



FACULDADE DE EXCELÊNCIA - UNEX

**MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS: A IMPLEMENTAÇÃO DO
CEJUSC EM UMA COMARCA DO INTERIOR DA BAHIA E SUA CONTRIBUIÇÃO
PARA A GARANTIA DO ACESSO À JUSTIÇA**

Adriana Ribeiro Ferreira Costa Lopes ¹

Jessica Santos Bispo ²

Camila de Matos Lima Andrade³

RESUMO

O acesso à justiça é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal 1988 e deve ser assegurado a todas as pessoas, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. No entanto, pensando-se no lado mais prático do assunto, nem sempre é fácil para a população ter acesso aos serviços judiciários e quando o tem, problemas como a sobrecarga de processos, morosidade, acesso à informação, entre outros, acabam dificultando um acesso qualificado à justiça. Neste caminho, os meios consensuais de solução de conflitos se mostram como alternativas para a garantia de um acesso à justiça de forma mais célere e efetiva. Deste modo, esta pesquisa analisou como a implementação do CEJUSC (tem contribuído para a garantia do acesso à justiça pela população de uma cidade do interior da Bahia. O presente estudo adotou uma abordagem qualiquantitativa e teve como fonte de coleta de dados, entrevista com servidores e questionário aplicado com a população local, além de revisão de literatura. Após a análise dos dados coletados, concluiu-se que o CEJUSC (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania) vem prestando um serviço eficaz no que se refere à promoção do acesso à justiça através da conciliação e da mediação de conflitos, reduzindo, conseqüentemente, o contingente de novos processos que chegariam ao Poder Judiciário local.

¹ Discente do curso de Direito da Faculdade de Excelência de Jequié UNEX/Jequié), e-mail: adrianaribeiroferreira90@gmail.com

² Discente do curso da Faculdade de Excelência de Jequié UNEX/Jequié), e-mail: jessica.bispo@ftc.edu.br

³ Professor(a) Orientador(a), coordenadora do curso de Direito da Faculdade de Excelência de Jequié UNEX/Jequié), e-mail: candrade.jeq@ftc.edu.br

Palavras-chave: acesso à justiça; solução de conflitos; CEJUSC.

**CONSENSUAL MEANS OF CONFLICT RESOLUTION: THE IMPLEMENTATION
OF CEJUSC IN A DISTRICT IN THE INTERIOR OF BAHIA AND ITS
CONTRIBUTION TO ENSURING ACCESS TO JUSTICE**

ABSTRACT

Access to justice is a fundamental right guaranteed by the 1988 Federal Constitution and must be guaranteed to all people, regardless of their social, economic or cultural status. However, thinking about the more practical side of the issue, it is not always easy for the population to have access to judicial services and when they do, problems such as the overload of cases, slowness, access to information, among others, end up hindering qualified access to justice. In this context, consensual means of resolving conflicts are seen as alternatives to guarantee faster and more effective access to justice. In this way, this research analyzed how the implementation of the CEJUSC (has contributed to guaranteeing access to justice for the population of a city in the interior of Bahia. This study adopted a qualitative and quantitative approach and used interviews with civil servants and a questionnaire applied to the local population, as well as a literature review. After analyzing the data collected, it was concluded that the CEJUSC (Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship) has been providing an effective service in terms of promoting access to justice through conciliation and conflict mediation, consequently reducing the number of new cases that would reach the local Judiciary.

KEYWORDS: Access to justice, conflict solution, CEJUSC.

1 INTRODUÇÃO

Os conflitos fazem parte do nosso dia a dia desde o início da história da humanidade, e por muito tempo se fazia uso da justiça privada para solucioná-los, o que acabava desencadeando em penas arbitrárias e injustas, sobretudo, para a parte mais fraca envolvida no conflito. Todavia, com o surgimento do monopólio do poder jurisdicional, conforme assevera Bacellar (2012), o Estado passou a colocar limites no poder do mais forte, a fim de evitar abusos, bem como evitar a aplicação generalizada daquilo que se denominava de autotutela pelo exercício de um modo de aplicação de justiça privada.

A partir de então, para se fazer valer o direito do cidadão, o uso da força se tornou indevido, posto que os conflitos não resolvidos por vias consensuais

alternativas, são submetidos ao Poder Judiciário para que este faça a aplicação correta da lei. Tais mudanças foram fundamentais para a garantia do direito do acesso à justiça.

Como se sabe, o acesso à justiça é um direito fundamental garantido pela Constituição Federal 1988 e deve ser assegurado a todas as pessoas, independentemente de sua condição social, econômica ou cultural. No entanto, pensando-se no lado mais prático do assunto, nem sempre é fácil para a população ter acesso aos serviços judiciários.

Por muitas vezes, a falta de recursos financeiros e de informações sobre como buscar seus direitos são os principais obstáculos para muitos indivíduos que precisam do sistema de justiça para fazer valer seus direitos. Além disso, a morosidade e os novos sistemas tecnológicos também são possíveis causas que dificultam o acesso do cidadão à justiça.

Com o intuito de minimizar a questão da morosidade, de alcançar a pacificação social, assim como, de tornar efetivo o acesso qualificado à Justiça, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Política Judiciária Nacional de tratamento adequado de conflitos, através da Resolução 125/2010, criou os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC).

Ocorre que, alguns anos após a edição da Resolução supra, de acordo com o próprio Conselho Nacional de Justiça em seu Relatório Justiça em números do ano de 2017, quando se trata do primeiro grau de jurisdição, os dados mostram que este é o segmento mais sobrecarregado de processos ainda sem solução do Poder Judiciário, bem como, o que presta serviços judiciários mais aquém da qualidade que se deseja.

Tendo em vista tais questões e, considerando a implementação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) na Comarca de uma cidade no interior da Bahia, em setembro de 2013, questiona-se o seguinte: quais as possíveis contribuições da implementação do CEJUSC para a garantia do acesso à justiça pelos jurisdicionados?

Dito isso, a presente pesquisa tem como objetivo principal identificar de que forma a implementação do CEJUSC tem contribuído para a garantia do acesso à justiça pela população das localidades onde estão implantados e para a redução de

demandas contenciosas na Comarca. Por sua vez, os objetivos específicos visam relacionar as principais espécies de casos atendidos pelo CEJUSC, na prática; identificar as técnicas adotadas pelos profissionais que atuam para resolução consensual dos conflitos e verificar a efetividade das técnicas de conciliação e mediação adotadas a partir do quantitativo de acordos realizados que poderiam se tornar processos judiciais caso não houvesse solução junto ao CEJUSC.

Sabe-se que a sobrecarga de processos no judiciário é um problema enfrentado há alguns anos no Brasil, ocasionado por diversas causas, tais como aumento da população, falta de recursos financeiros e humanos, falta de infraestrutura adequada, complexidade do sistema judicial, entre outras.

Esta sobrecarga de processos pode ter consequências seríssimas para os jurisdicionados, como atrasos nos julgamentos, aumento dos custos judiciais, diminuição da eficácia do sistema judicial, da confiança da população na justiça, descumprimento do princípio do acesso à justiça, etc.

Neste sentido, algumas soluções possíveis para lidar com o problema da sobrecarga de processos no judiciário incluem a implementação de tecnologias para melhorar a eficiência dos processos judiciais, melhoria da gestão e organização do sistema judicial, a criação de medidas de resolução alternativa de conflitos, bem como, a conscientização da população acerca dessas medidas alternativas para solução de conflitos.

Sendo assim, a pesquisa justifica-se pela necessidade de compreender se a população conhece a importância dos meios alternativos de solução consensual de conflitos, como estes podem reduzir a morosidade judicial local, a fim de melhor atender ao princípio constitucional do acesso à justiça.

2 METODOLOGIA

Para fundamentar o presente estudo, buscou-se o aporte teórico em artigos científicos, legislação, entre outros. Buscou-se ainda, utilizar-se de uma abordagem quali-quantitativa, visto que foi utilizado métodos quantitativos e qualitativos na análise dos dados.

Quanto à abordagem metodológica utilizada, a quantitativa apoia-se “em uma metodologia ou abordagem em que prevalece a quantificação. [...] Reduz opiniões, dados, informações a números, para que possam ser entendidos precisamente” (HENRIQUES e MEDEIROS, 2017, p. 103). Por sua vez, a pesquisa qualitativa preocupa-se “com aspectos da realidade que não podem ser quantificados, centrando-se na compreensão e explicação da dinâmica das relações sociais.” (GERHARDT e SILVEIRA, 2009, p. 32)

Optou-se pela utilização combinada destas abordagens metodológicas pelo fato de que o Direito faz parte das ciências sociais e que ao longo da pesquisa foram levantados dados numéricos e dados, cuja análise, exigiu maior compreensão e explicação de fenômenos não quantificáveis.

Considerando os procedimentos metodológicos acima descritos, bem como os objetivos a serem alcançados, trata-se de estudo exploratório, baseado no estudo de caso de um município do interior da Bahia, que, por dedução, pode representar muitos outros onde ocorrem a mesma situação.

Nesta perspectiva, convém destacar que o estudo exploratório se trata de uma abordagem inaugural e flexível. Segundo Henriques e Medeiros (2017), a pesquisa exploratória tem como objetivo desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias; por meio dela, isso porque com essa técnica, é possível formular problemas e hipóteses com maior exatidão.

Já o estudo de caso, se trata de uma abordagem de pesquisa que envolve uma investigação mais detalhada e aprofundada de um único caso, ou seja, “visa conhecer em profundidade o como e o porquê de uma determinada situação que se supõe ser única em muitos aspectos, procurando descobrir o que há nela de mais essencial e característico”. (FONSECA, 2002, p. 33).

Além disso, considerando que na presente pesquisa a coleta de dados foi procedida por meio de visita técnica e entrevista semi estruturada, questionários com a comunidade, caracterizando, assim, a pesquisa de campo. Utilizou-se ainda a análise de conteúdo, a qual, de acordo com Henriques e Medeiros (2017), é considerada como uma abordagem auxiliar em outros tipos de pesquisa.

A entrevista semi estruturada (APÊNDICE 1) foi realizada com a coordenadora do CEJUSC da cidade pesquisada. Por sua vez, o questionário (APÊNDICE 2) foi

elaborado no google forms, visto que se trata de uma ferramenta de fácil acesso e foi aplicado para 89 pessoas, a fim de verificar a opinião pública acerca do órgão e dos serviços prestados.

Em relação ao objeto de estudo da presente pesquisa, ressalta-se que o mesmo está localizado em uma cidade do interior da Bahia, com uma população de aproximadamente 48 mil habitantes. Ao longo dos seus 10 anos de existência o referido Centro já realizou 34.433 mil atendimentos e 6.190 mil acordos, atuando apenas na esfera pré-processual. O CEJUSC em questão atende apenas demandas pré-processuais e conta um(a) Juiz(a) coordenador(a) e três mediadoras, sendo uma certificada pelo CNJ e duas que encontram-se em formação.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 PRINCÍPIO DO ACESSO À JUSTIÇA E MEIOS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

O princípio do acesso à justiça é um dos pilares do sistema jurídico de um Estado Democrático de Direito. No Brasil, este princípio está insculpido no inciso XXXV do artigo 5º da Constituição Federal de 1988 e se traduz nos seguintes termos: “[...] XXXV - a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito” (BRASIL, 1988). Nesta perspectiva, o referido princípio garante que todas as pessoas tenham o direito de buscar a solução para seus problemas legais junto ao Poder Judiciário ou em outros órgãos afins, como o CEJUSC, por exemplo, sem distinção de classe social, raça, gênero, religião ou qualquer outra condição.

Além de ser assegurado pela Constituição Federal, o princípio do acesso à justiça também está previsto em Tratado Internacional dos quais o Brasil é signatário, como por exemplo, a Convenção Americana de Direitos Humanos e o Pacto Internacional de Direitos Civis e Políticos.

Vale ressaltar, no entanto, que conforme assevera Kazuo Watanabe (2012),

O princípio da inafastabilidade do controle jurisdicional, inscrito no inciso XXXV do art. 5º da Constituição Federal, não significa um mero acesso formal aos órgãos judiciários. Assegura ele um acesso qualificado à justiça que propicie ao jurisdicionado a obtenção de tutela jurisdicional efetiva, tempestiva e adequada,

enfim, um acesso a uma ordem jurídica justa. (WATANABE, 2012. p. 88)

Nesta seara, nota-se que a previsibilidade legal da garantia ao acesso à justiça por si só, nem sempre é efetiva, haja vista os impeditivos como a morosidade, falta de recursos financeiros para contratar advogado, entre outros, acabam dificultando a obtenção de uma tutela jurisdicional célere e justa pelo cidadão, sobretudo, aquele das classes menos abastadas.

De acordo com estudiosos do Direito, os chamados meios consensuais de solução de conflitos possuem um grande potencial na superação dessas dificuldades, visto que são alternativas que podem garantir um efetivo acesso à justiça em determinados casos, ou seja, conforme assinala Watanabe (2012) esses meios consensuais fazem parte de um amplo conceito de acesso à justiça.

Na doutrina existem diversos meios consensuais de resolução de conflitos, como, por exemplo, a negociação, a mediação, a conciliação e a arbitragem. Esses métodos têm como objetivo buscar soluções que atendam às necessidades e interesses de todas as partes envolvidas, evitando assim o litígio e os custos emocionais e financeiros associados.

Nesta pesquisa, foi dado um maior enfoque na conciliação e na mediação, visto que estas técnicas são as utilizadas pelo objeto pesquisado. Esses meios consensuais de solução de conflitos começaram a ganhar maior destaque após a edição da Resolução 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, a qual instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses.

Posteriormente, o Código de Processo Civil de 2015 trouxe em seu bojo, mais especificamente, no artigo 165, caput, a determinação legal de criação de centros judiciários de solução consensual de conflitos nos seguintes moldes: “Art. 165. Os tribunais criarão centros judiciários de solução consensual de conflitos, responsáveis pela realização de sessões e audiências de conciliação e mediação e pelo desenvolvimento de programas destinados a auxiliar, orientar e estimular a autocomposição.” (BRASIL, 2015)

De acordo com Silva (2023), a conciliação pode ser definida como uma forma autocompositiva de solução de conflitos em que um terceiro imparcial ajuda a auxiliar as

partes conflitantes a chegarem a um consenso, podendo esse terceiro sugerir alternativas para a formalização de um acordo. Além disso, conforme dispõe o artigo acima citado em seu § 2º, na conciliação, é recomendável que o conciliador atue nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes.

No mesmo sentido, Bacellar (2012), afirma que a conciliação é um processo técnico desenvolvido pelo método consensual, na maneira autocompositiva, no qual um terceiro imparcial, após ouvir os envolvidos, auxilia-os e os orienta de forma a encontrar soluções que possam atender aos interesses de ambas as partes no processo judicial.

Por outro lado, a mediação é definida como um processo em que um terceiro, chamado de mediador, auxilia as partes a encontrarem uma solução para o conflito, ou seja, facilita a comunicação entre as partes para que elas possam chegar a um acordo, mas não decide o resultado final. Nas palavras de Bacelar (2003),

É a mediação um processo transdisciplinar, é técnica *lato sensu* e arte que se destina a aproximar pessoas interessadas na resolução de um conflito e induzi-las a perceber no conflito a oportunidade de encontrar, por meio de uma conversa, soluções criativas, com ganhos mútuos e que preservem o relacionamento entre elas (BACELLAR, 2003, p. 98).

Neste sentido, o Código de Processo Civil dispõe que

artigo 165, § 3º O mediador, que atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos. (BRASIL, 2015)

Diante disso, verifica-se que na mediação as partes envolvidas no conflito atuam de forma emancipatória e efetiva de forma construírem a solução mais adequada através do diálogo e da cooperação.

3.2 DIAGNÓSTICO SOBRE O CEJUSC COMO FERRAMENTA NA SOLUÇÃO DE CONFLITOS E ACESSO À JUSTIÇA

As ciências sociais como a hermenêutica jurídica, a sociologia jurídica e filosofia jurídica trazem consigo uma média desde a idade média de que para solucionar determinados conflitos era de suma importância separar o bom do ruim, para que então, houvesse o respeito às leis que naquele determinado tempo eram impostas a sociedade.

Desde então, começam a surgir tratados de direito para que fossem seguidos pelos povos, e em seguida começam a surgir normas e leis garantindo o acesso à justiça e o desenvolvimento ao surgimento do poder constituinte e o poder judiciário. Neste seguimento, com a evolução da tecnologia nos países mais desenvolvidos como, por exemplo, os Estados Unidos começaram a criar mecanismos de desenvolvimento para sanar os conflitos e punir aqueles que não agiram conforme as normas e os costumes.

Com o passar do tempo, outros países começaram a se espelhar nas leis dos países vizinhos e começaram entre eles a criarem mecanismos em prol de benfeitorias para o poder judiciário junto à sociedade. Foi então que nasceu o poder judiciário no Brasil para que nossa sociedade tivesse um amparo das leis, da norma para resolução de conflitos e punições, sobretudo, após o surgimento da nossa Carta Magna, que traz consigo garantias individuais e coletivas para nosso povo.

Diante disso e das preocupações do Poder Judiciário brasileiro em garantir o efetivo acesso à justiça de desafogar com o grande número de processos sem solução hábil, no ano de 2010, com a edição Resolução 125/2010 do CNJ. É nesta resolução que o CNJ, cria os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), o qual se trata de um órgão central responsável pelo planejamento e coordenação das unidades de mediação e conciliação do Poder Judiciário e pelo desenvolvimento dos programas destinados à capacitação e estímulo à autocomposição.

O CEJUSC é uma dessas unidades de mediação e conciliação, o qual de acordo com artigo 8º da Resolução 125/2010 do CNJ CEJUSC é definido como uma unidade do Poder Judiciário à qual compete, preferencialmente, a realização de sessões e audiências de conciliação e de mediação por conciliadores e mediadores, bem como o atendimento e a orientação às pessoas que possuem dúvidas e questões jurídicas.

Atualmente, o Brasil conta com diversas unidades do CEJUSC espalhadas pelos seus estados, que somam a esta entidade o respeito e o compromisso com a população, ajudando a resolver da melhor forma possível os conflitos apresentados, como é o exemplo da unidade do CEJUSC que foi objeto deste estudo.

Na entrevista semiestruturada, durante a visita técnica, conforme cópia em apêndice 1, foi possível constatar que o CEJUSC visitado atende causas de menor complexidade nas áreas de família, cível, direito de vizinhança e consumidor, sendo que as demandas referentes à pensão alimentícia possuem maior número de atendimentos, seguindo as determinações da Resolução 125/2010 do CNJ. Tal percepção foi extraída da resposta à questão 3, cujo teor foi o seguinte: “Atendemos causas de menor complexidade nas áreas de família, cível, direito de vizinhança e a matéria com maior número de atendimentos é a de alimentos” (fala da coordenadora do cejusc entrevistada).

Já pelas questões 4 e 5, observa-se que há evidências de que o CEJUSC realizou 34.433 mil atendimentos e 6.190 mil acordos em seus dez anos de implementação. A partir dos dados referentes aos acordos realizados, extrai-se, por dedução, que neste período a comarca onde o referido Centro está situado, deixou de receber em seu fluxo aproximadamente 6.200 possíveis processos que poderiam aumentar de maneira significativa o contingente de processos judiciais e consequente retardar a tutela jurisdicional efetiva aos cidadãos.

A partir de tais dados, fica evidente que os meios consensuais de solução de conflitos adotados no CEJUSC vem contribuindo de maneira significativa com a promoção do acesso efetivo à justiça, mostrando que o Poder Judiciário não se trata da única saída para a solução dos conflitos que surgem na sociedade, conforme corrobora Silva (2023), e, principalmente, após as significativas mudanças trazidas pelo Código de Processo de Civil, mais especificamente em seu artigo 165, § 2º e 3º, que trazem as figuras do conciliador e do mediador como um terceiro que pode auxiliar as partes a conciliarem seus interesses sem que haja necessidade da presença do juiz.

Quanto às dificuldades encontradas pelos servidores para a concretização de acordos, a entrevistada afirmou que “as pessoas estão acostumadas a que o Estado, através do juiz, decida. Ou seja, não entendem que elas mesmas podem ser juízes

dos próprios conflitos e com o diálogo podem solucioná-los de maneira consensual” (comentário de servidora pública anônima na pesquisa de campo).

Nesta fala, nota-se pela percepção dos servidores que lidam diretamente com o público atendido pelo CEJUSC que parte da população local ainda preserva “a crença de que o método mais adequado para a solução justa desses conflitos seria aquele oferecido pelo próprio Estado, por meio da jurisdição e do processo judicial” (SALLES, 2020, p. 37). Este fato também fica perceptível em um dos itens do questionário, no qual um dos colaboradores da pesquisa afirma que “Eu acho que isso não resolve, acho que resolve advogado e juntamente juiz e promotor!!!!” (comentário de entrevistado anônimo no questionário).

Com relação ao último item da entrevista, a colaboradora afirmou que “aqui no CEJUSC usamos as técnicas de conciliação com mais frequência. As mediações são mais raras porque demoram mais tempo” (comentário de servidora pública anônima na pesquisa de campo). Neste sentido, como se sabe, ao contrário da conciliação, uma sessão de mediação costuma ser mais longa, haja vista que se exige um diálogo mais próximo entre os envolvidos e na fala da colaboradora da pesquisa ficou perceptível que o Centro objeto do estudo aparentemente prioriza a adoção de técnicas da conciliação pelo fato destas gerarem maior número de acordos.

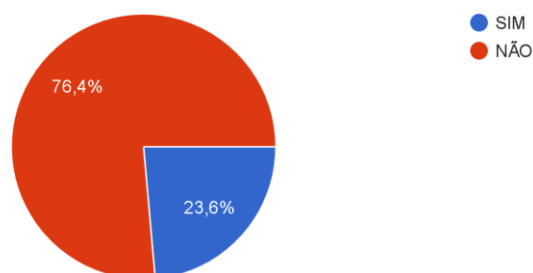
Além disso, esse ponto da entrevista mostra que as pessoas, de algum modo, parecem necessitar de uma maior intervenção de um terceiro para chegarem a um consenso.

Feitas estas considerações quanto à entrevista, passa-se agora a análise dos dados obtidos no questionário aplicado com a população da cidade onde se encontra o CEJUSC, objeto do presente estudo. Como se pode observar no gráfico 1 que trata do atendimento do CEJUSC à comunidade, destaca-se que grande parte dos colaboradores que responderam ao questionário que nunca foram atendidos pelo órgão, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 1 - Atendimentos pelo CEJUSC à Comunidade

1- Você já foi atendido pelo CEJUSC (antigo Balcão de Justiça e Cidadania)?

89 respostas



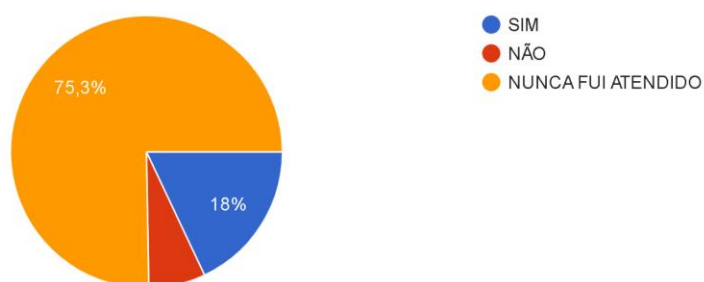
Fonte: Google Forms

Por outro lado, em que o gráfico 2 esteja condizente com a resposta do gráfico 1, conforme se verifica abaixo, entre os participantes da pesquisa que responderam ao formulário, 23,6% afirmaram que já foram atendidos pelo CEJUSC pesquisado e desses, 18% teve o problema resolvido. Estes dados, deixam evidente que o referido órgão vem, de fato, exercendo um papel de fundamental importância para a população local e para o Poder Judiciário, visto que a medida que soluciona muitas demandas ainda na esfera pré-processual, diminui a quantidade de conflitos que poderiam chegar ao judiciário local. Veja-se

Gráfico 2- Resolução de demandas pelo CEJUSC

2- Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, seu caso foi resolvido?

89 respostas



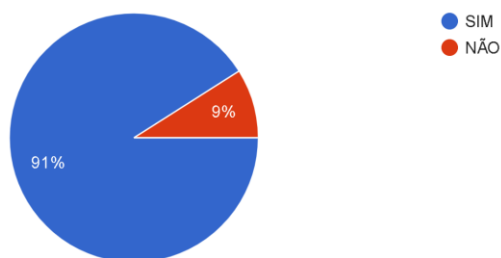
Fonte: Google Forms

Todavia, desafogar o judiciário, não deve ser o principal objetivo do CEJUSC, pois, conforme sinaliza Lima, Galvão e Monte-Serrat (2018), o que se almeja com a implementação deste órgão é que aos poucos as pessoas façam adesão à cultura da paz, de forma a resolver suas questões, construindo um diálogo saudável e produtivo que lhes possibilitem chegar a um consenso com relação ao que é demandado com a maior redução possível de prejuízos emocionais ou financeiros.

No que tange o gráfico 3, buscou-se aferir junto aos participantes da pesquisa a opinião acerca da possibilidade de solução dos conflitos sem a necessidade da esfera judicial. Conforme gráfico abaixo, 93% dos participantes acreditam que é possível se chegar a um acordo através do diálogo na presença de um conciliador/mediador sem necessidade de processo judicial, o que demonstra que os participantes da pesquisa confiam nos serviços prestados pelo Órgão e que é possível solucionar conflitos sem precisar recorrer ao processo judicial, o que sem dúvidas costuma ser mais oneroso e demorado.

Gráfico 3- A presença do CEJUSC na conciliação/mediação na autocomposição

3- Você acredita que é possível as pessoas envolvidas em um conflito chegar a um acordo através do diálogo na presença de um conciliador/mediador sem que haja necessidade de processo judicial?
89 respostas



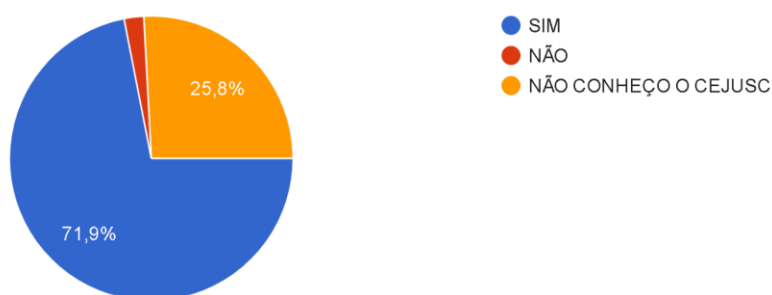
Fonte: Google Forms

Neste sentido, os meios alternativos de solução de conflitos com a conciliação e a mediação, “são instrumentos alternativos e de fácil aplicabilidade que rompem a cultura da judicialização e ofertam a sociedade mecanismos céleres, pacíficos, benéficos e eficientes para a resolução de demandas conflituosas e sociais” (OLIVEIRA, PIMENTA E OLIVEIRA, 2021, p. 18).

Quanto ao gráfico 4, buscou-se analisar o que a população acha sobre a implementação do CEJUSC e se isto facilitou o acesso à justiça pela população e conforme gráfico abaixo, os dados obtidos foram os seguintes: 71,9% afirmaram que a implementação do CESJUC na cidade facilitou o acesso da população à justiça, 25,8% disseram que não conhecem o CEJUSC e apenas 3,3% afirmaram não acreditar. Neste ponto do questionário, observa-se que a maioria dos participantes acredita que a implementação do órgão facilitou o acesso à justiça, todavia, um fator que chama atenção é uma parte significativa que sequer conhece o CEJUSC.

Gráfico 4- A implementação do CEJUSC ao acesso à justiça.

4- Você acha que a implementação do CESJUC na cidade facilitou o acesso da população à justiça?
89 respostas



Fonte: Google Forms

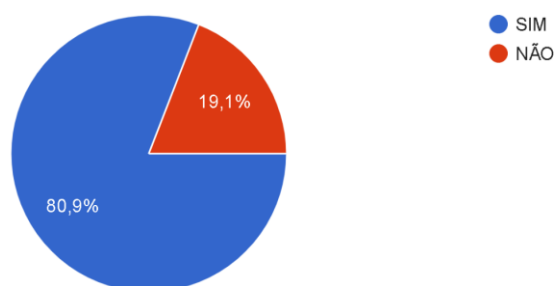
Além disso, partir dos dados objetivos conforme gráfico acima, percebe-se que os mecanismos da conciliação e da mediação adotados pelo CEJUSC, “são algumas das possibilidades de acesso à justiça e aos poucos estão sendo incorporados nas políticas públicas voltadas para a concretização desse direito” (RODRIGUES, 2021, p. 31).

Já o gráfico 5 mostra os resultados quanto ao conhecimento da população acerca dos meios consensuais de solução de conflitos e muitos disseram já ter ouvido falar, o mostra que a população ao menos já ouviu falar nesta outra possibilidade de solução de demandas que não se restringe ao Judiciário, conforme gráfico abaixo:

Gráfico 5- Meios consensuais e soluções de conflitos

5- Você já ouviu falar em meios consensuais de solução de conflitos?

89 respostas



Fonte: Google Forms

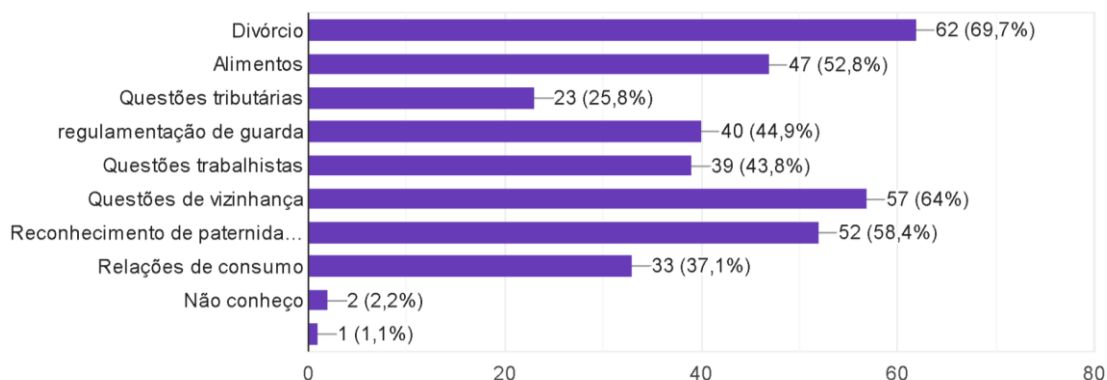
Por fim, no que se refere ao gráfico 6, buscou-se identificar se a população, de fato, conhece quais questões podem ser atendidas pelo CEJUSC. O referido gráfico mostra que os participantes, em sua maioria, conhecem os serviços prestados pelo CEJUSC.

No entanto, 23,25% afirmaram que o órgão atende demandas tributárias e 39,43% que atende demandas trabalhistas, sendo que o CEJUSC não presta tais serviços e isso nos mostra a necessidade de uma maior divulgação das matérias que podem ser atendidas no órgão. e como já se esperava, as questões de divórcio e alimentos ficaram em evidência por se tratar de maiores demandas ofertadas dentro do órgão à população, conforme se verifica no gráfico abaixo:

Gráfico 6- abrangendo a pesquisa de campo sobre as demandas atendidas pelo CEJUSC

6- Você conhece quais são as questões podem ser atendidas pelo CEJUSC?

89 respostas



Fonte: Google Forms

A partir dos dados obtidos acima, é válido ressaltar que a resolução 125/2010 do CNJ em seu artigo 8º, além de definir o CEJUSC, aponta que o referido órgão tem competência para atuar nas áreas cível, fazendária, previdenciária, de família ou dos Juizados Especiais Cíveis, Criminais e Fazendários, além de atuar no atendimento e orientação ao cidadão.

Além disso, notou-se nesta questão, que há um déficit de informação da população quanto aos serviços oferecidos pelo CEJUSC, e, com isso percebe-se a necessidade de uma maior divulgação dos serviços prestados pelo referido órgão, a fim de que a população local, sobretudo, os menos favorecidos socialmente tenham pleno conhecimento de que podem recorrer ao órgão para solucionar determinados conflitos sem morosidade e sem custos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como fora discutido no decorrer desta pesquisa, a falta de o acesso efetivo à justiça e a morosidade que se instalou no Poder Judiciário são problemas que ainda são enfrentados pelas pessoas, sobretudo, por aquelas de baixa renda e pouca escolaridade. Partindo-se do princípio de que o acesso à justiça é um fundamento constitucional que deve ser assegurado a todo cidadão, buscou-se analisar de que forma a implementação do CEJUSC em uma cidade do interior da Bahia tem contribuído para a garantia do acesso à justiça pela população local e para a redução de demandas contenciosas na Comarca.

Após a análise dos dados coletados, observa-se que de algum modo, a população local ainda está limitada à necessidade de uma maior intervenção de um terceiro para solucionar demandas de forma consensual. Além disso, em que pese um dos objetivos dos métodos consensuais de solução de conflitos seja a promoção da cultura de paz, pelos números e dados levantados tal objetivo não parece ser prioridade no órgão em estudo, visto que aparentemente nele prioriza a realização de maior número de acordos a partir da adoção de técnicas da conciliação.

Por outro lado, não se pode negar que o CEJUSC objeto do estudo vem prestando um serviço eficaz no que se refere à promoção do acesso à justiça através da conciliação e da mediação de conflitos, reduzindo, consequentemente, o

contingente de novos processos que chegariam ao Poder Judiciário local. Inclusive, é importante frisar que a demanda de alimentos é a mais atendida e solucionada no órgão. Neste aspecto, é por meio do CEJUSC que muitas crianças e adolescentes, através de suas genitoras, conseguem o direito de subsistência básica, ou seja, sem o referido Órgão algumas mães não teriam condições financeiras ideais para constituírem advogados para atendê-las em uma possível ação de alimentos.

Ademais, é válido ressaltar que a implementação do CEJUSC garantiu condições de que população possa solucionar conflitos nas mais diversas áreas do direito, como questões de família, de vizinhança, de consumidor, e outros, deixando evidente que os serviços prestados são de grande importância para a sociedade local, uma vez que vem rompendo com a cultura da solução através do processo e garante meios mais céleres, menos onerosos, pacíficos, e eficientes para a solução dos conflitos.

REFERÊNCIAS

BACELLAR, Roberto Portugal. Cap. 1: **O Movimento de Acesso à Justiça. In: Mediação e arbitragem.** São Paulo: Saraiva, 2012.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados Especiais: a nova mediação paraprocessual.** São Paulo: RT, 2003.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Brasília: Senado Federal, Coordenação de Edições Técnicas, 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Política Judiciária Nacional, NUPEMECs e CEJUSCs.** Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/conciliacao-e-mediacao/perguntas-frequentes-7/politica-judiciaria-nacional-nupemecs-e-cejuscs/>> Acesso em: 24. Mar.2023.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório Justiça em Números 2018.** Disponível em <<https://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/priorizacao-do-1o-grau/dados-estatisticos-priorizacao/>> Acesso em: 24. Mar.2023.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA Denise Tolfo. **Métodos e técnicas de pesquisa.** Porto Alegre: Editora da UFRGS, 2009.

HENRIQUES, Antônio; MEDEIROS, João Bosco. **Metodologia científica na pesquisa jurídica**. 9. ed., rev. e reform. – São Paulo : Atlas, 2017.

Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Institui o **Código de Processo Civil**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm.

LIMA, Luciana Clemente Carvalho; GALVÃO, Mayra dos Santos e MONTE-SERRAT, Dionéia Motta **A importância do CEJUSC para a promoção da autocomposição**. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/1325>. Acesso em: 13.Nov. 2023. Acesso em: 13.Nov. 2023.

OLIVEIRA, Antônio Thayrone Lopes de; PIMENTA, Stephanny Arruda e OLIVEIRA, Bruno Moraes Gomes de. **A eficácia e aplicabilidade da conciliação e mediação nos processos distribuídos ao CEJUSC da comarca de Mossoró-RN: No período de 2016 a 2021**. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/items/32ad1068-a6f0-4e6c-9dfa-80006452721d>. Acesso em: 19.Nov. 2023.

Resolução 125/2010. Disponível em: https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_comp_125_29112010_19082019150021.pdf> Acesso em: 24. Nov.2023.

RODRIGUES, Sara Alves. **Análise crítica dos CEJUSCS como mecanismos de acesso à justiça no que tange aos anos de 2013 e 2019**. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/handle/ri/19808>. Acesso em: 19.Nov. 2023.

SALLES, Carlos Alberto. **A importância do CEJUSC para a promoção da autocomposição**. Disponível em: <https://revistas.unaerp.br/cbpcc/article/view/1325>. Acesso em: 19.Nov. 2023.

SILVA, Davi Pinho da. **Mediação e conciliação como políticas públicas de acesso à justiça da comarca de Santana-AP**. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/73898>. Acesso em: 13.Nov. 2023.

Silveira, João José Saraiva da. **Metodologia da pesquisa científica**. UECE, 2002. Apostila.

WATANABE, Kazuo. **In: Tribunal Multiportas: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil / Organizadores: Rafael Alves de Almeida, Tania Almeida, Mariana Hernandez Crespo**. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012.

APÊNDICE 1

Roteiro de entrevista com a coordenadora do CEJUSC

1- Ano de implementação do CEJUSC: 11/09/2023

2- Quantos conciliadores/mediadores atuam no CEJUSC?

Uma mediadora certificada pelo CNJ e duas em formação.

3- Quais as matérias mais atendidas pelo CEJUSC?

Atendemos causas de menor complexidade nas áreas de família, cível, direito de vizinhança e a matéria com maior número de atendimentos é a de alimentos.

4- Qual o quantitativo de casos atendidos desde a implementação do CEJUSC?

34.433 mil

5- Qual o quantitativo de acordos realizados até o momento?

6.190 mil acordos

6- O CEJUSC atende as demandas judiciais da comarca por meio de mediação e conciliação?

Não, visto que aqui na comarca o CEJUSC é Pré-Processual.

7- Quais as dificuldades encontradas pelos servidores para a concretização de acordos?

As pessoas estão acostumadas a que o Estado, através do juiz, decida. Ou seja, não entendem que elas mesmas podem ser juízes dos próprios conflitos e com o diálogo podem solucioná-los de maneira consensual.

8- Quais técnicas são mais utilizadas para a solução dos conflitos que chegam até vocês?

Aqui no CEJUSC usamos as técnicas de conciliação com mais frequência. As mediações são mais raras porque demoram mais tempo.

APÊNDICE 2

Roteiro do questionário aplicado à população

- 1- Você já foi atendido pelo CEJUSC (antigo Balcão de Justiça e Cidadania)?
- 2- Caso tenha respondido sim na pergunta anterior, seu caso foi resolvido?
- 3- Você acredita que é possível as pessoas envolvidas em um conflito chegar a um acordo através do diálogo na presença de um conciliador/mediador sem que haja necessidade de processo judicial?
- 4- Você acha que a implementação do CESJUC na cidade facilitou o acesso da população à justiça?
- 5- Você já ouviu falar em meios consensuais de solução de conflitos?
- 6- Você conhece quais são as questões que podem ser atendidas pelo CEJUSC?