊNCIA	
	N	%
Resolução de questões subjetivas	6	50
Tipo de relação – continuada	4	33,3
Conflitos relacionais mais complexos	4	33,3
Interesse/Disponibilidade em dialogar de maneira mais profunda sobre a situação conflituosa	2	16,6
Comunicação mais desgastada	3	25
Falar sobre o efeito que a situação conflituosa gera/gerou	1	0,83
Necessidade de envolver várias pessoas (rede de apoio)	1	0,83
Responsabilização	1	0,83
Expressão de fortes emoções	1	0,83
Desconhecimento de critérios/do mecanismo de resolução	3	25

Fonte: A autora, a partir das respostas da Questão 4 (Questionário, 2023).

Para o CCPAZ, além de observar critérios já anunciados quando da análise para mediação, como objetivos, tipo de relação, características do conflito, comunicação entre os envolvidos e o interesse e disponibilidade em dialogar, aferem-se mais quatro indicadores: disponibilidade para falar sobre o efeito que gera ou gerou a situação conflituosa, necessidade de envolver várias pessoas (rede de apoio), de expressão de fortes emoções e de responsabilização.

O que difere os indicadores comuns entre mediação e CCPAZ diz respeito à sua intensidade e gravidade. Para a mediação são encaminhados os casos menos complexos, em que a comunicação, embora deficiente, ainda existe; nos quais há interesse em dialogar de forma direta sobre o conflito, com foco na resolução de questões objetivas.

Já para o CCPAZ, são direcionados os casos mais complexos e que ainda apresentem os outros indicadores, como a participação de pessoas da rede de apoio dos envolvidos, por exemplo. Aqui também há relatos de desconhecimento de parâmetros de seleção dos mecanismos consensuais, indicado por três participantes (25%).

Os últimos indicadores se referem à Conferência de Grupo Familiar - CGF e estão externados na Tabela 22.

Tabela 22 – Indicadores utilizados para definir as CGF são adequadas a determinado caso

CATEGORIAS DE RESPOSTAS	INCIDÊNCIA	
	N	%
Objetivo - engajamento de várias pessoas para criar/colocar em prática um plano de ação/reparação	3	25
Interesse/Disponibilidade em dialogar de maneira mais profunda sobre a situação conflituosa	2	16,6
Falar sobre o efeito que gera/gerou a situação conflituosa	1	0,83
Necessidade da participação de outros profissionais para sanar dúvidas	2	16,6
Proteção ou disposição de direito de pessoa vulnerável (adolescente, idoso)	2	16,6
Desconhecimento de critérios/do mecanismo de resolução	3	25

Fonte: A autora, a partir das respostas da Questão 5 (Questionário, 2023).

Destacam-se aqui as diferenças em relação ao CCPAZ, concernentes ao objetivo, à necessidade da participação de profissionais para prestar informações para a tomada de decisão dos participantes e estar focado na proteção de pessoa vulnerável - adolescente ou idoso. No que diz respeito ao objetivo, está ligado ao engajamento de várias pessoas para elaborar em plano de ação ou reparação e o colocá-lo em prática, principalmente da família.

Para as CGFs, três membros da equipe (25%) informaram não possuir parâmetros para a seleção desse mecanismo consensual.

Investigaram-se, também, quais informações os participantes da pesquisa julgam importantes para o estabelecimento de critérios de escolha para encaminhamento aos meios consensuais. A questão foi respondida por apenas dois participantes.

A primeira apontou para a possibilidade de combinação e encadeamento de mecanismos consensuais, um não excluindo o outro. “Após um círculo, os participantes podem fazer uma mediação sobre determinado assunto afeto ao problema e vice-versa” (P1 - Questionário, 2023). E a segunda, para importância da informação aos solicitantes dos métodos disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG. “No primeiro atendimento/contato com as pessoas explicar quais métodos existentes, bem como as diferenças, para que elas possam escolher o que melhor se adapta para elas” (P2 - Questionário, 2023).

Os indicadores obtidos junto à equipe do CEJUSC-PRÉ/PG, encarregada pela triagem e encaminhamento de casos pré-processuais, apontam que, mesmo sem o conhecimento prévio, importantes critérios descritos na literatura estadunidense, foram também indicados como relevantes pela equipe, como por exemplo os objetivos das pessoas que buscam o serviço e as características do conflito narrado.

Para além dos já existentes na literatura, os membros da equipe de triagem possibilitaram a identificação de outros critérios significativos para o estabelecimento da adequação do mecanismo consensual à busca da resolução das demandas habitualmente

trazidas ao CEJUSC-PRÉ/PG, como o tipo de relação entre os envolvidos e disponibilidade em participar e dialogar sobre a situação conflitiva.

A adequada identificação de critérios para a triagem de casos, relacionados aos métodos autocompositivos disponíveis, possibilita a elaboração de um guia que conduz à indicação do mecanismo consensual que tem maior probabilidade de atender às necessidades das pessoas envolvidas no conflito, trazendo a ampla possibilidade de uma resposta satisfatória, célere e eficaz para o caso.

5 DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO: GUIA DE TRIAGEM DE CASOS NO CEJUSC-PRÉ/PG

O último capítulo deste trabalho apresenta o resultado da pesquisa realizada, que culminou no desenvolvimento do produto. Esse resultado inclui a identificação e descrição de indicadores e critérios de seleção, adequados aos mecanismos consensuais disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG, além do guia de triagem - instrumento que permite a aplicação dos critérios estabelecidos em casos reais ou simulados pela equipe de triagem do órgão.

O guia orientativo visa qualificar a triagem de casos realizada no CEJUSC- PRÉ/PG, implementando critérios apropriados para a escolha de mecanismos consensuais, por meio de uma ferramenta digital de fácil acesso, rápida e precisa. Além disso, ele auxilia na formação continuada dos membros da equipe responsáveis pela triagem de casos, ao permitir que se familiarizem com critérios técnicos para garantir a adequação métodos de resolução de conflitos.

É função primordial da triagem do setor pré-processual orientar que os casos sejam atribuídos a um dos métodos de resolução de conflitos disponíveis, em um esforço para a obtenção de uma solução satisfatória aos envolvidos, independentemente de um julgamento judicial. Caso não seja possível chegar a um acordo, os litigantes mantêm o direito de buscar uma decisão adjudicatória (Sander; Goldberg, 1994).

Para que essa orientação ocorra de maneira qualificada, é fundamental que os membros da equipe conheçam profundamente todos os mecanismos consensuais que são ofertados e seus respectivos procedimentos, bem como saibam quais situações conflitivas podem ser atendidas e que critérios devem ser examinados para conectar uns aos outros. Apenas dessa forma poderão repassar as informações necessárias para a decisão esclarecida das partes sobre a escolha do método a ser aplicado na demanda que se apresenta.

A capacitação específica de juízes e serventuários da justiça para atuarem no CEJUSC é imprescindível, visto que o êxito do serviço prestado resulta da explicação assertiva relativa aos métodos de solução de conflitos, que enseja a escolha do meio mais adequado pelas pessoas envolvidas (Lagrasta, 2020).

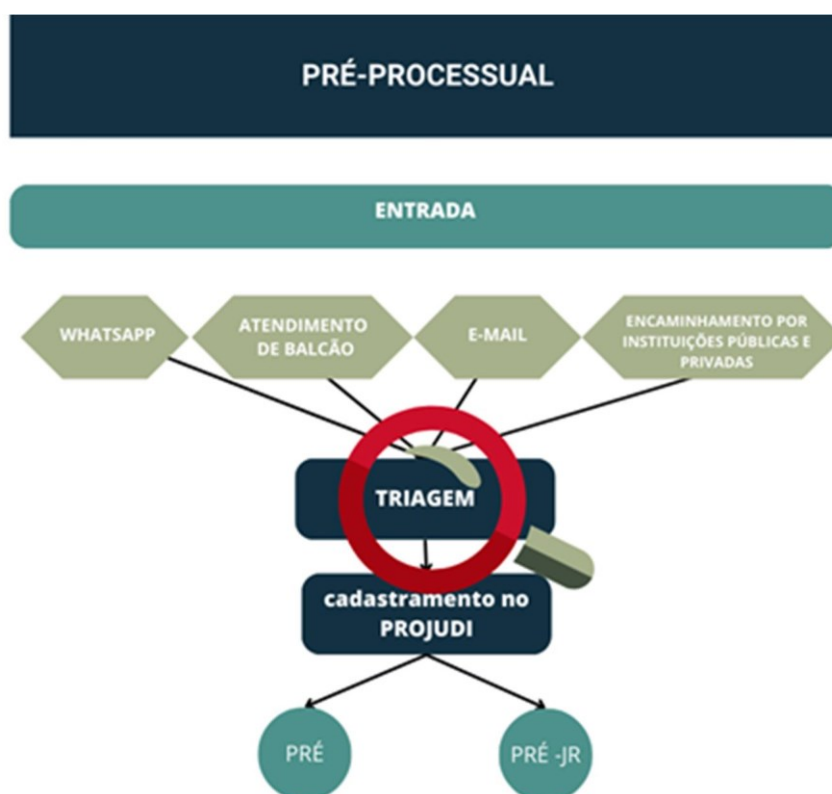
Diferentes tribunais estaduais e federais oferecem uma variedade de métodos consensuais para escolha das partes. Somente quando se sabe quais procedimentos estão à disposição é possível tomar uma decisão informada sobre a escolha de um processo (Sander; Rodeiczner, 2005).

5.1 ELABORAÇÃO DE INDICADORES E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO PARA O DESENVOLVIMENTO DO PRODUTO DO CEJUSC-PRÉ/PG

O estudo acerca dos modelos de taxonomias já existentes e o resultado da pesquisa com os membros da equipe do CEJUSC Ponta Grossa/PR sobre os critérios utilizados empiricamente para triagem permitem a elaboração de um parâmetro para a seleção de mecanismos consensuais adequados às características próprias das situações atendidas e dos procedimentos oferecidos pelo CEJUSC-PRÉ/PG. Este parâmetro serve de guia para orientar de forma técnica a atuação dos membros da equipe na escolha do método mais eficaz de resolução de conflitos.

O processo de triagem do setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR integra desde o recebimento do caso até o direcionamento a um dos procedimentos de mecanismos consensuais disponíveis no órgão - conciliação, mediação, círculo de construção de paz (CCPAZ) e conferência de grupo familiar (CGF). Este é o fluxograma de triagem.

Figura 9 - Fluxograma da triagem do CEJUSC-PRÉ/PG



Fonte: A autora.

Recebido o caso, por encaminhamento de outros órgãos públicos e de instituições privadas ou pela busca direta da pessoa interessada, o responsável pela triagem do caso, após verificada se a situação é de competência da justiça estadual e da comarca de Ponta Grossa/PR, deve, no momento da coleta de informações junto ao solicitante, considerar os indicadores apresentados na Figura 10.

Figura 10 - Indicadores dos critérios de seleção de mecanismos consensuais do CEJUSC-PRÉ/PG



Fonte: A autora

Além dos indicadores de **características do caso**, **objetivos** das pessoas interessadas e **obstáculos** à resolução do problema, que já descritos na literatura, o presente estudo inclui como pontos a serem considerados na triagem de casos: o tipo de **relação** envolvida e a **disponibilidade** das pessoas em participar de um procedimento consensual. Esses fatores foram incluídos a partir do resultado da pesquisa realizada junto à equipe do CEJUSC-PRÉ/PG, cuja análise detalhada encontra-se no item 4.3 do estudo.

Quando se trata de avaliar a **disponibilidade** de um indivíduo para participar de um procedimento para resolver um conflito, o membro responsável pela triagem deve estar atento ao grau de interesse da pessoa solicitante em dialogar sobre a situação conflitiva, suas consequências e possíveis soluções. Se a pessoa demonstrar interesse em discutir o tema superficialmente, com foco nas questões jurídicas, a conciliação ou a mediação podem ser recomendadas. Por outro lado, se a pessoa desejar uma discussão mais profunda, é recomendável encaminhá-la para o CCPAZ ou a CGF.

Além disso, é importante verificar se a pessoa solicitante consegue perceber nos outros envolvidos alguma disposição em buscar soluções conjuntas, visto que a voluntariedade é o princípio fundamental de todos os procedimentos disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG.

Quanto à **relação**, independentemente de ser um fator decisivo na resolução do conflito, o relacionamento entre as pessoas envolvidas influencia diretamente nos interesses e na forma de interação entre elas. Por isso, a análise acerca da interação entre as pessoas é determinante para a escolha do mecanismo consensual a ser utilizado.

A conciliação é recomendada quando não há relação continuada entre as pessoas envolvidas. Enquanto isso, a mediação é aconselhável quando há um vínculo relacional entre as elas. No caso da CGF, importa considerar os laços familiares entre as pessoas que precisam estabelecer um plano de ação ou de reparação. Portanto, não é relevante considerar se há relação entre quem sofreu o dano e aquele responsável por repará-lo. Por outro lado, para o CCPAZ, são ser encaminhadas situações que envolvam ou não relação continuada. A adequação dependerá da combinação de outros critérios.

Com relação aos **objetivos, características do caso e obstáculos**, optou-se por dispô-los em quadros, comparando-os aos mecanismos consensuais utilizados no CEJUSC-PRÉ/PG, adaptados dos escritos de Sander e Rodeiczer (2005), em razão da estratificação dos critérios em um maior número de itens a serem examinados. Para facilitar a análise do atendimento do item em correspondência com o procedimento, acrescentou-se à ponderação valorativa numérica, presente dos quadros originais (p. 79 a 81), as cores vermelha (1), amarela (2) e verde (3), com a finalidade de sinalizar a indicação, e quando do não atendimento do item pelo mecanismo relacionado, a utilização da marcação em “x” vermelha (0).

Tabela 23 - Possibilidade de satisfação dos objetivos por mecanismo consensual

OBJETIVOS/PROCEDIMENTOS	CONCILIAÇÃO	MEDIAÇÃO	CCPAZ	CGF
Celeridade	3	3	1	1
Privacidade	3	3	2	2
Opinião Neutra	2	X - 0	2	1
Manter/Aprimorar Relacionamentos	1	2	3	2
Solução objetiva, de forma direta, sobre questões jurídicas	3	2	2	2
Solução que contemple questões do cotidiano - não jurídicas	X - 0	2	3	3
Criar novas soluções	X - 0	1	3	3
Transformação dos participantes	X - 0	1	3	2

Legenda: marcação vermelha em “x” - satisfação improvável do objetivo; vermelho - alguma medida de satisfação do objetivo; amarelo - satisfação substancial do objetivo; verde - satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: A autora, com base nos critérios já existentes e dos levantados por meio da pesquisa.

Foram adicionados os objetivos: a) solução objetiva, de forma direta, sobre questões jurídicas e b) solução que contemple questões do cotidiano - não jurídicas, frutos dos resultados obtidos dos dados levantados junto à equipe de triagem do CEJUSC-PRÉ/PG, identificados da análise do questionário aplicado na pesquisa.

Os objetivos: a) Reivindicação pública; b) Redução de custos; c) Criação de Precedente; d) Maximizar/minimizar recuperação; e) Transferência da responsabilidade pela decisão para terceiro, f) Supervisão ou imposição por uma corte, g) Controle do procedimento pelas partes e h) Controle do resultado pelas partes, que constam no quadro de Sander e Rodeiczer (Tabela 12) foram retirados. As causas da exclusão justificam-se em razão de os critérios apresentados na pesquisa procederem a comparação entre mecanismos consensuais e não entre auto e heterocompositivos, como no trabalho dos autores. Por esse motivo, optou-se por critérios que se diferenciam entre si, quando da comparação apenas entre meios consensuais. As Características do caso estão dispostas no Quadro 8.

Tabela 24 - Características do caso que provavelmente incentivarão a resolução por um ou outro processo

PONTOS FORTES ESPECÍFICOS/PROCEDIMENTOS	CONCILIAÇÃO	MEDIAÇÃO	CCPAZ	CGF
Bom relacionamento entre as pessoas envolvidas no conflito	1	2	3	3
O caso parece adequado para ser resolvido de forma criativa	1	2	3	3
Uma ou ambas as partes estão dispostos a pedir desculpar	1	2	3	2
Ansiedade para resolver logo (o tempo é essencial)	3	3	1	1
A parte se beneficiaria por uma proteção formal	3	3	2	2
Participação das pessoas da rede de apoio	X - 0	X - 0	3	3
Participação de profissionais para prestar informações	X - 0	X - 0	1	3
Proteção de pessoa vulnerável (idoso, adolescente)	X - 0	1	2	3
Elaboração de plano de ação/reparação	X - 0	X - 0	2	3
Responsabilização	X - 0	1	3	3
Oportunidade de falar sobre os efeitos que a situação conflituosa gerou/gera	1	2	3	3

Legenda: marcação vermelha em "X" - satisfação improvável do objetivo; vermelho - alguma medida de satisfação do objetivo; amarelo - satisfação substancial do objetivo; verde - satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: A autora, com base nos critérios já existentes e dos levantados por meio da pesquisa.

Em razão das características dos mecanismos consensuais em uso no CEJUSC-PRÉ/PG, foram incluídas as seguintes possibilidades: a) Participação das pessoas da rede de apoio; b) Participação de profissionais para prestar informações; c) Proteção de pessoa

vulnerável (idoso, adolescente), d) Responsabilização; e e) Oportunidade de falar sobre os efeitos que a situação conflituosa gerou/gera.

Quanto ao indicador Obstáculos, estes estão relacionados no Quadro 9.

Tabela 25 - Capacidade que o procedimento tem em superar os obstáculos para resolução eficaz

PARTICULARIDADES/PROCEDIMENTOS	CONCILIAÇÃO	MEDIAÇÃO	CCPAZ	CGF
Comunicação ineficiente	1	2	3	2
Necessidade de expressar fortes emoções	X - 0	2	3	2
Diferentes visões sobre os fatos	1	2	3	2
Diferentes visões sobre o resultado jurídico	3	2	2	3
Questões de Princípio	X - 0	1	3	2
Questões relacionais complexas	X - 0	1	3	2
Múltiplas partes	1	2	3	3
Obstáculos psicológicos	X - 0	2	3	3
Inabilidade para negociação eficaz	1	2	3	1
Expectativas não realistas	2	2	2	3
Poder desproporcional entre as partes	X - 0	1	3	2

Legenda: marcação vermelha em “x” - satisfação improvável do objetivo; vermelho - alguma medida de satisfação do objetivo; amarelo - satisfação substancial do objetivo; verde - satisfação muito substancial do objetivo.

Fonte: A autora, com base nos critérios já existentes e dos levantados por meio da pesquisa.

Neste quadro, acrescentou-se apenas o item “Questões relacionais complexas”, com o objetivo de diferenciar a adequação dos mecanismos consensuais em relação a este ponto.

A aferição dos critérios de seleção de mecanismos consensuais se dá no momento da escuta qualificada do relato do caso pelo solicitante ou na leitura do documento encaminhado pelas instituições, como e-mails e ofícios, por exemplo.

Ciente dos indicadores, o membro da equipe, quando do contato com o solicitante, utiliza-se de perguntas que possibilitem o esclarecimento sobre os **objetivos** que se pretende alcançar, as **características do caso** entre o solicitante e os demais demandados, o tipo de **relação** entre eles, a **disponibilidade** em participar de um diálogo mais profundo ou mais objetivo sobre os assuntos tratados e os **obstáculos** existentes para a solução do conflito. Por isso, a escuta ativa e as perguntas direcionadas aos critérios de seleção são elementos fundamentais para a adequada orientação quanto ao mecanismo consensual a ser aplicado.

Destaca-se a necessidade de um olhar integrativo entre os indicadores de seleção de mecanismos consensuais. Para que se recomende um dos métodos, necessita-se dosar, ponderar o conteúdo apresentado e que está em análise. Também é preciso informar ao solicitante o que cada um dos mecanismos oferece como benefício, para que, ao final, ele faça a escolha, junto com o membro da equipe, que acredite que melhor atenderá suas necessidades e interesses.

5.2 GUIA ORIENTATIVO PARA SELEÇÃO DE MECANISMOS CONSENSUAIS

Após elaborados os critérios de seleção de mecanismos consensuais a serem aplicados na triagem de casos, foi desenhado o primeiro protótipo do produto, conforme ilustra a Figura 11, que foi apresentado para a análise da equipe do setor pré-processual do CEJUSC/PG, em encontro presencial.

Figura 11 – Primeiro protótipo do produto



Fonte: A autora

O retorno obtido com a equipe foi que, embora os critérios fossem altamente aplicáveis no dia a dia da triagem, a forma como estavam dispostos não configurava um layout amigável: “É muita informação junta, eu me perco” (P 12 - Reunião de Análise, 2023).

A Participante 3 reportou: “Nossa! Minha vida aqui no CEJUSC teria sido muito mais fácil se tivessem esses critérios quando eu comecei o estágio. Só fui mesmo aprender a escolher metodologia depois dos cursos” (P 3 - Reunião de Análise, 2023). A Participante 4 acrescentou que acredita que será mais fácil para os futuros membros da equipe de triagem ter algo para basear a escolha do mecanismo consensual (P4 - Reunião de Análise, 2023).

Outro membro da equipe ressaltou: “Até agora, a nossa única forma de termos elementos para saber qual era o melhor método para usar era fazermos os cursos de formação em JR ou mediação. Porém, isso demanda muito tempo e nem todos têm oportunidade de fazer logo que chegam na equipe de triagem. Vai ser bom sabermos no que é preciso pensar para poder escolher o procedimento” (P1 - Reunião de Análise, 2023).

Ao final do encontro, como sugestão coletiva, foi proposto que o produto apresentasse os critérios de forma sequencial, em um formato passo a passo. Desta forma, cada item pode ser observado de forma individualizada, um de cada vez, a fim de facilitar a leitura, a compreensão e a análise da pertinência em sua aplicação. A partir da avaliação do protótipo do produto pela equipe de triagem do CEJUSC- PRÉ/PG, foi constatado que, em seu conteúdo, os critérios eram pertinentes e adequados, porém, o instrumento de aplicação carecia de melhoria.

Kaplún (2003) indica três eixos para análise e construção de produtos educacionais: conceitual, pedagógico e comunicacional. No primeiro eixo, composto por pesquisa temática e diagnóstica, trata-se de conhecer a matéria em questão, os conceitos que a articulam e os debates suscitados sobre ela, bem como seus mais importantes autores, a fim de fundamentar a escolha das ideias centrais do material que será gerado (Kaplún, 2003).

O eixo pedagógico “expressa o caminho que estamos convidando alguém a percorrer, que pessoas estamos convidando e onde estão essas pessoas antes de partir” (Kaplún, 2003, p. 54). O eixo conceitual, que importa nesta fase do trabalho, refere-se ao modo concreto pelo qual será percorrido o material produzido, o veículo que será utilizado para trilhá-lo. Destaca que, por mais importante que seja o caminho, o veículo que é escolhido para atravessá-lo fará a diferença nas formas possíveis de explorá-lo. Para a travessia de um percurso, pode-se escolher trilhá-lo de carro, a pé ou de bicicleta, por exemplo. Embora o trajeto e aquele que o transpõe sejam os mesmos, a experiência proporcionada é diferente, a depender do transporte escolhido (Kaplún, 2003).

Assim, é indispensável considerar o veículo escolhido para apresentação e aplicação dos critérios de seleção de mecanismos consensuais, quando da triagem de casos, ele proporcionará experiências de aprendizado e de implementação diversas, configurando-se como um produto pedagógico. A análise indicou que utilizar os quadros com todas as informações reunidas em uma só tela (Figura 11) pode dificultar a atenção pormenorizada a cada um dos itens ali presentes.

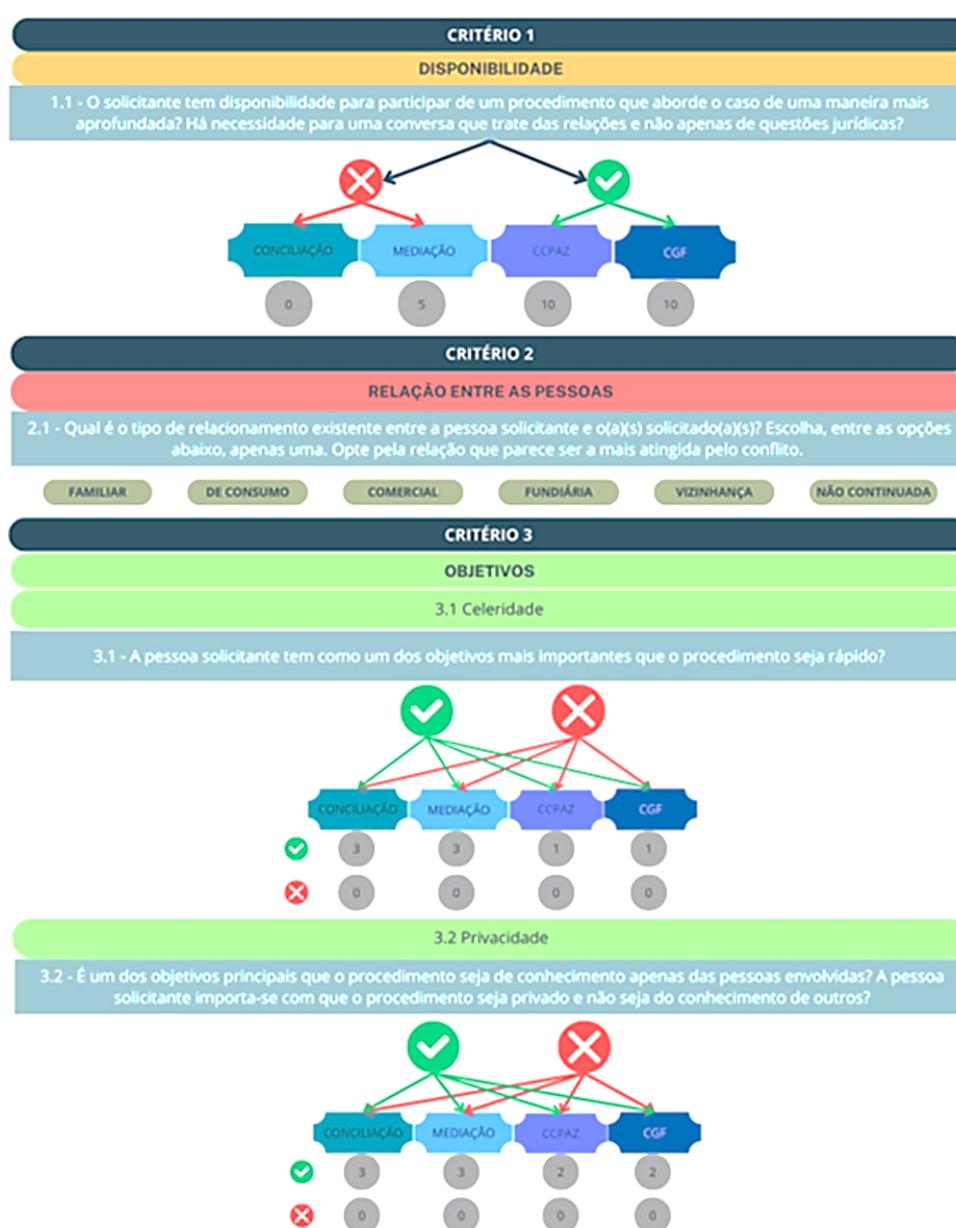
Diante disso, optou-se por desenvolver uma guia de seleção de mecanismos consensuais, que é percorrida passando por cada um dos critérios previamente estabelecidos neste estudo. Dispostos de maneira sequencial e ordenada, eles podem ser consultados individualmente.

A Figura 12 representa um recorte da estrutura de sequenciamento de critérios, construída na plataforma online de design gráfico Canva, com o fim de subsidiar a posterior criação do produto em linguagem de programação. A ferramenta foi escolhida para a

organização visual e estrutural por possuir diversos recursos de design de imagem, compilar boa quantidade de informações em um mesmo arquivo “Quadro branco” e, ainda, por ser possível o compartilhamento com outras pessoas para visualização.

O compartilhamento foi necessário e, para a identificação da melhor plataforma para hospedar o produto e a escolha da ferramenta mais adequada para sua criação, foi consultado o professor doutor Albino Szesz Junior, docente do curso de Engenharia de Software da UEPG, responsável pela construção virtual do produto desta dissertação.

Figura 12 - Recorte da organização dos critérios de seleção de mecanismos consensuais



Fonte: A autora

No que se refere ao exame apropriado de cada um dos critérios existentes, foi gerada uma pergunta (1.1; 2.1; 3.1; 3.20), que tem por resposta “sim” ou “não”. O objetivo das perguntas é facilitar a compreensão e delimitar a abrangência de cada critério no momento de sua aplicação no caso concreto ou simulado, bem como auxiliar o processo de aprendizado e incorporação dos conceitos teóricos pelos membros da equipe de triagem.

Cada um dos 32 critérios apresentados no item 5.1 deste trabalho está diretamente relacionado aos quatro mecanismos consensuais disponíveis no CEJUSC-PRÉ/PG. A partir da ponderação métrica de adequação e da pertinência na escolha, constantes neste estudo, os mecanismos consensuais recebem determinado número de pontos toda vez que um critério é respondido.

A pontuação atribuída aos critérios de **Disponibilidade e Relação entre as pessoas** foi estabelecida a partir do contido na literatura e nos dados obtidos no questionário de pesquisa. Para os **Objetivos, Características do caso e Obstáculos**, a ponderação métrica conferida à cada um dos mecanismos consensuais está disposta nos quadros X, Y e Z.

A cada resposta sobre o critério apresentado, vai-se somando a pontuação referente à pertinência do mecanismo consensual. Ao final, como resultado, é apresentada a pontuação para cada uma das metodologias disponíveis.

Para hospedagem do guia de seleção, foi utilizado o Cloudflare Pages, uma plataforma gratuita, adequada para projetos acadêmicos, oferecendo hospedagem web estática com recursos como largura de banda ilimitada e suporte a um número ilimitado de sites, facilitando a implementação de diversos tipos de projetos educacionais (Cloudflare, 2023).

A ferramenta questionário, utilizada para acesso ao produto, foi desenvolvida utilizando as linguagens de programação HTML, JavaScript e CSS, consideradas fundamentais no desenvolvimento web. Assim, HTML é usado para estruturar a página, organizando elementos como parágrafos, seções e barras de navegação; CSS é aplicado para melhorar a aparência da página, incluindo cores, tipo de fonte, margens e posicionamento dos elementos; e JavaScript, a linguagem de programação, permite adicionar interatividade, habilitando ações, condições e cálculos na página a partir das respostas. O resultado do presente trabalho pode ser acessado pelo link: <https://guiadetriagem.pages.dev/>.

Embora seja cedo para discorrer sobre toda potencialidade do produto, duas funções dele já podem se afirmar presentes: a) ser utilizado no momento da triagem de caso, para indicar a metodologia mais apropriada para o caso, por meio da análise dos cinco critérios elencados; e b) ser utilizado de forma instrucional autoformativa, na simulação de situações, para incorporação do conhecimento teórico acerca dos conceitos incutidos nos critérios.

Assim, o produto serve tanto para a formação dos membros da equipe de triagem de casos do CEJUSC-PRÉ/PG como para facilitar e trazer maior precisão no dia a dia da mesma equipe, auxiliando na análise de casos a partir de conceitos teóricos aplicados na prática.

Além disso, a utilização continuada do produto, ou seja, a reiterada visualização dos critérios, possibilita a introjeção dos conceitos necessários para indicar o mecanismo mais adequado no caso concreto, a partir de fundamentação teórica. Espera-se que, com o tempo de uso do produto, o usuário se aproprie dos conceitos ali inseridos, incorporando de tal forma o conhecimento que possa, um dia, dispensar o uso do produto na análise reiterada de casos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A dissertação tem como premissa a importância da prestação de serviço público eficiente e de qualidade na resolução de conflitos, com o objetivo de desenvolver um guia orientativo para a triagem de casos para o setor pré-processual de CEJUSC Ponta Grossa (CEJUSC-PRÉ/PG), empregando critérios delineados para a parametrização da escolha de mecanismos procedimentais consensuais.

Em resposta à questão pesquisa de como instrumentalizar a aplicação de parâmetros de triagem de casos CEJUSC-PRÉ/PG, o produto desenvolvido é capaz de indicar, por meio de perguntas relacionadas aos critérios técnicos de adequação metodológica, o mecanismo consensual mais apropriado a ser utilizado em determinada situação conflitiva, em busca de uma solução satisfatória. Os critérios identificados são as características do caso, o objetivo das pessoas, os obstáculos, a disponibilidade e o tipo de relação entre os envolvidos na disputa.

Para alcançar este resultado, a dissertação constata a grande abrangência de ações e atividades desenvolvidas pelo CEJUSC Ponta Grossa/PR, como órgão executor, no panorama da Política Pública Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. Reconhece que, por meio de procedimentos simples, céleres, menos custosos, com maior participação dos cidadãos, que abordem questões jurídicas ou relacionais e com o reconhecimento formal do acordo, o setor pré-processual produz uma resposta satisfatória para os envolvidos na demanda e auxilia no processo de desjudicialização.

Para a parametrização da escolha de mecanismos consensuais, o estudo caracteriza e identifica os elementos que compõem o Sistema de Resolução de Conflitos (SRC) do setor pré-processual do CEJUSC Ponta Grossa/PR (CEJUSC-PRÉ/PG). Por meio do levantamento de dados, revela-se o panorama do serviço prestado à população de Ponta Grossa pelo órgão judicial. Indica custos e benefícios, recursos, competências, tipo de relação e motivações.

O conhecimento sobre os tipos de conflitos e sobre os mecanismos consensuais disponíveis possibilita o delineamento de critérios de triagem de casos que permitam escolher o método mais adequado para a resolução de uma demanda, em consonância à política pública de tratamento adequado de conflitos de interesses.

A combinação entre critérios existentes na literatura (características do caso, objetivos e obstáculos) e os identificados junto à equipe de triagem de casos do CEJUSC/PRÉ/PG (disponibilidade e tipo de relação) demonstrou-se significativa para o

estabelecimento da adequação do mecanismo consensual à busca da resolução das demandas habitualmente trazidas ao CEJUSC-PRÉ/PG.

A adequada identificação de critérios para a triagem de casos, relacionados aos métodos autocompositivos disponíveis, possibilitou a elaboração de um guia orientativo que conduz à indicação do mecanismo consensual que tem maior probabilidade de atender às necessidades das pessoas envolvidas no conflito, trazendo a ampla possibilidade de uma resposta satisfatória, célere e eficaz para o caso.

O guia foi desenvolvido para indicar a metodologia mais apropriada para o caso, por meio da análise dos cinco critérios elencados, no momento da triagem de caso, para e ser usada de forma instrucional autoformativa, na simulação de situações, para incorporação do conhecimento teórico acerca dos conceitos inculcados nos critérios. A utilização continuada do produto, ou seja, a reiterada visualização dos critérios, possibilita a introjeção dos conceitos necessários para indicar o mecanismo mais adequado no caso concreto, a partir de fundamentação teórica.

Assim, o produto pode ser utilizado tanto para a formação dos membros da equipe de triagem de casos do CEJUSC-PRÉ/PG como para facilitar e trazer maior precisão no dia a dia da mesma equipe, auxiliando na análise de casos a partir de conceitos teóricos aplicados na prática.

A abordagem translacional da pesquisa possibilitou unir o conhecimento científico com o conhecimento oriundo da experiência prática dos membros da triagem do CEJUSC-PRÉ/PG, ampliando a compreensão e possibilitando a produção de conhecimento aplicável no ambiente jurídico. O produto foi criado por meio da retroalimentação da prática-teoria-prática.

Devido aos procedimentos metodológicos adotados e à literatura disponível sobre o tema, foram identificadas algumas limitações. Uma delas diz respeito à comparação entre os mecanismos existentes, visto que o objetivo da dissertação foi estabelecer critérios de seleção para o CEJUSC-PRÉ/PG, deixando de considerar outros mecanismos de resolução em seu estudo. Dada à especificidade do lócus da pesquisa, cabe destacar o número restrito de participantes que contribuíram para identificação de critérios. Embora tenha se tomado a totalidade dos membros da equipe de triagem do órgão, a amostra é pequena.

Outra limitação a considerar é a escassez de estudos relacionados tanto aos critérios de seleção de mecanismos consensuais quanto a produtos desenvolvidos com o propósito semelhante, que possibilitassem a comparação de resultados e da aplicabilidade no contexto da prestação do serviço público.

Não obstante as limitações identificadas, a pesquisa atendeu aos objetivos propostos. Delineou critérios de seleção de mecanismos consensuais, baseados na literatura e em evidências nos indicadores obtidos junto aos participantes, aplicáveis tanto em âmbito local quanto em qualquer espaço que disponibilize os mesmos mecanismos consensuais. Elaborou o produto que viabiliza e orienta a aplicação dos critérios no momento da triagem de casos e em situações simuladas.

À vista disso, inova-se ao propor que se analisem as características do caso e as combine apenas com mecanismos consensuais disponíveis. Isso o diferencia do que oferece a literatura, que pondera entre procedimentos autocompositivos e heterocompositivos. Neste aspecto, não foram encontrados estudos anteriores que objetivem o estabelecimento de critérios de seleção apenas entre mecanismos consensuais, o que, desta forma, pode subsidiar novas pesquisas.

Embora o estudo seja voltado para o setor pré-processual, o produto também pode ser implementado na seleção de mecanismo consensual em casos judicializados. Ao remeter-se um processo judicial ao CEJUSC, o guia pode ser utilizado para indicar o mecanismo consensual mais adequado ao caso. Isso é possível em razão de os critérios estabelecidos serem relacionados às características do caso e aos objetivos das pessoas envolvidas e não ao rito processual que ele se enquadra.

Os resultados obtidos contribuem para a superação de escolhas baseadas na intuição e em condições individualizadas de formação, que implicam numa opção particular das pessoas que atuam na triagem de casos, para uma seleção de mecanismos consensuais parametrizada a partir de subsídios teóricos e evidências científicas consistentes.

A dissertação contribui com subsídios para novas pesquisas, bem como demonstra a necessidade de estudos que contemplem a inclusão de outras metodologias consensuais, além das investigadas. Novos estudos podem ser desenvolvidos em contexto mais amplos. A análise da utilização do produto no contexto rela também se faz necessária.

REFERÊNCIAS

ABOUT CPR DISPUTE RESOLUTION. CPR Dispute Resolution, 2023. Disponível em: <https://drs.cpradr.org/about>. Acesso em: 6 dez. 2023.

ADEQUADO. In: DICIO, Dicionário Online de Português. Porto: 7Graus, 2023. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/adequado/>. Acesso em: 13 dez. 2023.

ALEXY, Robert. **Teoria dos direitos fundamentais**. Tradução de Virgílio Afonso da Silva [5.ed.alemã]. São Paulo: Malheiros, 2006.

ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (org.). **Tribunal Multiportas: investindo capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil**. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

ALMEIDA, Tania. Mediação e conciliação: dois paradigmas distintos, duas práticas diversas. In: SOUZA, Luciane Moessa de (coord.). **Mediação de conflitos: novo paradigma de acesso à justiça**. 2. ed. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2015.

ARAÚJO, André Carias de. **Juan Carlos Vezzulla: a arte da mediação: em depoimento a André Carias de Araújo**. Florianópolis: Emais, 2022.

ÁVILA, Henrique de Almeida; LAGRASTA, Valéria Ferioli. Objetivos da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. In: ÁVILA, Henrique de Almeida; LAGRASTA, Valeria Ferioli (org.). **Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses: 10 anos da Resolução CNJ n.º 125/2010**. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2020.

AZEVEDO, André Gomma de. Perspectivas deontológicas do exercício profissional da magistratura: apontamentos sobre a administração de processos autocompositivos.: **Revista CEJ - Centro de Estudos do Judiciário**, Brasília. n. 24, p.13-22, jan./mar. 2004.

AZEVEDO, André Gomma de. Fatores de Efetividade de Processos de Resolução de Disputas: uma análise sob a perspectiva construtivista. **Revista de Arbitragem e Mediação**, São Paulo, v. 2, n. 5, p. 75–94, abr./jun. 2015. Disponível em: <https://www.trt13.jus.br/institucional/cejusc/bibliografia/artigo-andre-fatores-de-efetividade.pdf/view>. Acesso em: 12 dez. 2023.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e Arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2012.

BARBOSA, Ivan. Fórum de múltiplas portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: GOMMA DE AZEVEDO, André (org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. v.2. Brasília: UnB, Editora Grupos de Pesquisa, 2003.

BARCELLOS, Ana Paula. Políticas Públicas e o dever de monitoramento: levando os direitos a sério. **Revista Brasileira de Políticas Públicas**, v. 8, p. 251-165, 2018.

BONAVIDES, Paulo. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Malheiros, 1994.

BIZETTO, Maria Luiza Cristani; CORDEIRO, Mariana Pisacco; CRUZ, Fabricio Bittencourt da. Atendimento pré-processual como mecanismo de efetivação do acesso à justiça: análise no contexto do CEJUSC em Ponta Grossa entre 2014 e 2021. **Revista Humanidades e Inovação**, Palmas, v. 9, n 20, p. 24-38, 2022.

BRASIL. Lei n. 9.307, de 23 de setembro de 1996. Dispõe sobre a arbitragem. **Diário Oficial da União**, Brasília, 23 set. 1996.

BRASIL. Código de Processo Civil. Lei n. 13.105, de 16 de março de 2015. **Diário Oficial da União**, Brasília, 16 mar. 2015.

BRASIL. Lei n. 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. **Diário Oficial da União**, Brasília, 26 jun. 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**, promulgada em 05 de outubro de 1988. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 10 dez. 2023.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 45, de 30 de dezembro de 2004. Altera dispositivos dos arts. 5º, 36, 52, 92, 93, 95, 98, 99, 102, 103, 104, 105, 107, 109, 111, 112, 114, 115, 125, 126, 127, 128, 129, 134 e 168 da Constituição Federal, e acrescenta os arts. 103-A, 103B, 111-A e 130-A, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 31 dez. 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc45.htm. Acesso em: 21 dez. 2023.

BUCCI, Maria Paula Dallari. **Direito Administrativo e políticas públicas**. São Paulo: Saraiva, 2006.

BUZZI, Marco Aurélio Gastaldi. A arte da paz. In: ÁVILA, Henrique de Almeida; LAGRASTA, Valeria Ferioli (org.). **Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses: 10 anos da Resolução CNJ n.º 125/2010**. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2020.

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

CALMON, Petrônio. **Fundamentos da Mediação e da Conciliação**. 4. ed. Brasília, DF: Gazeta Jurídica, 2019.

CANVA. Plataforma. Disponível em: <https://www.canva.com>. Acesso em: 20 dez. 2023.

CDHEP - CENTRO DE DIREITOS HUMANOS E EDUCAÇÃO POPULAR DE CAMPO

LIMPO. **Prática Restaurativa Conferência do Grupo Familiar**. São Paulo, 2019. Disponível em: <https://www.cdhep.org.br/cgf>. Acesso em: 13 dez. 2023.

CENTRO JUDICIÁRIO DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA DE PONTA GROSSA/PR. **Relatório Anual**. Ponta Grossa: CEJUSC, 2022.

COLOMBO, Irineu Mario; ANJOS, Dirceia Aparecida Silva; ANTUNES, Jovana Ritter. Pesquisa translacional em ensino: uma aproximação. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, v. 3, n. 1, p. 51-70, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 65, de 16 de dezembro de 2008. Dispõe sobre a uniformização do número dos processos nos órgãos do Poder Judiciário. **Diário Oficial da União**. Brasília, 09 jan. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 70, de 18 de março de 2009. Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário. **Diário Oficial da União**, Brasília, 24 mar. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 198, de 01 de julho de 2014. Dispõe sobre o Planejamento e a Gestão Estratégica no âmbito do Poder Judiciário. **Diário Oficial da União**, Brasília, 3 jul. 2009.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 125. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 29 de nov. de 2010.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 325, 29 de junho de 2020. Dispõe sobre a Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026. **Diário Oficial da União**, Brasília, 30 jun. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Guia de gestão de política judiciária nacional: estratégias de atuação de gestor(a) de Política Judiciária Nacional**, 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/11/guia-de-politica-versao-final.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Guia de Conciliação e Mediação Judicial: orientação para instalação de CEJUSC**. Brasília/DF: Conselho Nacional de Justiça, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Resolução nº 225. Dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 31 maio 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Azevedo, André Gomma de (org.). **Manual de Mediação Judicial**. 6. ed. Brasília: CNJ, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. In: FÓRUM NACIONAL DA MEDIAÇÃO E DA CONCILIAÇÃO, 11., São Paulo. **Anais [...]**. São Paulo: FANAMEC, 2021. Disponível em:

<http://sdmediar.com.br/site/enunciados-do-forum-nacional-damediacao-e-conciliacao/>. Acesso em: 27 dez. 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em Números 2023**. Brasília: CNJ, 2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. Número CNJ (numeração única). Disponível em: https://www4.tjmg.jus.br/juridico/sf/ajuda_nu.html. Acesso em: 12 dez. 2023.

DAUER, E. A. **Manual of Dispute Resolution**. New York: Shepard's/McGraw-Hill, 1994.

DIAS, Rodrigo Rodrigues. O juiz coordenador do CEJUSC e suas competências. **Revista Eletrônica do Tribunal de Justiça**, Curitiba, v. 5, n. 10, p. 26-43, ago. 2018/jan. 2019. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/13302/5936733/e-parana+judiciario+n.+10/d7a3c384-addd-b31c-6353-a225099c2393>. Acesso em: 27 dez. 2023.

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. O que sobrou da Discricionariedade Administrativa? Reflexões sobre o Controle da Administração e a Judicialização das Políticas Públicas. In: GONZÁLEZ, Jorge Agudo; MARRARA, Thiago (org.). **Controles da administração pública e judicialização de políticas públicas**. São Paulo: Almedina, 2016.

ENFAM. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. Resolução n.º 6 de 21 de novembro de 2016. Estabelece os procedimentos de reconhecimento de escolas ou instituições para a realização de cursos de formação de mediadores judiciais. **Diário da Justiça Eletrônico do STJ**, Brasília, DF, 22 nov. 2016. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/106319>. Acesso em: 03 dez. 2023.

ENFAM. Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados. Resolução n. 3 de 07 de junho de 2017. Altera a Resolução Enfam n. 6 de 21 de novembro de 2016, que dispõe sobre os procedimentos de reconhecimento de escolas ou instituições para a realização de cursos de formação de mediadores judiciais. **Diário da Justiça Eletrônico do STJ**, Brasília, DF, 3 jun. 2017. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/jspui/bitstream/2011/110745/Res_3_2017_enfam.pdf. Acesso em: 03 dez. 2023.

FALECK, Diego. **Manual de design de sistema de disputas**: criação de estratégias e processos eficazes para tratar conflitos. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2018.

GRINOVER, Ada Pellegrini. Deformalização do processo e deformalização das controvérsias. **Revista do Processo**, São Paulo, n. 46, p. 60-83, abr./jun. 1987.

GOLDBERG, Stephen; SANDER, Frank E. A.; ROGERS, Nancy H.; COLE, Sarah Rudolph. **Dispute Resolution**: Negotiation, Mediation and Other Processes. Aspen Publishers, 2014.

KAPLÚN, Gabriel. Material Educativo: a experiência do aprendizado. **Comunicação e Educação**, São Paulo, v. 27, p. 46-60, maio/ago, 2003. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/37491>. Acesso em: 10 nov. 2023.

KOLB, David. **Experiential learning**. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall, 1984.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. Objetivos da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valéria Ferioli (org.). **Conciliação e Mediação: Ensino em construção**. 2. ed. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2019.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. Os Centros Judiciários de Solução Consensual de Conflitos (CEJUSCs) e seu caráter multiportas. In: BACELLAR, Roberto Portugal; LAGRASTA, Valéria Ferioli (org.). **Conciliação e Mediação: Ensino em construção**. 2. ed. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2019.

LAGRASTA, Valeria Ferioli. **Curso de Formação de Instrutores: Negociação, Mediação, Conciliação**. Brasília: Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional de Justiça. Escola Nacional de Prevenção e Solução de Conflitos – ENAPRES, 2020.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. “Sistema Multiportas”: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da. (org.). **Negociação, Mediação e Arbitragem: curso básico para programas de graduação em Direito**. São Paulo: Método, 2013.

MACRAE, Allan; ZEHR, Howard. **Conferências de Grupos Familiares: modelo da Nova Zelândia**. São Paulo: Palas Athena, 2020.

MARCATO, Ana Cândida Menezes. A audiência do art. 334 do Código de Processo Civil e os primeiros anos de experiências práticas: afronta à voluntariedade ou incentivo aos meios consensuais?. In: MEDEIROS NETO, Elias Marques et al. (coord.). **Reflexões sobre os cinco anos de vigência do CPC/15: estudos dos membros do Centro de Estudos Avançados de Processo – Ceapro**. São Paulo: Escola Superior da Advocacia OAB SP, 2021.

MENDONÇA, José Júnior Florentino dos Santos. **Acesso equitativo ao direito e à justiça**. São Paulo: Almedina, 2016.

MOREIRA, Marco Antonio. Uma análise crítica do ensino de Física. **Estudos Avançados**, v.32, n.94, p. 73- 80, 2018.

NEGRI, Sandra. **A produção de valores públicos de gestão no Poder Judiciário brasileiro sob a ótica da teoria de Moore**. Tese (Doutorado) - UNINOVE, 2019.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça e à pacificação social**. Curitiba: Multideia, 2013. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wpcontent/uploads/2018/09/8f477ec6bf0626d8bf998c5b4f522458.pdf>. Acesso em: 25 abr. 2023.

PARANÁ. Lei Estadual n. 19.258, de 05 de dezembro de 2017. Institui a taxa para a realização de mediação, conciliação e homologação de acordos extrajudiciais no âmbito pré-processual dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. **Diário Oficial do Estado**. Curitiba, 05 de dezembro de 2017.

PARANÁ. Tribunal de Justiça. Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania. Pré-processo n. 00056889320228160019. Ponta Grossa/PR, 2022.

PASSOS, Celia. **Circulando dentro e fora dos círculos**: narrativas de uma prática em Processos Circulares. Rio de Janeiro: ISA-ADRIS Instituto de Soluções Avançadas, 2019.

PETINELLI E SILVA, Viviane. Atores e sua capacidade de influência nas políticas setoriais a partir de conferências nacionais. **Revista de Sociologia e Política**, [S.l.], v. 26, n. 68, p. 1-26, mar. 2019. ISSN 1678-9873. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/rsp/article/view/65277/37781>. Acesso em: 21 dez. 2023.

PRANIS, Kay. **Processos Circulares**. São Paulo: Palas Athena, 2010.

PIMENTEL, Alessandra. A teoria da aprendizagem experiencial como alicerce de estudos sobre desenvolvimento profissional. **Estudos de Psicologia**, v. 12, p. 159-168, 2007. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2007000200008>. Acesso em: 01 nov. 2023.

RICHA, Morgana de Almeida. A Construção da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses. In: ÁVILA, Henrique de Almeida; LAGRASTA, Valeria Ferioli (org.). **Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses**: 10 anos da Resolução CNJ n.º 125/2010. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2020.

RISKIN, Leonard. Compreendo as Orientações, Estratégias e Técnicas do Mediador: Um padrão para perplexos. In: AZEVEDO, André Gomma de (org.). **Estudos de Arbitragem, Mediação e Negociação**. v.1. Brasília: Editora Brasília Jurídica, 2002.

SANDER, Frank E. A.; ROZDEICZER, Lukasz. Selecting an Appropriate Dispute Resolution Procedure: Detailed Analysis and Simplified Solution. In: MOFFITT, Michael L.; BORDONE, Robert C. **The Handbook of Dispute Resolution**. São Francisco, CA: Jossey-Bass, 2005.

SANTANA, Daldice; TAKAHASHI, Bruno. Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses: uma obra em obras. In: AVILA, Henrique de Almeida e LAGRASTA, Valeria Ferioli (org.). **Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses**: 10 anos da Resolução CNJ n.º 125/2010. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2020.

SARAIVA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete (org.). **Políticas públicas**. Brasília: ENAP, 2006. (Coletânea, v. 1).

SCHACTAE, Fabiane Mazurok. **Mediação pré-processual como instrumento de promoção do acesso à justiça**: análise dos dados do CEJUSC da Comarca de Ponta Grossa-PR, 2021. Dissertação (Mestrado em Ciências Sociais Aplicadas) - Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG, Ponta Grossa, 2021.

SILVA, Eliezer Gomes da. Direito translacional: teorias e práticas jurídicas em interface bidirecional - a proposta de um novo Mestrado em Direito na UEPG. **Humanidades & Inovação**, v. 8, n. 48, p. 236-248, jun. 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. 5. ed. Rio de Janeiro: Forense; São Paulo: Método, 2019.

TARTUCE, Fernanda; FALECK, Diego. **Introdução histórica e modelos de mediação**. Disponível em: www.fernandatartuce.com.br/artigosdaprofessora. Acesso em: 23 dez. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. **Entendendo o Processo Judicial Digital**. Disponível em: <https://projudi.tjpr.jus.br/projudi/>. Acesso em: 12 dez. 2023.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Resolução Órgão Especial n. 13. Cria o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e dispõe sobre seu funcionamento e cria os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania. **Diário Eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná**, Curitiba, 29 de agosto de 2011.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Portaria 2ª Vice-Presidência n. 06. Instala o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Comarca de Ponta Grossa. **Diário Eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná**, Curitiba, 18 de julho de 2014.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Decreto Judiciário n. 655. Atualiza o valor da taxa prevista no artigo 1º da Lei Estadual nº 19.258/2017, incidente sobre a realização de audiências de conciliação, de sessões de mediação e de pedidos de homologação de acordo, no âmbito pré-processual dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania - CEJUSC. **Diário Eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná**, Curitiba, 07 de dezembro de 2021.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Resolução NUPEMEC/TJPR n. 02. Regulamenta a instalação, funcionamento e demais providências relativas aos CEJUSCs. **Diário Eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná**, Curitiba, 23 de março de 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Resolução NUPEMEC/TJPR n. 346. Atualiza a Resolução NUPEMEC/TJPR n. 02/2016. **Diário Eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná**, Curitiba, 14 de julho de 2022.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ. Resolução NUPEMEC/TJPR n. 403. Regulamenta procedimentos aplicáveis aos pedidos de Reclamação Pré-processual nos setores pré-processuais dos Cejuscs (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) ou Cejuscs-pré. **Diário Eletrônico do Tribunal de Justiça do Paraná**, Curitiba, 7 de agosto de 2023.

URY, William; BRETT, Jeanne; GOLDBERG, Stephen. **Resolução de Disputas: Concepção de Sistemas para reduzir os custos dos conflitos**. Lisboa: Actual Editora, 2009.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. **Mediação de conflitos e práticas restaurativas**. 5. ed. rev. atual. Rio de Janeiro: Método, 2017.

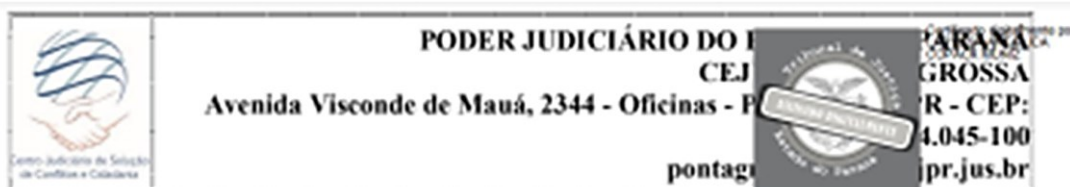
VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto de Mediação e Arbitragem no Brasil, 1998.

WATANABE, Kazuo. Modalidade de mediação. In: DELGADO, José et al. (coord.). **Mediação: um projeto inovador**. Brasília: Centro de Estudos Judiciários – CJF, 2003.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.

WATANABE, Kazuo. Mediação como política pública social e judiciária. In: ÁVILA, Henrique de Almeida; LAGRASTA, Valeria Ferioli. (org.) **Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos conflitos de interesses: 10 anos da Resolução CNJ n.º 125/2010**. São Paulo: IPAM – Instituto Paulista dos Magistrados, 2020.

ANEXO A - TERMO DE ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO COPARTICIPANTE



TERMO DE ANUÊNCIA DA INSTITUIÇÃO COPARTICIPANTE

Eu, LARYSSA ANGÉLICA COPACK MUNIZ, juíza de direito coordenadora do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da comarca de Ponta Grossa-PR, após ser informada sobre os objetivos da pesquisa intitulada "Procedimentos pré-processuais no CEJUSC: do atendimento ao público à escolha do meio consensual adequado de solução de conflitos", realizada pelos pesquisadores FABRÍCIO BITTENCOURT DA CRUZ e MARIANA PISACCO CORDEIRO, AUTORIZO a execução da mesma para realização da coleta de dados. Informamos que para ter acesso a instituição e iniciar a coleta dos dados, fica condicionada a apresentação da Certidão de Aprovação por Comitê de Ética em Pesquisa e o Parecer Consubstanciado, conforme Resolução CNS 466/2012, devidamente credenciado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP).

Caso necessário, como Instituição COPARTICIPANTE desta pesquisa, poderemos revogar esta autorização, se comprovada atividades que causem algum prejuízo ao centro judiciário, e/ou qualquer dado que comprometa o sigilo da participação dos integrantes desta unidade judiciária. Declaro não ter recebido nenhum pagamento por esta autorização, bem como os participantes também não poderão receber quaisquer pagamentos.

Ponta Grossa, 13 de abril de 2023.

Assinatura digital do responsável institucional

ANEXO B - CERTIFICADO DE APRESENTAÇÃO DE APRECIÇÃO ÉTICA

20/05/23, 15:42
Portal/area Brasil

Portal do Governo Brasileiro

Marlene Pires Cordeiro - Pesquisador | VLS P3
Seu estado aqui em: Brasil BR

DETALHAR PROJETO DE PESQUISA

== BANCOS DA VERSÃO DO PROJETO DE PESQUISA

Título da Pesquisa: Design Thinking aplicado na orientação de equipes de trabalho comunitárias adaptadas para solução de conflitos ativamente ao público em procedimentos pré-processuais no OCA/AG Ponta Grossa/PR
Projeto de Pesquisa: Marlene Pires Cordeiro
Área Temática:
CAAE: 61181123.7.0003.0108
Submissão em: 22/04/2023
Instituição Proponente: Universidade Estadual de Ponta Grossa
Situação da Versão do Projeto: Aprovado
Localização atual da Versão do Projeto: Pesquisador Responsável
Procedimento Pesquisado: Financiamento Próprio

Comprovante de Receção: **PD_COMPROMANTE_RECEPCAO_212200**

== LISTA DE PESQUISADORES DO PROJETO

CPF/Documento *	Nome *	Atribuição	E-mail *	Centro de	Tipo de Análise *	Ação
004.931.039-07	Marlene Pires Cordeiro	Coordenador Científico, Coordenadora Pública, Pesquisador principal	marlenepires@uepg.br		PROPRIAMENTE	

== LISTA DE COMITÊS DE ÉTICA DO PROJETO

Comitê de Ética *	Tipo de Versão *	Ação
FES - Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG	COORDENADOR	

== LISTA DE INSTITUIÇÕES DO PROJETO

CPF da Instituição *	Razão Social *	Tipo de Instituição *	Comitê de Ética *	Ação
88.257.355-8004-06	Universidade Estadual de Ponta Grossa	PROPRIAMENTE	FES - Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG	

== LISTA DE PROJETOS RELACIONADOS

Tipo *	CAAE *	Versão *	Pesquisador Responsável *	Comitê de Ética *	Instituição *	Origem *	Última Apreciação *	Situação *	Ação
P	60181123.7.0003.0108	1	MARLENE PIRAS CORDEIRO	FES - Universidade Estadual de Ponta Grossa - UEPG	Universidade Estadual de Ponta Grossa	PD	PD	Aprovado	

LEGENDA:

(1) Tipo
P = Projeto de Centro Coordenador **Pp** = Projeto de Centro Participante **Pc** = Projeto de Centro Coparticipante

(2) Formação do CAAE

Ano de submissão do Projeto	Tipo do centro	Código do Comitê que está analisando o projeto
8 8 2 5 7 3 5 5 8 0 0 4 0 6	0 1 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
Sequencial para todos os Projetos submetidos para apreciação	Dígito verificador	Sequencial (quando estudo possui Comitês Participante(s) e/ou Coparticipante(s))

(3) Origem / Última Apreciação

PD = Projeto Original de Centro Coordenador	Pp = Projeto Original de Centro Participante	Pc = Projeto Original de Centro Coparticipante
E = Emenda de Centro Coordenador	Ep = Emenda de Centro Participante	Ec = Emenda de Centro Coparticipante
R = Notificação de Centro Coordenador	Rp = Notificação de Centro Participante	Rc = Notificação de Centro Coparticipante

APÊNDICE A - TERMO DE CONSENTIMENTO DE LIVRE ESCLARECIDO



UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA

PRÓ-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP/UEPG

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO - TCLE

Convidamos o(a) Senhor(a) a participar do projeto de pesquisa intitulada "***Design Thinking aplicado na orientação da escolha dos meios consensuais adequados para solução de conflitos: atendimento ao público em procedimentos pré-processuais no CEJUSC de Ponta Grossa/PR***", sob a responsabilidade dos pesquisadores Mariana Pisacco Cordeiro e Fabricio Bittencourt da Cruz. O projeto de pesquisa abordará como temática a gestão de procedimentos no âmbito do setor pré-processual do CEJUSC, enfatizando os critérios de seleção e escolha de meios consensuais.

O objetivo desta pesquisa é investigar os critérios utilizados para escolha do meio consensual adequado a ser aplicado no âmbito dos atendimentos de setor pré-processual do CEJUSC e elaborar um guia para orientar a gestão de procedimentos pré-processuais no CEJUSC de Ponta Grossa com base em critérios de adequação.

O(a) senhor(a) receberá todos os esclarecimentos necessários antes e no decorrer da pesquisa e lhe asseguramos que seu nome não aparecerá, sendo mantido o mais rigoroso sigilo pela omissão total de quaisquer informações que permitam identificá-lo(a).

A sua participação se dará por meio de resposta ao questionário que lhe será enviado com antecedência via *Google Forms*. Os riscos decorrentes de sua participação na pesquisa são mínimos, mas informamos que, se você aceitar participar, estará contribuindo para verificar os critérios de seleção de meios consensuais e proporcionar um serviço público de maior qualidade. O(a) Senhor(a) pode se recusar a responder qualquer questão que lhe traga constrangimento, podendo desistir de participar da pesquisa em qualquer momento sem nenhum prejuízo para o(a) senhor(a).

Não há despesas pessoais para o participante em qualquer fase do estudo, bem como não há compensação financeira relacionada à sua participação, que será de forma voluntária. Caso você sinta algum desconforto relacionado aos procedimentos adotados durante a pesquisa, o senhor(a) pode procurar a pesquisadora responsável para que possamos ajudá-lo(a). Os dados e materiais serão utilizados somente para esta pesquisa.

A sua participação irá contar como certificação pela Universidade Estadual de Ponta Grossa, com carga horária de 10h no decorrer do desenvolvimento do questionário via *Google Forms* e análise desta pesquisa junto ao seu produto final.

Quaisquer dúvidas relativas à pesquisa poderão ser esclarecidas pela pesquisadora MARIANA PISACCO CORDEIRO, telefone: (42) 99101-6740 e por seu orientador Dr. FABRICIO BITTENCOURT DA CRUZ, telefone: (42) 99914-0006 ou ainda pela entidade responsável – COMISSÃO DE ÉTICA EM PESQUISA (CEP), telefone 42) 3220-3108.

Caso concorde em participar, pedimos que assine este documento que foi elaborado em duas vias, uma ficará com a pesquisadora responsável e a outra com o Senhor(a).

Nome / assinatura

Pesquisadora Responsável

Orientador

Ponta Grossa, _____ de _____ de _____.

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO DE PESQUISA SEMIESTRUTURADO

Questionário de pesquisa

Olá! Você está sendo convidado a participar da pesquisa intitulada "*Design Thinking* aplicado na orientação da escolha dos meios consensuais adequados para solução de conflitos: atendimento ao público em procedimentos pré-processuais no CEJUSC de Ponta Grossa/PR"

O objetivo desta pesquisa é investigar os critérios utilizados para escolha do meio consensual adequado a ser aplicado no âmbito dos atendimentos de setor pré-processual do CEJUSC e elaborar um guia para orientar a gestão de procedimentos pré-processuais no CEJUSC de Ponta Grossa com base em critérios de adequação.

Para o preenchimento deste formulário, você já assinou o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

* Indica uma pergunta obrigatória

1. E-mail *

2. Nome Completo. Esse é um campo de preenchimento facultativo.

Identificação

3. Sexo *

4. Faixa Etária *

Marcar apenas uma oval.

- 18 a 25 anos
- 26 a 30 anos
- 31 a 40 anos
- 41 a 46 anos
- Mais de 46 anos

5. Formação Acadêmica *

Marcar apenas uma oval.

- Ensino Superior incompleto
- Ensino Superior Completo
- Cursando Especialização
- Especialização
- Cursando Mestrado
- Mestrado
- Doutorado

6. Por favor, especifique a área a sua formação e qual o período. *

7. Qual função você exerce no CEJUSC Ponta Grossa/PR? *

Marcar apenas uma oval.

- Estagiário de Graduação em Direito
- Estagiário de Graduação em Psicologia
- Estagiário de Pós-Graduação em Direito
- Estagiário de Pós- Graduação em Psicologia
- Servidor _____
- Outro: _____

Experiências profissionais

8. Você já obteve formação em meios consensuais de resolução de conflitos? *

Marcar apenas uma oval.

- Não
- Sim

9. Se sim, em qual contexto? *

Marque todas que se aplicam.

- Não tenho formação
- Graduação
 - Formação continuada
 - Pós-graduação
 - Curso de extensão universitária
 - Curso de formação de conciliador
 - Curso de formação de conciliador e mediador
 - Curso de facilitador em Justiça Restaurativa
- Outro: _____

10. Quais spectos foram contemplados nessa(s) formação(ões)? *

Marque todas que se aplicam.

- Política Pública Nacional de Tratamento Adequado de Conflitos
 - Teorias da Comunicação
 - Teorias do Conflito
 - Meios consensuais de solução de conflitos
 - Diferença entre autocomposição e heterocomposição
 - Conciliação
 - Mediação
 - Justiça Restaurativa
 - Círculos de Construção de Paz
 - Conferências de Grupos Familiares

Outro: _____

11. Há quanto tempo você realiza atendimento ao público e cadastramento de solicitação de aplicação de meios consensuais (conciliação/mediação/círculos de construção de paz/conferências de grupos familiares) no CEJUSC Ponta Grossa/PR? *

Marcar apenas uma oval.

- Menos de 06 meses
- Entre 06 e 12 meses
- Entre 01 e 02 anos
- Entre 02 e 05 anos
- Mais de 05 anos

12. Com que frequência você atendimento ao público para abertura de procedimento no setor pré-processual? *

Marcar apenas uma oval.

- Raramente
- Ao menos uma vez por mês
- Toda semana
- Todos os dias

13. Por qual canal realiza atendimento ao público para abertura de procedimento no setor pré-processual? Você pode escolher mais de uma opção.

Marque todas que se aplicam.

- Atendimento pessoal – via balcão
 Atendimento telefônico
 Atendimento via mensagem de WhatsApp institucional
 Atendimento via e-mail

Outro: _____

14. Quais são suas maiores dificuldades para estabelecer os critérios de escolha do método consensual a ser aplicado? Descreva-os para contribuir com a pesquisa: *

15. Quais os critérios você utilizada para definir o método consensual que pode ser aplicado no caso real? *

Descreva-os para contribuir com a pesquisa:

16. Quais são os indicadores utilizados por você para definir que a mediação é adequada para um determinado caso ? *

17. Quais são os indicadores utilizados por você para definir que os círculos de construção de paz são adequados para um determinado caso? *

18. Quais são os indicadores utilizados por você para definir que as conferências de grupo familiar são adequadas para um determinado caso? *

19. Há alguma informação que você julga importante para estabelecer critérios de escolha para encaminhamento a meios consensuais que não foram contemplados pelas perguntas acima e que você gostaria de deixar registrado? Se sim, use o espaço abaixo.
