

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

ALLAN GOULART

A TEORIA DO FÓRUM DE MÚLTIPLAS PORTAS ADAPTADA AO
MICROSSISTEMA DA LEI N. 9.099/95: ESTUDO DE CASO DA
EXPERIMENTAÇÃO DO 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE
FLORIANÓPOLIS/SC NO ANO DE 2017

FLORIANÓPOLIS (SC)
2018

Allan Goulart

**A TEORIA DO FÓRUM DE MÚLTIPLAS PORTAS ADAPTADA
AO MICROSSISTEMA DA LEI N. 9.099/95: ESTUDO DE CASO
DA EXPERIMENTAÇÃO DO 2º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
DE FLORIANÓPOLIS/SC NO ANO DE 2017**

Estudo de Caso submetido ao Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito, área de concentração em Direito e Acesso à Justiça, da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Mestre em Direito.

Orientador: Prof. Dr. José Isaac Pilati

Florianópolis (SC)

2018

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária
da UFSC.

Goulart, Allan

A Teoria do Fórum de Múltiplas Portas adaptada ao
Microssistema da Lei n. 9.099/95 : Estudo de caso
da Experimentação do 2º Juizado Especial Cível
de Florianópolis/SC no ano de 2017 / Allan
Goulart ; orientador, José Isaac Pilati, 2018.
121 p.

Dissertação (mestrado profissional) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de
Ciências Jurídicas, Programa de Pós-Graduação em
Direito, Florianópolis, 2018.

Inclui referências.

1. Direito. 2. Juizado Especial Cível. 3.
Métodos Adequados de Solução de Conflitos . 4.
Múltiplas Portas . 5. Estudo de caso. I. Pilati,
José Isaac.
II. Universidade Federal de Santa Catarina.
Programa de Pós-Graduação em Direito. III.
Título.



**UNIVERSIDADE FEDERAL
DE SANTA CATARINA**

Centro de Ciências Jurídicas

Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Campus Universitário Ritor João David Ferreira Lima - Trindade

88040-900 - Florianópolis - Santa Catarina

Fone: (48) 3233-0390 - E-Mail: mpd.ufsc@gmail.com

**A Teoria do Fórum de Múltiplas Portas Adaptada ao Microsistema da
Lei N.º 9.099/95: Estudo de caso da Experimentação do 2º Juizado
Especial Cível de Florianópolis/SC no ano de 2017**

ALLAN GOULART

Esta Dissertação foi julgada e aprovada em sua forma final pelo Orientador e pelos demais membros da Banca Examinadora, composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. José Isaac Pilati

UFSC – Orientador

Profa. Dra. Fabiana Marion Spengler

UNISC – Membro

Prof. Dr. Diego Nunes

UFSC – Membro

Prof. Orides Mezzaroba

Coordenador do Programa de Pós-Graduação Profissional em Direito

Florianópolis, 22 de novembro de 2018.

AGRADECIMENTOS

Ao Tribunal de Justiça de Santa Catarina por acreditar no potencial de seus servidores e pelo apoio institucional na confecção desta obra.

À Universidade Federal de Santa Catarina por proporcionar a continuidade da minha formação acadêmica e pela vanguarda no estudo do Direito ao constituir o Programa de Mestrado Profissional.

Ao meu querido professor orientador, Dr. José Isaac Pilati, que desde a graduação sempre me incentivou e apoiou, pela paciência e disponibilidade.

À minha família pela formação do meu caráter e eterno incentivo aos estudos.

À minha amiga Cris por tudo.

RESUMO

O grande diferencial dos Juizados Especiais Cíveis (JECs) em relação à justiça tradicional reside justamente na busca pela autocomposição por meio de técnicas de aproximação das partes para a solução do conflito sociológico do modo menos traumático possível. Busca-se responder aos questionamentos no sentido de verificar se a Portaria n. 01/2012 impõe maior celeridade às demandas impetradas no 2º JEC de Florianópolis em que a parte passiva é litigante habitual, liberando espaço na pauta de audiências para que as demais demandas possam ser resolvidas pela via consensual, bem como verificar a possibilidade de aplicação adaptada da teoria do Fórum Múltiplas Portas (FMP) no 2º JEC de Florianópolis. Objetiva-se contribuir para o debate acerca do efetivo e célere acesso à justiça pelos jurisdicionados nos JECs do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) com a utilização das técnicas e métodos da teoria do FMP. Utilizam-se os procedimentos metodológicos de entrevista não estruturada por meio da aplicação de questionário, de pesquisas quantitativa, qualitativa, bibliográfica e documental, como também os métodos dedutivo e empírico. No primeiro capítulo descreve-se o caso a ser estudado e demonstra-se graficamente os resultados dos dados coletados. Em seguida, no segundo capítulo, disserta-se acerca da fundamentação teórica no que tange ao tema. No capítulo seguinte realiza-se a análise qualitativa dos resultados por meio de dedução e empirismo. Conclui-se que a experimentação da teoria do FMP, do professor Frank Sander, adaptada ao microssistema dos JECs no 2º JEC de Florianópolis trouxe a este pesquisador a percepção da imprescindibilidade da análise prévia da natureza de cada litígio para o correto direcionamento à via de tratamento mais adequada e que, a imprevisibilidade da vida e a complexidade do fenômeno jurídico a ser tutelado pelo Estado não podem ser reduzidas a mera aplicação de leis estanques, destoadas da subjetividade do ser humano. Finaliza-se concluindo que, o encaminhamento dos autos no 2º JEC de Florianópolis à porta adequada para seu deslinde baliza-se nos princípios que norteiam o microssistema e na própria Lei ao permitir que os atos sejam validados desde que atendam à sua finalidade: o fim do processo e o restabelecimento da paz.

Palavras-chave: Juizado Especial Cível. Fórum Múltiplas Portas. Métodos Alternativos de Solução de Conflitos. Autocomposição.

ABSTRACT

The great differential of the Special Civil Courts (SCCs) in relation to traditional justice lies precisely in the search for self-composition through techniques of approaching the parties to the solution of sociological conflict in the least traumatic way possible. It seeks to answer the questions in order to verify if *Portaria* n. 01/2012 imposes greater celerity on the demands filed in the 2nd SCC of Florianópolis in which the passive party is a habitual litigant, freeing space in the list of hearings so that the other demands can be solved by the consensual way, as well as verify the possibility of adapted application of the theory of the Multi-door Courthouse System in the 2nd SCC of Florianópolis. The objective is to contribute to the debate about the effective and quick access to justice by the jurisdictions in the SCCs of the Judicial Branch of Santa Catarina (JBSC) using the techniques and methods of the Multi-door Courthouse System theory. The methodological procedures of unstructured interview using the questionnaire, quantitative, qualitative, bibliographic and documentary research, as well as the deductive and empirical methods are used. The first chapter describes the case to be studied and graphically demonstrates the results of the collected data. Then, in the second chapter, it is discussed about the theoretical basis on the subject. In the following chapter the qualitative analysis of the results is carried out through deduction and empiricism. It is concluded that the experimentation of the Multi-door Courthouse System theory by Professor Frank Sander, adapted to the microsystem of SCCs in the 2nd SCC of Florianópolis, brought to this researcher the perception of the indispensability of the previous analysis of the nature of each litigation for the correct direction to the treatment route and that the unpredictability of life and the complexity of the legal phenomenon to be protected by the State cannot be reduced to the mere application of watertight laws, unlike the subjectivity of the human being. It concludes that the referral of the records in the 2nd SCC of Florianópolis to the appropriate port for its demarcation is based on the principles that guide the microsystem and the Law itself by allowing the acts to be validated as long as they meet to its objective: the end of the litigation and the restoration of peace.

Keywords: Special Civil Court. Multi-door Courthouse System. Alternative Dispute Resolution. Autocomposition.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 - Processos distribuídos em 2017 – 2º JEC Florianópolis	23
Gráfico 2 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 – 2º JEC Florianópolis	25
Gráfico 3 - Processos distribuídos em abril, maio e junho da Portaria n. 01/2012 – 2º JEC Florianópolis	26
Gráfico 4 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão para sentença - Instituições Financeiras – 2º JEC Florianópolis	28
Gráfico 5 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – Telefônicas – 2º JEC Florianópolis	29
Gráfico 6 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão para sentença - Companhias Aéreas – 2º JEC Florianópolis	30
Gráfico 7 - Quadro comparativo da mediana – 2º JEC Florianópolis ...	31
Gráfico 8 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 - Portas 1 e 2 – 2º JEC Florianópolis	32
Gráfico 9 - Intervalo de tempo entre distribuição e 1ª audiência de conciliação – Acidentes de Trânsito – 2º JEC Florianópolis	33
Gráfico 10 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 – 2º JEC Joinville	37
Gráfico 11 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 da Portaria n. 01/2012 – 2º JEC Joinville	38
Gráfico 12 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – Instituições Bancárias – 2º JEC Joinville	39
Gráfico 13 - Intervalo de tempo entre distribuição e a 1ª audiência de conciliação – Acidentes de Trânsito – 2º JEC Joinville	40
Gráfico 14 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 - 2º JEC Balneário Camboriú	42
Gráfico 15 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 da Portaria n. 01/2012 - 2º JEC Balneário Camboriú	43
Gráfico 16 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – 2º JEC Balneário Camboriú	44
Gráfico 17 - Intervalo de tempo entre distribuição e a 1ª audiência de conciliação – Acidentes de Trânsito – 2º JEC Balneário Camboriú	45
Gráfico 18 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 - 2º JEC Chapecó	46
Gráfico 19 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 da Portaria n. 01/2012 - 2º JEC Chapecó	47
Gráfico 20 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – Instituições Financeiras - 2º JEC Chapecó ...	48

Gráfico 21 - Intervalo de tempo entre distribuição e a 1ª audiência de conciliação - Acidentes de trânsito - 2º JEC Chapecó 49

Quadro 1 - Quantidade de processos distribuídos por classe – 2º JEC Florianópolis.....23

Quadro 2 - Total de audiências de conciliação designadas no ano de 2017 por cada JEC117

LISTA DE ABREVIATURAS

2º JEC – 2º Juizado Especial Cível

CEJUSC – Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania

CONPEDI – Conselho Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Direito

CPC/73 – Código de Processo Civil de 1973

CPC/15 – Código de Processo Civil de 2015

CNJ – Conselho Nacional de Justiça

CFRB/88 – Constituição Federal da República do Brasil de 1988

CGJ-SC – Corregedoria-Geral da Justiça de Santa Catarina

FEJESC – Fórum Estadual dos Juizados Especiais de Santa Catarina

FONAJE – Fórum Nacional dos Juizados Especiais

FMP – Fórum Múltiplas Portas

IRDR – Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas

JECs – Juizados Especiais Cíveis

MASCs – Métodos Alternativos de Solução de Conflitos

PJSC – Poder Judiciário do Estado de Santa Catarina

SAJ – Sistema de Automação do Judiciário

TJSC – Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	13
2 DESCRIÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO DA TEORIA DAS MÚLTIPLAS PORTAS NO 2º JEC DE FLORIANÓPOLIS.....	17
2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO NO 2º JEC DE FLORIANÓPOLIS.....	17
2.2 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA REALIZADA NO SAJ	23
2.2.1 Porta 1: a adjudicação tradicional.....	24
2.2.2 Porta 2: a audiência de conciliação.....	31
2.2.3 Porta 3: a mediação judicial.....	34
2.3 UNIDADES ANÁLOGAS DE ANÁLISE	36
2.3.1 2º JEC de Joinville	36
2.3.2 2º JEC de Balneário Camboriú.....	41
2.3.3 2º JEC de Chapecó.....	46
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	51
3.1 ACESSO À JUSTIÇA	51
3.1.1 Acesso à justiça nos JECs.....	56
3.2 JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS	60
3.2.1 Litigantes habituais.....	63
3.2.2 Ações de massa	65
3.2.3 Princípios nos JECs	68
3.2.3.1 O princípio da oralidade e seus subprincípios.....	69
3.2.3.2 O princípio da simplicidade	70
3.2.3.3 O princípio da informalidade	72
3.2.3.4 O princípio da economia processual	74
3.2.3.5 O princípio da celeridade	74
3.2.3.6 O princípio da adaptabilidade	76
3.3 FÓRUM MÚLTIPLAS PORTAS.....	78
3.3.1 Resolução n. 125/2010 do CNJ.....	83
3.3.1.1 Métodos adequados de solução de conflitos	85
3.3.2 Vias ou portas.....	88
3.3.2.1 Adjudicação tradicional: porta 1	90
3.3.2.2 Audiência de conciliação: porta 2	91
3.3.2.3 Mediação judicial: porta 3.....	95
3.3.3 Outras portas.....	98
3.3.3.1 Negociação.....	99
3.3.3.2 Arbitragem	102
3.3.3.3 Mini julgamento: <i>mini-trial</i>	102
3.3.3.4 Mediação-arbitragem: <i>med-arb</i>	103

4 ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	105
4.1 ANÁLISE DOS DADOS DO 2º JEC DE FLORIANÓPOLIS	105
4.1.1 Porta 1: a adjudicação tradicional.....	105
4.1.2 Porta 2: a audiência de conciliação.....	114
4.1.3 Porta 3: a mediação judicial	118
4.1.4 Considerações finais: portas 1, 2 e 3.....	121
5 CONCLUSÃO.....	123
REFERÊNCIAS	129
ANEXOS	135
ANEXO A - Portaria de Instrução de Serviço n. 01/2012.....	137
ANEXO B – Modelo de ofício de citação que dispensa audiência de conciliação.....	138
Anexo C – Autorização do Núcleo III da Corregedoria Geral de Justiça.....	140
ANEXO D – Tabela de classes processuais unificada	142
ANEXO E – Movimentação processual.....	144
ANEXO F – Despacho proferido determinando a realização de mediação judicial.....	149
ANEXO G – Despacho magistrado 2º JEC Joinville	150
APÊNDICE A – Questionário	153

1 INTRODUÇÃO

A Teoria do Fórum Múltiplas Portas (FMP), advinda do direito americano e inspirada no direito romano, pode ser adaptada e aplicada à realidade jurídica brasileira sem alterações legislativas, pois o autêntico acesso à Justiça deve balizar-se pela solução célere e adequada da controvérsia social o que poderá ser efetivado por meio do encaminhamento da demanda à porta mais apropriada para a resolução do conflito.

Neste contexto, a experiência na aplicação da Teoria do FMP no 2º Juizado Especial Cível (2º JEC) de Florianópolis como método de tratamento adequado dos conflitos judiciais, conforme a natureza e as partes envolvidas no litígio, permeia o tema deste estudo de caso.

A problemática desta pesquisa concentra-se em: a Portaria n. 01/2012 impõe maior celeridade às demandas em que a parte passiva é litigante habitual e libera espaço na pauta de audiências para que as demais demandas possam ser resolvidas pela via consensual e do diálogo? A partir da análise dos dados de quatro varas de Juizados Especiais Cíveis (JECs) catarinenses, cujas demandas analisadas estão classificadas em Porta 1, 2 e 3, é possível verificar a aplicação adaptada da Teoria do FMP no 2º JEC de Florianópolis?

Trabalha-se nesta pesquisa com a hipótese de que o conflito trazido ao sistema de JECs deve ser encaminhado à porta mais adequada para a resolução da demanda conforme as partes envolvidas e a natureza dos fatos que o geraram, sob à luz dos princípios da instrumentalidade e da adaptabilidade, onde as ações impetradas nos JECs e que possuam como parte passiva um litigante habitual devem ser tratadas de forma diferenciada daquelas de menor complexidade e onde há uma relação entre as partes, seja esta do tipo efêmera ou continuada.

Neste sentido, o objetivo geral deste estudo busca contribuir para o debate acerca do efetivo e célere acesso à justiça pelos jurisdicionados nos JECs do Poder Judiciário de Santa Catarina (PJSC) com a utilização das técnicas e métodos da Teoria do FMP. Com este objetivo, realizou-se a coleta de dados no Sistema de Automação do Judiciário (SAJ), a tabulação e apresentação gráfica dos resultados com o uso dos procedimentos metodológicos de entrevista não estruturada por meio da aplicação de questionário aos chefes de cartório dos 2º JECs de Joinville, Balneário Camboriú e Chapecó (Apêndice A), de pesquisas quantitativa, qualitativa, bibliográfica e documental. Ainda, utilizou-se os métodos dedutivo e empírico na análise quantitativa e qualitativa dos resultados para verificar se a aplicação adaptada da Teoria do FMP, por meio da

Portaria n. 01/2012, no 2º JEC de Florianópolis proporciona maior celeridade na entrega da prestação jurisdicional e se as demais ações impetradas nos JECs são beneficiadas com mais espaço na pauta de audiências de maneira que os litígios possam ser resolvidos por meio do diálogo para que seja promovida a paz social.

Este relatório de estudo de caso traz as pesquisas realizadas e os resultados construídos e é composto por esta introdução, três capítulos, conclusão, referências, anexos e apêndice.

No primeiro capítulo há a descrição do caso com sua contextualização e apresentação, como também a demonstração gráfica dos resultados da tabulação dos dados coletados no SAJ, no ano de 2017, das varas dos 2º JECs de Florianópolis, Joinville, Balneário Camboriú e Chapecó, os quais são analisados e classificados em Porta 1, 2 e 3.

Em seguida, com o uso de pesquisa bibliográfica, disserta-se acerca da fundamentação teórica no que tange ao acesso à justiça nos JECs; aos JECs, litigantes habituais e princípios orientadores dos JECs; à teoria do FMP, com menção à Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e aos Métodos Adequados de Solução de Conflitos (MASCs), bem como às vias ou portas do FMP, aqui classificadas em adjudicação tradicional (Porta 1), audiência de conciliação (Porta 2) e audiência de mediação (Porta 3). Ainda, são apresentadas outras portas como: negociação, arbitragem, mini julgamento e a combinação de audiência de mediação seguida com arbitragem.

A análise do caso é realizada no terceiro capítulo que, por meio de dedução e empirismo busca-se relacionar a teoria da pesquisa bibliográfica com os resultados dos dados da pesquisa documental e das entrevistas não estruturadas realizadas por meio da aplicação do questionário, de modo a obter respostas aos problemas do presente estudo.

Justifica-se esta pesquisa no sentido de que, para que o estímulo à utilização dos MASCs no curso dos processos judiciais de competência dos JECs seja proliferado, nas ações impetradas nestas varas onde a parte passiva é um litigante habitual, a celeridade na prolação de sentença judicial é a melhor porta para a solução da demanda, deixando desse modo que a pauta de audiências fique com maior espaço destinado às vias de resolução do litígio pelo método consensual.

Por derradeiro, este estudo de caso busca contribuir com a discussão de que o efetivo acesso à justiça pode ser praticado, utilizando-se a Teoria do FMP de maneira adaptada nas varas dos JECs, para aquelas demandas onde a parte passiva configura um litigante habitual, sendo que estes, na maioria das situações, não oferecem acordo para a resolução da

controvérsia, portanto, as vias consensuais da audiência de conciliação e de mediação não configuram via mais célere e adequada para estas ações judiciais.

2 DESCRIÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO DA TEORIA DAS MÚLTIPLAS PORTAS NO 2º JEC DE FLORIANÓPOLIS

Este capítulo, primeiramente traz uma narrativa com a contextualização e a apresentação do caso, ou seja, acerca da experimentação da Teoria das Múltiplas Portas no 2º JEC de Florianópolis, para em seguida, apresentar os resultados da pesquisa quantitativa realizada nas quatro varas de JECs no âmbito do PJSC por meio de gráficos e quadros com os dados coletados no SAJ.

2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO E APRESENTAÇÃO DA EXPERIMENTAÇÃO NO 2º JEC DE FLORIANÓPOLIS

A facilidade de acesso ao Poder Judiciário, mormente aos JECs, instiga a sociedade à cultura do litígio e contraria o espírito da Lei n. 9.099/95, verifica-se, portanto, após mais de 20 anos de existência do microsistema, o exaurimento do modelo proposto e a necessidade de adaptação do rito processual às diretrizes da Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Nesta seara, observa-se que a designação de audiências de conciliação a todas as demandas judiciais, indiscriminadamente, mostra-se insuficiente à pacificação da Lide sociológica, pois cada conflito tem uma natureza própria e carece, por consequência, de um tratamento jurídico específico.

Além do mais, segundo a 14ª edição do Relatório Justiça em Números, preparada pelo CNJ, nos processos de competência dos JECs da justiça estadual o índice de conciliação na fase de conhecimento é de apenas 18% (dezoito por cento) na média nacional, ou seja, resultado muito aquém de representar um dado satisfatório à solução de controvérsias.¹

O conflito surge normalmente da disputa de interesses individuais dentro das complexas relações sociais, assim, verifica-se que a concentração demográfica nas grandes cidades, a universalização do acesso aos serviços e produtos, geraram a massificação dos conflitos levados ao Judiciário. Em decorrência deste fenômeno, houve na última década um expressivo aumento de processos judiciais, muitas vezes

¹CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Relatório justiça em números**. 14. ed. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2018.

pleiteando questões de direito material muito semelhantes. Nesses casos, os conflitos judiciais acabam sendo enquadrados como litigiosidade repetitiva ou de massa.

Segundo pesquisa realizada pela Escola de Direito de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas os conflitos de consumo são os que mais levariam os brasileiros a buscar o Judiciário. Mediante entrevistas realizadas de maio a junho de 2016, em diversos Estados da federação, a instituição apurou que 92% das pessoas buscariam o Judiciário para solucionar um problema decorrente das relações de consumo.²

Ainda, como instrumento da jurisdição e da realização do acesso à Justiça, nos processos de competência do JEC há a possibilidade de provocação do Poder Judiciário pelo cidadão sem a assistência de advogado ou defensor público, desde que dentro do valor de alçada legalmente previsto. Neste sentido, cada vez mais os jurisdicionados, cientes dos seus direitos, almejam que judicialmente a reparação ou garantia destes se efetive de forma tempestiva e adequada.

Sob esta realidade, necessário admitir e absorver a concepção que o cidadão brasileiro aprendeu a usar e até mesmo aprecia acessar o Poder Judiciário para solucionar as mais variadas situações da vida, trata-se da realidade forense. E, como forma preferida de acesso, os JECs tornaram-se a porta de entrada da pessoa comum ao sistema judiciário pátrio, dada a ausência de sucumbência e gratuidade das custas judiciais. Não raras vezes, trata-se da primeira opção das pessoas para resolver seus conflitos, demandando do estado uma máquina judiciária cada vez maior e proliferando a cultura da sentença judicial.

Neste contexto, uma vez que a cultura de um povo não pode ser alterada da noite para o dia, seria falácia defender a ampla e irrestrita aplicação dos MASCs de forma extraprocessual, ou pré-processual, como única maneira de aplicar celeridade ao judiciário. Portanto, necessário conscientizar-se deste fato e buscar alternativas exequíveis para ofertar uma resposta adequada aos conflitos judicializados de forma minimamente satisfatória.

Toma-se como objeto de estudo a análise da experimentação pelo 2º JEC de Florianópolis da utilização de algumas das portas, ou vias, previstas na Teoria do FMP como método adequado de solução de conflitos.

Na unidade em análise, utilizam-se três das portas previstas para

²FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Índice de confiança na justiça do Brasil (ICJBrasil). 1. sem. 2016. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

resposta aos conflitos judicializados: a adjudicação tradicional, a conciliação e a mediação judicial. Para fins de coleta, apuração e depuração dos dados obtidos na vara da justiça estadual em exame delimitou-se o ano de 2017 e matérias específicas para observação, conforme será melhor explanado ao longo do trabalho.

Sob este aspecto, delimitada as fronteiras do objeto sob investigação e antes de adentrar à análise propriamente dita, cabe brevemente descrever o motivo da utilização pela unidade do método não tradicional prescrito pela Lei n. 9.099/95 que rege os JECs da justiça estadual.

A origem da utilização de métodos processuais diferentes daqueles previstos no rito da Lei n. 9.099/95 teve sua gênese em 2011 no momento da criação da vara pelo Poder Judiciário de Santa Catarina. Naquela época, o então 1º JEC de Florianópolis contava com aproximadamente doze mil processos físicos, acervo que inviabilizava a prestação jurisdicional adequada e que ensejou, portanto, na necessidade de uma segunda vara para atender a demanda em crescimento.

Criada a nova vara do JEC de Florianópolis o acervo de processos foi dividido e para que o acúmulo exacerbado de processos não voltasse a ocorrer buscou-se ideias alternativas para dar fluidez ao rito processual da Lei n. 9.099/95 de acordo com os princípios que a norteiam e dentro da legalidade.

Nesse espírito, foi editada a Portaria de Instrução de Serviço número 01/2012 (Anexo 1), nesta, de forma totalmente empírica, foi determinado pelo magistrado titular à época, Vilson Fontana, que não seriam mais designadas audiências de conciliação aos litigantes habituais como instituições financeiras, empresas de telefonia e companhias aéreas.

A Portaria de Instrução de Serviço é prevista pela legislação interna do Poder Judiciário de Santa Catarina como forma de instrumentalização de práticas pela unidade que visem otimizar o andamento dos serviços judiciários. Trata-se, portanto, de ato administrativo apto a padronizar e publicitar procedimentos da vara aos jurisdicionados.

Neste sentido, a Portaria n. 01/2012 da unidade em comento aduz:

Nos processos em que figurem na parte passiva exclusivamente empresas de telefonia, instituições financeiras, seguradoras, empresas de planos de saúde, fornecedoras de água ou energia elétrica, televisão a cabo ou por satélite e companhias aéreas, a Secretaria deverá determinar a citação da

parte ré para contestar o feito no prazo de 10 dias, com a observação de que deverá requerer expressamente a designação de audiência conciliatória, caso deseje, bem como a advertência de que se, nesta hipótese, não houver proposta razoável de conciliação, isto poderá ser considerado litigância de má-fé (art. 17, incs. III, IV e V do CPC), aplicando-se o disposto no art. 18 do CPC e art. 55 da Lei nº 9.099/95.

A subversão da dicção do Art. 16 da Lei n. 9.099/95, que determina a imediata designação de audiências de conciliação a todo e qualquer conflito judicial, ocorreu devido à experiência forense do magistrado ao notar que raramente as grandes empresas faziam acordos ou formulavam propostas razoáveis em audiência para que o processo findasse naquele ato.

Não obstante, para evitar que a pauta de audiências da unidade fosse utilizada massivamente para atos inócuos contra os grandes litigantes que excepcionalmente propunham acordos, entendeu-se por bem citar diretamente essas pessoas jurídicas para que contestassem o feito no prazo estipulado, sendo que dentro do prazo concedido, caso assim quisessem, poderiam requerer que o Juízo designasse uma audiência de conciliação.

Ao longo do tempo notou-se que os processos contra os litigantes habituais, que representavam grande parte do acervo de processos, passou a ter fluidez e celeridade no curso processual, haja vista a dispensa da ineficaz audiência de conciliação para este tipo de demanda judicial.

Inicialmente o modelo implantado foi questionado pela Corregedoria-Geral da Justiça do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, porém, após o órgão correccional verificar a redução significativa do acervo, em meados de 2012, foi disponibilizado à todo estado modelos de ofícios de citação que dispensavam a audiência de conciliação nos processos de competência do JEC (Anexo 2).

Houve, portanto, uma aceitação tácita da fórmula proposta, posto que o próprio tribunal passou a fornecer modelos no SAJ que contemplavam a ideia concebida na Portaria n. 01/2012 do 2º JEC de Florianópolis.

Desta forma, de modo estritamente empírico, a marcha habitual dos processos no rito da Lei n. 9.099/95 foi modificada e nos casos previstos na Portaria n. 01/2012 a unidade não mais designaria audiências de conciliação, reduzindo o tempo de trâmite do processo até a sentença

e, por outro lado, possibilitando que a pauta de audiências fosse melhor utilizada com processos cujos conflitos teriam maior probabilidade das partes chegarem ao um termo razoável.

Portanto, uma outra via, ou porta, foi criada com o escopo de imprimir celeridade aos processos contra os litigantes habituais, haja vista a dispensa da audiência conciliatória e o interesse das partes na célere prolação de sentença de mérito. Ainda, importante frisar, que na ampla maioria das vezes este tipo de demanda necessita somente da produção de provas documentais para completa instrução do feito.

Anos após a consolidação desta prática e de reiterados bons resultados na redução do tempo de trâmite dos processos chegou ao conhecimento deste autor, Chefe de Cartório da unidade em análise desde sua criação em 2011, a Teoria do FMP.

Segundo esta teoria, que será melhor abordada no capítulo seguinte, quando o processo ingressa no sistema do Poder Judiciário a demanda passa por uma triagem desempenhada por profissional qualificado, sendo então encaminhada à porta, ou via, mais adequada à solução da contenda proposta, prática experimental adotada pela unidade apenas com o conhecimento empírico.

Ademais, a Resolução n. 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça dispõe justamente sobre a política judiciária de tratamento adequado dos conflitos com o objetivo de assegurar a todos o direito à solução dos conflitos conforme à sua natureza e peculiaridade. Neste sentido, incumbe aos órgãos judiciários, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos, em especial os meios consensuais, como a conciliação e a mediação.

Haja vista tratar-se da vara em estudo de um JEC, com a teoria em mente, passou-se de modo consciente e com arcabouço teórico a experimentação das múltiplas portas ao encaminhar as demandas após a judicialização do conflito à via mais adequada conforme a análise da petição inicial.

Nesta ocasião, verifica-se se a demanda é de relação de consumo contra litigantes habituais, se a demanda é entre partes sem relação anterior ao conflito que ensejou a Lide ou se a demanda é entre pessoas que possuíam um vínculo anterior a ação judicial. Conforme a natureza do litígio, as demandas são encaminhadas à citação direta (adjudicação tradicional), à conciliação ou, em casos menos frequentes, à mediação judicial.

Eis as múltiplas portas.

No caso das ações de consumo que tenham como parte ré litigantes habituais, como empresas fornecedoras de serviços de bancários, a

demanda é encaminhada ao método de adjudicação tradicional. Nesta via, ou porta, foi priorizada a celeridade da marcha processual e será considerado para fins deste estudo o tempo em dias entre a data da distribuição do feito e a data da conclusão dos autos para sentença. Para fins de análise dos dados esta porta ou via será denominada “**Porta 1**”.

Nas demandas entre partes sem relação anterior à questão que ensejou o ajuizamento da ação os autos são encaminhados para a audiência de conciliação o mais breve possível, método tradicionalmente previsto no rito dos JECs. Nesta hipótese, como nos casos de acidentes de trânsito, o parâmetro de estudo será o tempo em dias entre a distribuição do feito e a data da primeira tentativa de conciliação em audiência. Neste caso, ao longo do trabalho, a via estipulada será denominada “**Porta 2**”

Nos casos onde havia um vínculo entre os litigantes antes da propositura da ação os autos são encaminhados para sessões de mediação judicial com profissionais habilitados dentro do próprio Juízo. Apesar de menos numerosos, tais casos não são raros nos JECs, uma vez que os conflitos de vizinhança, por exemplo, multiplicam-se nos verticais centros urbanos brasileiros. Sob este viés, necessário ressaltar que a ausência de custas e sucumbência nos JECs favorecem que o aparecimento deste tipo de conflito ocorra nesta competência judicial. Neste aspecto, pela natureza da via proposta, não será considerado o tempo de trâmite nem a chegada ao consenso entre as partes, apenas será relatada a oferta da porta aos envolvidos, designada “**Porta 3**”.

Para estudo do objeto proposto foram realizadas entrevistas e utilizados dados obtidos junto ao SAJ, contudo, as informações não foram facilmente obtidas. Na pesquisa empírica em direito, segundo a metodologia aplicável, a própria dificuldade de acesso a documentos e dados impõe ao investigador desafio de grande monta, além do trabalho hercúleo da coleta do material e organização dos dados, etapas constitutivas da pesquisa proposta.

No presente caso, tais desafios e dificuldades mostraram-se barreira a ser transposta desde o início da pesquisa, posto que os dados necessários à análise concebida eram de acesso restrito. Não obstante, após diligenciar aos órgãos responsáveis do Tribunal de Justiça de Santa Catarina em várias oportunidades, em especial na Corregedoria-Geral da Justiça, Núcleo III, foi permitido o acesso aos dados requeridos sob investigação para fins acadêmicos (Anexo 3).

Nesse sentido, o caso relatado será analisado no próximo subitem à luz dos dados obtidos junto ao SAJ e das entrevistas realizadas com o desígnio de aferir se a utilização de Múltiplas Portas no 2º JEC de Florianópolis no ano de 2017 trouxe benefícios no acesso à justiça ao

encaminhar a demanda à via, ou porta, mais adequada à solução do conflito segundo os parâmetros escolhidos.

2.2 APRESENTAÇÃO DA PESQUISA QUANTITATIVA REALIZADA NO SAJ

Foram distribuídos para unidade em exame no decorrer do ano de 2017 um total de 1.688 processos, neste universo, são variáveis as classes de cada processo dentro da competência do JEC da justiça estadual.

Ressalta-se que coube ao Conselho Nacional de Justiça a criação da tabela de classes e a exigência de sua utilização pelos órgãos do Poder Judiciário (Anexo 4). A finalidade da criação das classes processuais unificadas foi a possibilidade de análise global dos processos em trâmite em todo país, feito compilado anualmente na publicação Justiça em Números do CNJ, e utilizado para fins de depuração dos dados neste estudo.

Assim, do total de processos distribuídos à unidade em 2017, as classes unificadas pelo CNJ ficaram distribuídas conforme demonstra o Quadro 1.

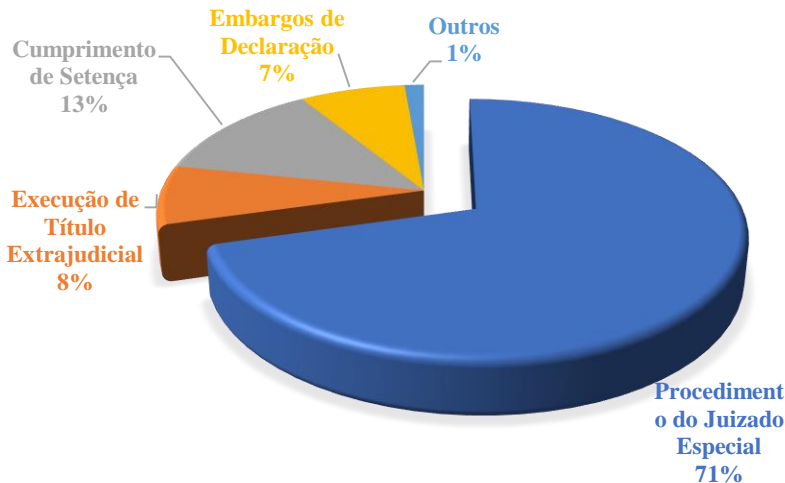
Quadro 1 - Quantidade de processos distribuídos por classe unificada – 2º JEC Florianópolis

CLASSE	PROCESSOS
Procedimento do Juizado Especial Cível	1.192
Execução de Título Extrajudicial	130
Cumprimento de Sentença	217
Embargos de Declaração	126
Outros	23
TOTAL	1.688

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Conforme demonstra o Gráfico 1, a ampla maioria dos processos distribuídos são da classe Procedimento do Juizado Especial Cível. Este tipo de classe é utilizado para os processos de conhecimento que necessitam de instrução sob o rito da Lei n. 9.099/95.

Gráfico 1 - Processos distribuídos em 2017 – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Verifica-se da análise quantitativa que as demais classes processuais representam menos de um terço das ações propostas, motivo pelo qual a presente investigação focará seus esforços na averiguação dos processos classificados como de Procedimento do Juizado Especial Cível.

Ainda, para fins de filtragem e análise pormenorizada dos processos, segundo a divisão estabelecida do objeto em exame em Porta 1, 2 e 3, o estudo passará a explorar detalhadamente cada uma dessas vias à luz dos dados obtidos.

2.2.1 Porta 1: a adjudicação tradicional

Segundo didática proposta, a Porta 1 seriam os processos adstritos à Portaria n. 01/2012, ou seja, aqueles cuja parte passiva consta um litigante contumaz, como instituições financeiras, empresas de telefonia ou companhias aéreas. Nestes casos, a porta utilizada pela unidade é a adjudicação tradicional por meio da prolação de sentença o mais célere possível.

Trata-se do modelo no qual o juiz, pessoa estranha à Lide, colhe informações e as provas cabíveis para ao final decidir o caso com base na Lei. O resultado será denominado sentença e possuirá efeito coercitivo para os envolvidos.

Haja vista as pessoas jurídicas elencadas na Portaria n. 01/2012 serem prestadoras de serviços, por consequência lógica, será aplicável o Código de Defesa do Consumidor e a questão sociológica que ensejou o litígio tratar-se-á de simples relação de consumo, salvo exceções.

Deste modo, ao ingressar a demanda judicial na unidade o setor de triagem realiza exame prévio de admissibilidade, identifica a natureza da Lide proposta bem como seus atores, havendo a identificação positiva para os casos da Portaria n. 01/2012 a serventia judicial expede ofício de citação à parte demandada de imediato sem a necessidade de despacho do magistrado.

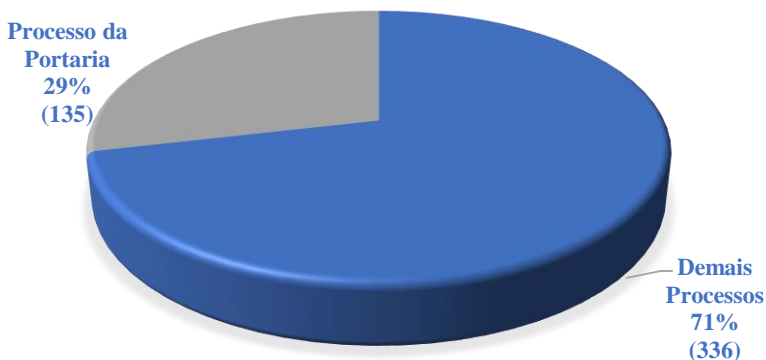
Para análise, foram delimitados todos os processos que ingressaram na unidade nos meses de abril, maio e junho de 2017. Ainda, insta mencionar que o trimestre sob investigação foi escolhido por representar período forense típico livre da mácula do recesso de janeiro (Art. 220 do Código de Processo Civil) e, portanto, capaz de compor uma visão fidedigna anual.

Assim, no recorte temporal fixado, foram distribuídos à unidade um total de 471 processos, somadas todas as classes processuais. Destes, 317 são processos de conhecimento que demandam instrução probatória, classificados pelo CNJ como Procedimento do Juizado Especial Cível. Contidos nesta classe, colhe-se que 135 processos apresentam como parte demandada os chamados grandes litigantes, adstritos à Portaria n. 01/2012.

Segundo análise cuidadosa destes 471 processos, pode-se afirmar com alto grau de certeza que ao longo do ano de 2017 o ingresso dos processos na unidade repetiu a configuração da percentagem do segundo trimestre, conforme Gráfico 2.

Portanto, para fins deste estudo, conclui-se que 29% dos processos distribuídos no ano de 2017 são da classe do Procedimento do Juizado Especial Cível e possuem como parte passiva os grandes litigantes enumerados na Portaria n. 01/2012.

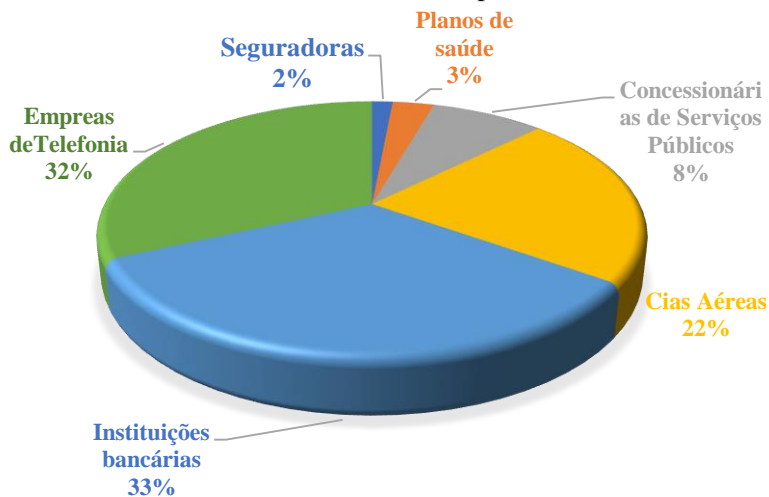
Gráfico 2 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 – 2º
JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Numa análise ainda mais minuciosa, dentre os 135 processos mencionados, verifica-se que a ampla maioria são contra instituições bancárias, empresas de telefonia e companhias aéreas, representando um total de 87% destes processos, conforme

Gráfico 3 - Processos distribuídos em abril, maio e junho da Portaria n. 01/2012 – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Segundo os parâmetros fixados na apresentação do caso, neste subitem será analisado o tempo entre a distribuição do processo e sua conclusão para sentença dos processos mais recorrentes no recorte sob exame, quais sejam: instituições bancárias, empresas de telefonia e companhias aéreas.

Importante mencionar que o parâmetro fixado foi para fins de homogeneização dos dados, uma vez que o andamento processual é complexo, que cada caso traz especificidades intrínsecas e as unidades judiciárias possuem singularidades, contudo, necessário estabelecer critérios, ainda que imperfeitos.

Conforme análise do Gráfico 3, colhe-se que a maioria dos processos são contra instituições bancárias, necessário, portanto, analisar cada um dos 45 processos distribuídos à unidade no segundo trimestre de 2017.

No recorte ora analisado, chama a atenção a celeridade imposta à marcha processual, sendo que os autos n. 0302573-20.2017.8.24.0091 foram da distribuição à conclusão para sentença em apenas 28 dias, (Anexo 5).

O processo em questão trata-se de questionamento da parte autora acerca da cobrança de tarifas impostas pela instituição bancária (Cooperativa de Crédito), verifica-se que os autos foram distribuídos na data de 07/06/2017, a contestação juntada aos autos na data de 30/06/2017, a manifestação sobre a defesa na data de 04/07/2017 e por fim, a remessa do processo para sentença em 05/07/2017.

No outro extremo, verifica-se que os autos n. 0302895-40.2017.8.24.0091 levaram 287 dias entre a distribuição do feito e a conclusão para sentença. Contudo, dada a peculiaridade do caso, verifica-se que o tempo decorrido não foi em razão da complexidade ou necessidade de instrução do feito, mas tão somente da não apresentação da manifestação à defesa por parte do autor, fato que interrompeu a marcha normal no processo até que a secretaria certificasse o decurso de prazo e realizasse a remessa para sentença.

Dados os extremos e respeitada as singularidades de cada litígio, necessário equalizar o tempo decorrido de cada processo entre a distribuição e a conclusão para sentença por método matemático capaz de corrigir tais distorções.

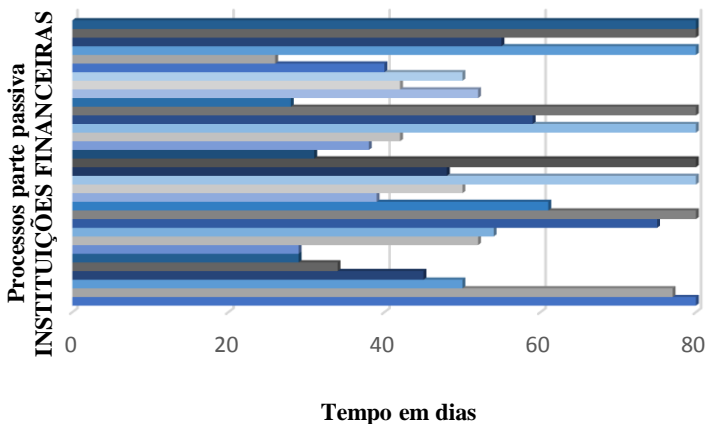
Para tanto, dentre as teorias matemáticas de estatística e probabilidade capazes de fornecer resultados robustos, optou-se pela utilização da Mediana, mecanismo de amostra capaz de preservar os dados sem distorção das respostas.

Acerca desta metodologia, distante do conhecimento habitual dos operadores do direito, pode-se dizer que a Mediana designa o valor médio obtido através de um grupo de números em ordem de grandeza. Ainda, que a vantagem da Mediana em relação à Média Aritmética é que este método fornece uma ideia melhor de um valor típico porque não é contaminada por valores extremamente altos ou baixos.

Sob este aspecto, foram analisados manualmente e minuciosamente os 45 processos que ingressaram na unidade no segundo trimestre de 2017 contra instituições financeiras. Destes, foi necessário descartar 12 processos, pois tiveram a petição inicial indeferida ou sentença de extinção sumária em razão de algum aspecto processual.

Desta feita, no recorte proposto, restaram 33 processos, sendo estes verificados um a um no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a conclusão para sentença, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 4.

Gráfico 4 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão para sentença - Instituições Financeiras – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Portanto, na metodologia estatística adotada de desconsiderar os valores extremos, aplicado aos dados obtidos à Mediana, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a conclusão do processo para sentença no segundo trimestre de 2017 no 2º JEC de Florianópolis foi de 52 dias.

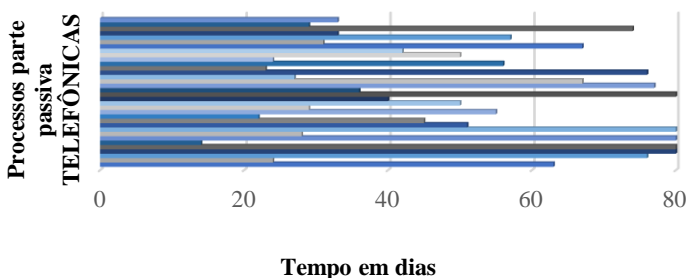
Seguindo a análise, conforme demonstrado no Gráfico 3, muito próximo do número de processos contra instituições financeiras aparecem

as demandas judiciais que tem como parte passiva empresas de telefonia, incluídas neste tópico as fornecedoras de sinal de televisão por assinatura e internet.

Consta ao longo do segundo trimestre de 2017 que ingressaram na unidade 43 processos desta natureza, sendo que para fins desta análise foram descartados 9 processos em razão da extinção imediata ou requerimento da parte autora para realização de audiência de conciliação.

Desta feita, no recorte proposto, restaram 34 processos, sendo estes verificados no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a conclusão para sentença, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 5.

Gráfico 5 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – Telefônicas – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Portanto, aplicado aos dados obtidos à Mediana, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a conclusão do processo para sentença das ações cujas partes demandadas sejam empresas de telefonia no segundo trimestre de 2017 no 2º JEC de Florianópolis foi de 50 dias.

Por derradeiro, ainda nos termos do Gráfico 3, insta a análise das ações que ingressaram na unidade no recorte proposto contra a terceira maior classe de litigantes, as companhias aéreas.

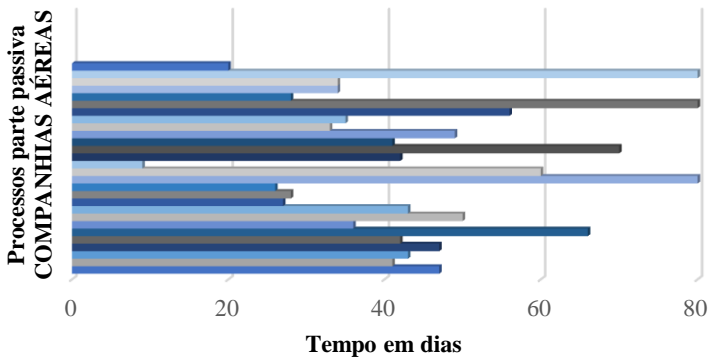
No segundo trimestre de 2017 ingressaram na unidade 30 processos desta natureza, sendo que para fins desta análise foram descartados 2 processos em razão do requerimento da parte autora para realização de audiência de conciliação.

Desta feita, no lapso temporal proposto, restaram 28 processos, sendo estes verificados no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem

do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a conclusão para sentença, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 6.

A celeridade de curso do processo pode ser exemplificada nos autos n. 0302791-48.2017.8.24.0091, ajuizado contra a LATAM Linhas Aéreas, distribuído em 20/06/2017, remetido concluso para sentença em 18/07/2017 e sentenciado em 21/09/2017. Ainda segundo a análise do feito, constatou-se que o trânsito em julgado ocorreu em 18/10/2017 e logo após, em 23/10/2017, o exequente iniciou a fase de cumprimento de sentença. Ato contínuo, houve despacho para pagamento voluntário em 29/11/2017 e em 08/12/2017 o adimplemento do valor da condenação, na sequência, em 13/12/2017 a expedição de alvará judicial e o encerramento da demanda. Verifica-se que da distribuição do feito ao desfecho final decorreu tão somente 176 dias neste caso, ou aproximadamente 6 meses, lapso temporal abaixo da média nacional segundo a obra Justiça em Números do CNJ, que no ano de 2017 fixou a média de 1 ano e 9 meses entre a distribuição e a baixa definitiva da demanda nos processos de conhecimento dos juizados especiais.

Gráfico 6 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão para sentença - Companhias Aéreas – 2º JEC Florianópolis

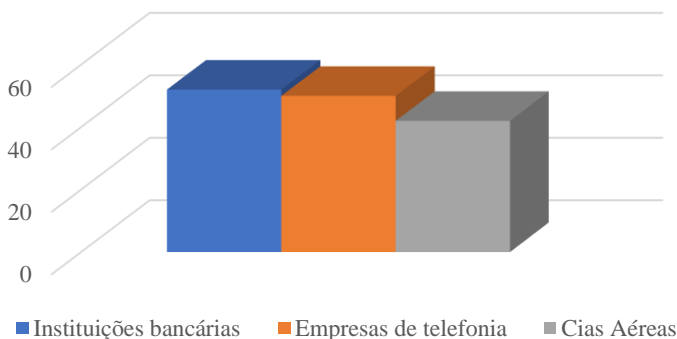


Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Por conseguinte, aplicado aos dados obtidos à Mediana, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a conclusão do processo para sentença das ações cujas partes demandas sejam empresas de transporte aéreo no segundo trimestre de 2017 no 2º JEC de Florianópolis foi de 42 dias.

Para melhor visualização dos resultados obtidos na análise dos processos contra instituições financeiras, empresas de telefonia e companhias aéreas, segue quadro comparativo da mediana em dias do trâmite processual nos limites impostos, Gráfico 7.

Gráfico 7 - Quadro comparativo da mediana – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Assim, como conclusão da análise dos processos que ingressaram na unidade em exame no período proposto, segundo trimestre de 2017, identificados como Porta 1, aplicados na prática os desígnios da Portaria n. 01/2012, ou seja, a dispensa da audiência de conciliação e a citação direta da parte demandada, depreende-se que o tempo de trâmite nos processos examinados foi em média de 48 dias, resultado que chama à atenção e será melhor analisado no terceiro capítulo desta obra.

2.2.2 Porta 2: a audiência de conciliação

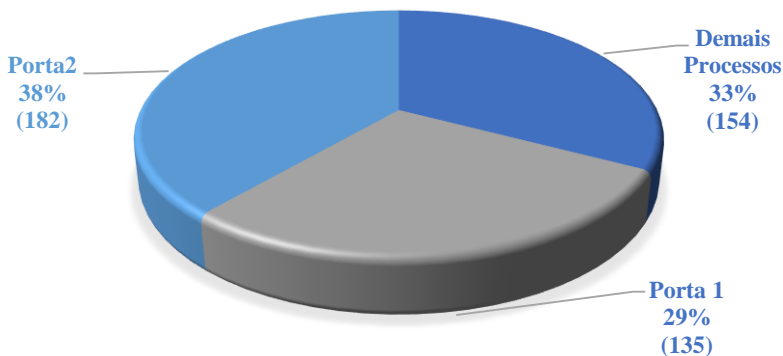
No curso da didática estabelecida a Porta 2 seria aquela destinada à processos cujas partes litigantes não se enquadram no rol da Portaria n. 01/2012 e não guardam entre si qualquer relação pessoal anterior à questão que ensejou o ajuizamento da ação. Ao longo do ano de 2017, segundo os dados colhidos, o 2º JEC de Florianópolis designou ao total 1.080 audiências de conciliação.

A audiência de conciliação é o método de resolução de conflitos mais habitual e conhecido do JEC, portanto, assim que identificada as particularidades do litígio pelo setor de triagem da unidade a demanda é encaminhada à esta via para tentativa de resolução. Neste escopo, a

conciliação figura como o mecanismo no qual um terceiro ouve as partes e apresenta possíveis soluções à demanda, sendo defeso a formulação de sugestões e o incentivo a realização de um acordo.

Quanto à unidade em análise, em complemento ao Gráfico 2 e a título de comparação, verifica-se que nos meses de abril, maio e junho de 2017 foram encaminhados à porta da conciliação 38% dos processos distribuídos à unidade, mesmo considerando todas as classes processuais, conforme Gráfico 8.

Gráfico 8 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 - Portas 1 e 2 – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Para fins de obtenção de amostra considerável de processos, será objeto de análise as ações ajuizadas entre os meses de fevereiro e setembro 2017 que foram cadastradas com o assunto mais claramente identificável para o método de resolução ora em comento: os acidentes de trânsito.

O assunto foi escolhido em razão da natureza do litígio que levou as partes ao judiciário, pois é muito provável que os envolvidos não se conheçam antes do evento de trânsito e também plausível que o pedido limite-se à reparação pelos danos materiais, do contrário, o rito escolhido pela parte demandante não seria o da Lei n. 9.099/95.

Como parâmetro de estudo foi delimitado o tempo em dias entre a distribuição do feito e a data da primeira tentativa de conciliação em audiência.

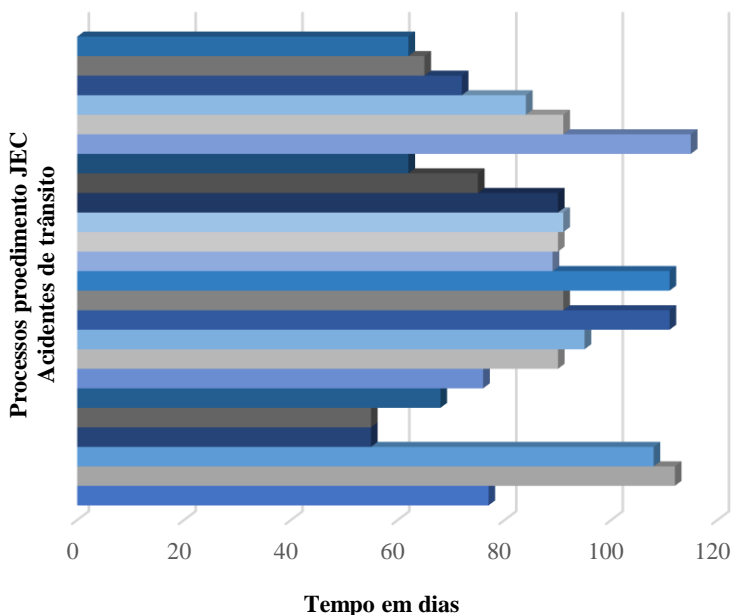
Mais uma vez, explica-se que o período escolhido visa superar a excepcionalidade do recesso forense dos meses de dezembro e janeiro que

por ventura poderiam deturpar os dados colhidos, uma vez que uma ação ingressada em novembro de 2017 possivelmente teria a audiência designada somente para o ano seguinte.

Assim, no recorte temporal fixado, foram distribuídos à unidade um total de 27 processos com o assunto demarcado, sendo que para fins desta análise foram descartados 3 processos em razão da desistência da parte autora ou extinção sumária por razões processuais.

Desta feita, restaram 24 processos, sendo estes destrinchados individualmente no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a data da primeira audiência de conciliação designada pela unidade, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 9.

Gráfico 9 - Intervalo de tempo entre distribuição e 1ª audiência de conciliação – Acidentes de Trânsito – 2º JEC Florianópolis



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Nota-se no gráfico acima que alguns processos tiveram a audiência designada em apenas 55 dias da data da distribuição enquanto outros levaram mais de 100 dias para que o evento ocorresse. Numa análise mais detalhada da unidade obteve-se a informação que a vara não marca audiências no mês de julho, haja vista o interesse dos conciliadores, voluntários em Santa Catarina, de um período de recesso.

À princípio pode-se concluir que a unidade leva muitos dias entre o ingresso da ação e a primeira audiência de conciliação, contudo, em um olhar mais detalhado, é salutar que o Conciliador esteja descansado e apto a intermediar o conflito entre as partes de modo a não extravasar os limites da sua função. Frisa-se que não cabe ao Conciliador entrar no papel de magistrado da causa e tampouco no de advogado das partes, a função a ser desempenhada restringe-se a resolver o conflito com a negociação das questões fáticas trazidas com a finalidade específica de fechar acordos.

Posto isso, aplicado aos dados obtidos à Mediana, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a data da primeira audiência de conciliação do processo cujo assunto é acidente de trânsito no período de fevereiro a setembro de 2017 no 2º JEC de Florianópolis foi de 89 dias.

2.2.3 Porta 3: a mediação judicial

Conforme previamente definido, a mediação judicial seria a Porta 3, via destinada àqueles processos cujas partes possuem um vínculo anterior ao fato conflituoso levado ao Poder Judiciário, no caso, ao 2º JEC de Florianópolis, e ao fim pretendem preservar ou restabelecer este relacionamento.

Esta técnica, aplicada após o ingresso da ação na unidade em análise, é voluntária e não há imposição de uma decisão final, os envolvidos irão atuar para encontrarem saídas para seus impasses e eventual acordo será celebrado pela vontade dos interessados. A via consensual da mediação, mais profunda e abrangente que a conciliação, tem potencial para abordar o conflito sem gerar a sensação de que uma parte se sagrou vencedora enquanto a outra derrotada.

Sob este aspecto, indesejável quantificar em dias ou no número de acordos firmados o êxito da utilização da mediação judicial no 2º JEC de Florianópolis, o escopo de sua aplicação é simplesmente ofertar a possibilidade de método diferente do tradicional mesmo após o ingresso da ação, cabendo às partes, voluntariamente, aceitar ou negar o procedimento.

Assim, neste subitem, será abordada a identificação pelo setor de triagem da unidade dos requisitos mínimos para pertinência da aplicação

desta técnica à luz de um processo real no qual foi facultado aos envolvidos a tentativa de restabelecer a paz através das técnicas da mediação judicial.

Os autos em questão tratam-se de conflito de vizinhança no qual duas senhoras trocaram ofensas e ameaças em área comum do edifício condominial onde residem. Conforme dicção da petição inicial, distribuída sob o n. 0303328-44.2017.8.24.0091, o conflito entre os envolvidos culminou na tentativa de uma das partes atear fogo no apartamento da sua vizinha. Dada a habitualidade do conflito e a proporção do último evento, segundo relatado na exordial, foi necessário acionar o Corpo de Bombeiros e a Polícia Militar para apaziguar os ânimos.

Ora, identificada a natureza do conflito pelo setor de triagem da unidade, imediatamente os autos foram encaminhados ao magistrado titular à época com os avisos pertinentes para que tal conflito fosse tratado de forma diferenciada dos demais, pois a origem, as partes envolvidas e os fatos noticiados assim clamavam.

Nestes termos, na data de 28 de julho de 2017 foi proferido o seguinte despacho (Anexo 6):

R.h. Ao cartório para que promova os atos necessários à realização de sessões de mediação judicial, na esteira do que prevê o art. 3º, § 3º, do CPC/15. Saliento que esta medida é necessária dada a natureza do conflito apresentado nos presentes autos, bem como a diretriz traçada pela sistemática do CPC/15, que permite ao juiz se valer dos meios postos à sua disposição para melhor solução do conflito. Ademais, os princípios da Lei 9.099/95 coadunam com esta premissa. Cite-se. Intime-se.

Apesar da oferta pelo Juízo de uma porta, ou via, diferente da costumeira aplicável no rito do JEC constatou-se ao longo da instrução processual que não houve proveito das partes, uma vez que a demanda não compareceu ao processo e teve sua revelia decretada em sentença.

Contudo, oportuno expor que a triagem da unidade identificou que havia no conflito trazido à unidade do JEC uma relação de vizinhança entre as partes, que estas eram condôminas do edifício edilício e que mesmo após a sentença judicial o conflito iria se perpetuar no tempo, uma

vez que as partes continuariam a se encontrar nas dependências comuns do prédio.

Para fins deste estudo, os motivos que levaram a parte demandada a não aceitar o convite para sessões de mediação judicial mostra-se irrelevante, insta ressaltar por ora que a unidade identificou e possibilitou que houvesse um tratamento adequado do conflito afim de restabelecer o convívio razoável entre as vizinhas.

2.3 UNIDADES ANÁLOGAS DE ANÁLISE

Após a descrição do objeto sob exame, despontou o interesse de comparar outras unidades do Poder Judiciário de Santa Catarina que sejam análogas à unidade em estudo para melhor percepção da hipótese ventilada.

Portanto, para aprofundar a análise proposta de que a utilização de Múltiplas Portas no 2º JEC de Florianópolis no ano de 2017 trouxe benefícios no acesso à justiça dos jurisdicionados, mister observar as demais varas judiciais com a mesma competência e o mesmo volume de entrada de processos.

Para estes fins, optou-se por examinar as demais segundas varas cíveis do juizado especial catarinense, representadas pelo 2º Juizado Especial de Joinville, 2º JEC de Balneário Camboriú e 2º JEC de Chapecó.

Note-se que as varas em comento representem cidades distantes com identidade cultural e históricas distintas e com singularidades próprias de cada jurisdição. Não obstante, são unidades que detém o mesmo volume de ingresso de ações e idêntica competência jurídica, portanto, habituadas à natureza dos conflitos jurídicos que tramitam neste rito processual.

Assim, para melhor observação do fenômeno ventilado, convém examinar detalhadamente as unidades análogas ao 2º JEC de Florianópolis utilizando-se dos mesmos limites e parâmetros escolhidos.

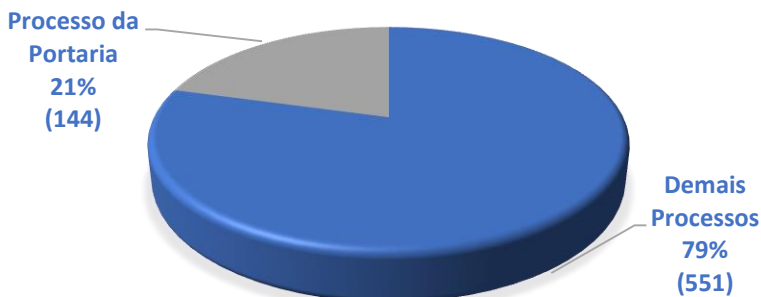
2.3.1 2º JEC de Joinville

Para análise, foram delimitados todos os processos que ingressaram na unidade nos meses de abril, maio e junho de 2017, recorte temporal equivalente ao utilizado na análise do 2º JEC de Florianópolis/SC.

Consta nos registros do SAJ que foram distribuídos à unidade o total de 695 processos, somadas todas as classes processuais. Destes,

colhe-se que 144 processos apresentam como parte demandada litigantes adstritos à Portaria n. 01/2012, sendo o contexto exemplificado nos termos do Gráfico 10.

Gráfico 10 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 – 2º JEC Joinville



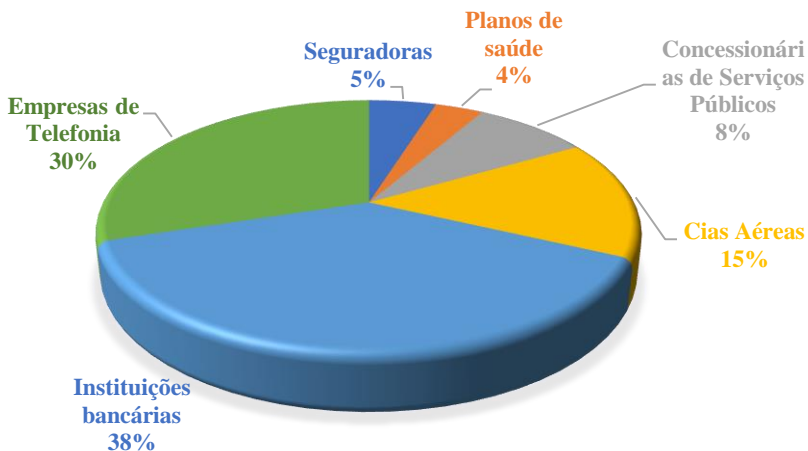
Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Numa análise mais detalhada, verificou-se que dentre os 144 que seriam adstritos à Portaria n. 01/2012 a ampla maioria são contra instituições bancárias, empresas de telefonia e companhias aéreas, fato correlato ao identificado no 2º JEC de Florianópolis/SC identificado como Porta 1, conforme ilustrado no Gráfico 11.

Isto posto, passou-se ao exame minucioso dos 55 processos que ingressaram na unidade no segundo trimestre de 2017 contra instituições financeiras. Destes, foi necessário descartar 23 processos, pois tiveram a petição inicial indeferida ou sentença de extinção sumária em razão de aspectos processuais.

Chama à atenção o número elevado de processos que tiveram seu trâmite encerrado antes do início da instrução processual, sem querer adentrar no mérito de cada caso, notou-se que o Juízo possui elevado rigor técnico e está atendo às demandas de massa.

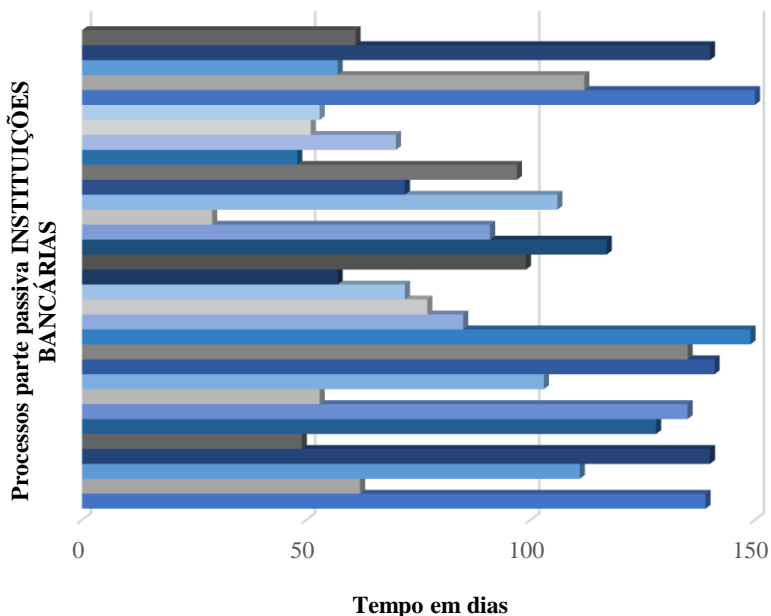
Gráfico 11 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 da Portaria n. 01/2012 – 2º JEC Joinville



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Desta feita, no recorte proposto, restaram 32 processos, sendo estes verificados um a um no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a conclusão para sentença, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 12.

Gráfico 12 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – Instituições Bancárias – 2º JEC Joinville



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Portanto, na metodologia estatística adotada, aplicado aos dados obtidos à Mediana, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a conclusão do processo para sentença no segundo trimestre de 2017 no 2º JEC de Joinville foi de 94 dias.

Ainda, convém ressaltar que o magistrado titular da vara em exame no segundo trimestre de 2017 quando verifica que a demanda tem como parte requerida instituições bancárias, empresas de telefonia ou companhias aéreas determina em seu despacho inicial que a parte autora procure meios extrajudiciais para resolver o litígio trazido ao judiciário.

Conforme despacho (Anexo 7), que segue transcrito na sua íntegra, o magistrado determina que a parte autora procure o site *consumidor.gov*, serviço público monitorado pela Secretaria Nacional do Consumidor, vinculada ao Ministério da Justiça, para interlocução da questão conflituosa diretamente com a empresa fornecedora do serviço e ora demanda.

Diante de todo exposto:

A) DEFIRO a tutela de urgência e DETERMINO que se proceda exclusão do nome da autora no cadastro de inadimplentes (fl. 17). Proceda-se a solicitação de exclusão pelo sistema SERASA-JUD e certifique-se;

B) aplicando supletivamente o art. 334, § 7º, do CPC, CONCEDO O PRAZO de 30 dias, para que a parte autora promova a exposição dos fatos narrados na inicial e o registro de seus pedidos em relação a parte ré através da ferramenta gratuita presente no site do TJSC denominada 'consumidor.gov.br'.

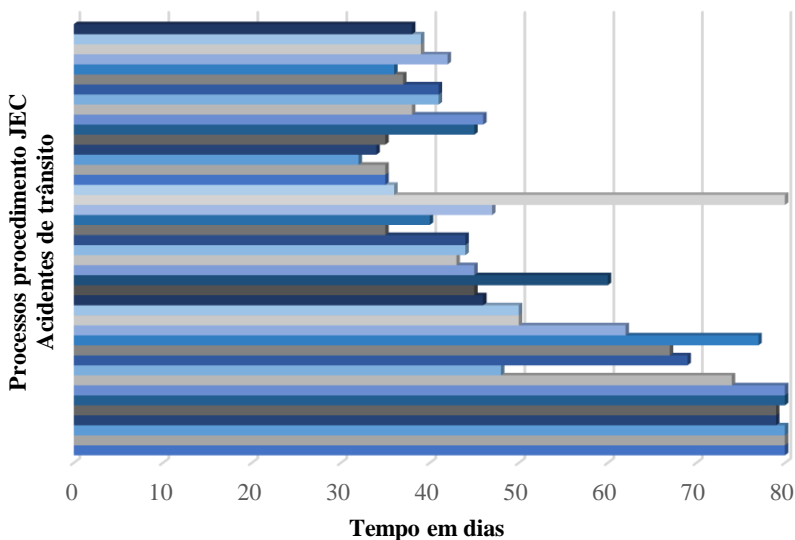
Interessante relatar a tentativa do Juízo de otimizar o trâmite das diversas demandas contra os grandes litigantes ao ofertar uma outra via diferente da tradicionalmente prevista na Lei n. 9.099/95. Registre-se que não cabe à esta análise discorrer acerca da legalidade ou assertividade da decisão exarada, mas tão somente frisar que as demandas repetitivas contra instituições bancárias, empresas de telefonia e companhias aéreas requerem um tratamento diferenciado das demais ações, fato enfrentado e experimentado também no 2º JEC de Joinville.

Ainda, convém registrar, em que pese os esforços do Juízo em ofertar outra porta para solução da Lide, que não houve nenhum acordo firmado por meio do referido site do governo federal nos processos da unidade que constam como demandados instituições financeiras.

Por fim, nos processos analisados contra instituições financeiras, registre-se que após a tentativa de conciliação no site *consumidor.gov* a unidade dispensa nova tentativa de acordo em audiência. Fato que também denota o desejo de otimização da marcha processual pela vara sob exame.

Quanto à chamada Porta 2, verifica-se que apesar da vara judicial designar audiências para todos os tipos de conflito, salvo os que comprovaram a tentativa via *consumidor.gov*, a unidade apresenta reduzido tempo entre a distribuição do feito e a data da primeira audiência de conciliação. No ano de 2017, conforme dados extraídos, a unidade designou o total de 1.449 audiências de conciliação.

Gráfico 13 - Intervalo de tempo entre distribuição e a 1ª audiência de conciliação – Acidentes de Trânsito – 2º JEC Joinville



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Para análise, dentro dos parâmetros fixados, foi utilizado como filtro o assunto acidente de trânsito das ações que ingressaram na vara de fevereiro a setembro de 2017, conforme demonstra o Gráfico 13.

Posto isso, aplicado à Mediana aos dados obtidos, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a data da primeira audiência de conciliação dos processos em estudo no 2º JEC de Joinville foi de 45 dias.

Quanto à Porta 3, o encaminhamento de certas demandas à mediação judicial, foi aplicado questionário via e-mail ao Chefe de Cartório da unidade, porém não houve resposta.

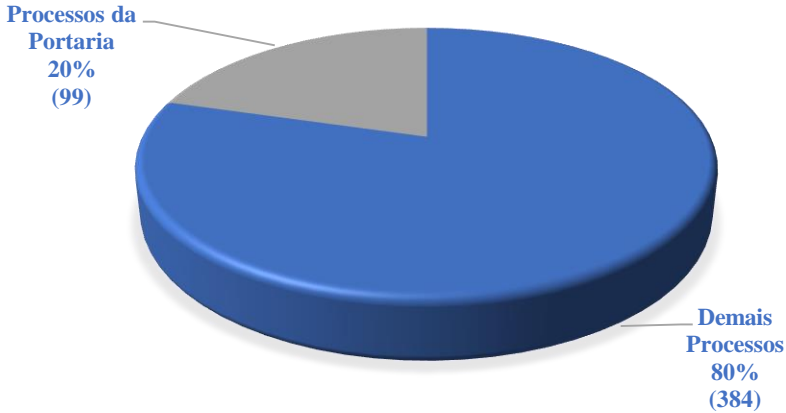
2.3.2 2º JEC de Balneário Camboriú

Para exame desta unidade judicial, foram analisados todos os processos que ingressaram nos meses de abril, maio e junho de 2017, recorte temporal equivalente ao utilizado na análise do 2º JEC de Florianópolis.

Consta nos registros do SAJ que foram distribuídos à unidade o total de 483 processos, somadas todas as classes processuais. Destes, colhe-se que 99 processos apresentam como parte demandada litigantes

adstritos à Portaria n. 01/2012 sendo o contexto exemplificado nos termos do Gráfico 14.

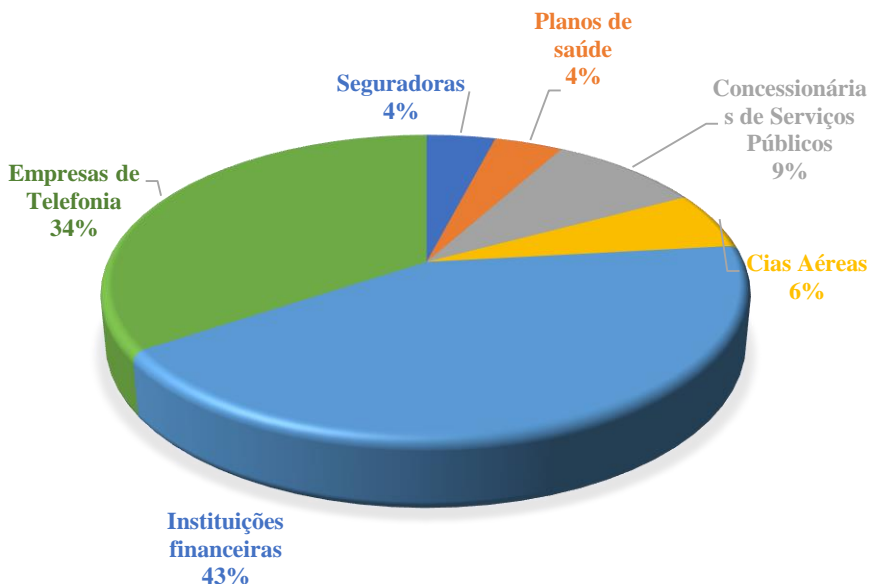
Gráfico 14 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 - 2º JEC Balneário Camboriú



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Numa análise mais detalhada, verificou-se que dentre os 99 processos que seriam adstritos à Portaria n. 01/2012 a maioria são contra instituições bancárias e empresas de telefonia, fato comum aos demais juizados estudados, identificado, portanto, como Porta 1, conforme ilustrado no Gráfico 15.

Gráfico 15 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 da Portaria n. 01/2012 - 2º JEC Balneário Camboriú

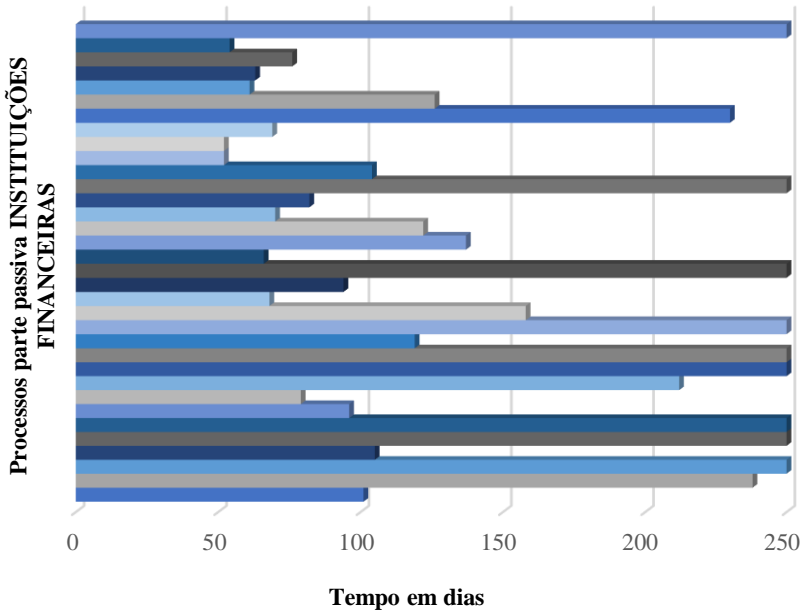


Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Isto posto, passou-se ao exame minucioso dos 42 processos que ingressaram na unidade no segundo trimestre de 2017 contra instituições financeiras. Destes, foi necessário descartar 08 processos, pois tiveram a petição inicial indeferida ou sentença de extinção sumária.

Desta feita, no recorte proposto, restaram 34 processos, sendo estes verificados no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a conclusão para sentença, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 16.

Gráfico 16 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – 2º JEC Balneário Camboriú



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

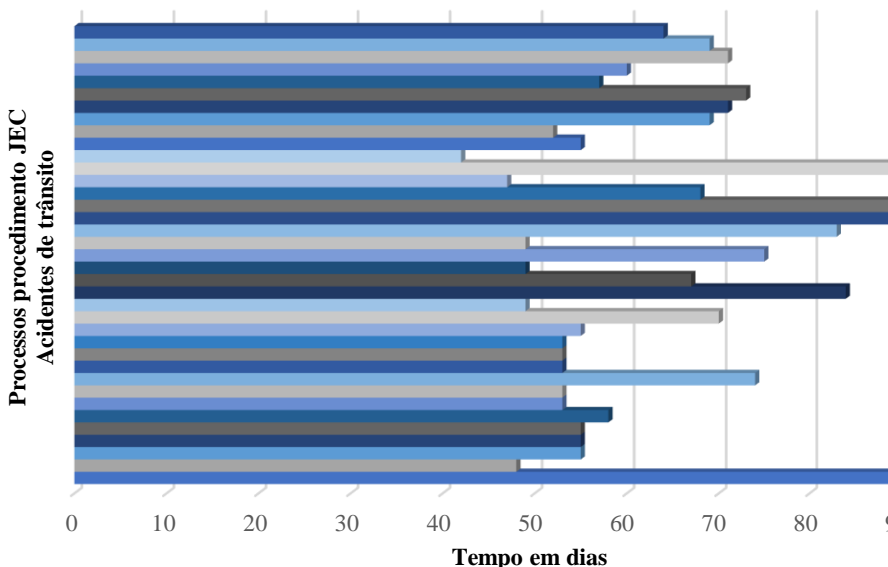
Ressalta-se que da gama de processos analisados a unidade designa audiências para todas as demandas, independentemente da natureza do litígio. Assim, afim de constatar a eficácia desta prática, constatou-se que dos 34 processos cujas partes demandas são instituições financeiras houve somente 02 acordos na audiência de conciliação designada pela unidade.

Quanto à chamada Porta 2, verificou-se que a unidade designa audiências de conciliação para todos os tipos de conflito, porém, reduzido tempo entre a distribuição do feito e a data da primeira audiência. Para fins de informação, tem-se que ao longo do ano de 2017 foram designadas um total de 807 audiências de conciliação pelo Juízo.

Para análise, dentro dos parâmetros fixados, foi utilizado como filtro o assunto acidente de trânsito nas ações que ingressaram na vara de fevereiro a setembro de 2017, conforme demonstra o Gráfico 17.

Posto isso, aplicado à Mediana aos dados obtidos, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a data da primeira audiência de conciliação dos processos em estudo no 2º JEC de Balneário Camboriú foi de 58 dias.

Gráfico 17 - Intervalo de tempo entre distribuição e a 1ª audiência de conciliação – Acidentes de Trânsito – 2º JEC Balneário Camboriú



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Quanto a Porta 3, o encaminhamento de certas demandas à mediação judicial, aplicado questionário via e-mail à Chefe de Cartório da unidade, esta mencionou que a vara nunca realizou sessões de mediação judicial.

Ainda, quanto aos demais questionamentos formulados em entrevista informal, informou a entrevistada que a unidade realiza a triagem das ações que ingressam no Juízo apenas para correção de informações cadastrais, sendo a análise jurídica encargo da equipe em gabinete.

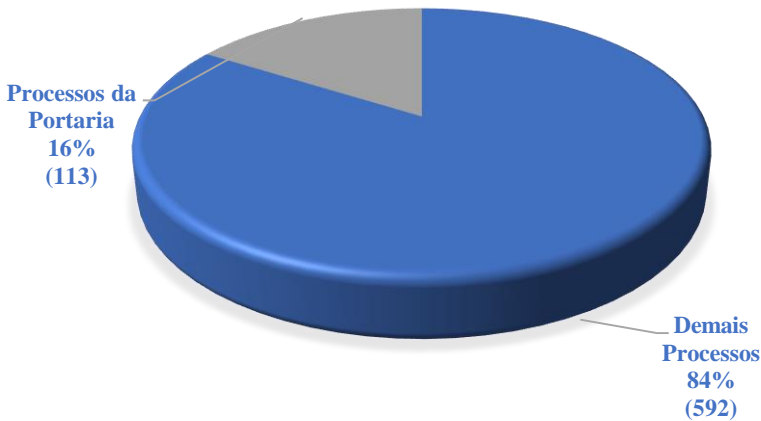
Questionada sobre a efetividade das audiências de conciliação contra instituições financeiras a servidora informou que não são efetivas. Por fim, argumentou que a maior dificuldade da unidade são as demandas em massa.

2.3.3 2º JEC de Chapecó

Nos moldes da análise das varas judiciais que a antecederam, foram analisados a íntegra dos processos que ingressaram nos meses de abril, maio e junho de 2017 no exame da unidade judicial.

Conforme dados do SAJ, foram distribuídos à unidade o total de 705 processos, somadas todas as classes processuais. Destes, colhe-se que 113 processos apresentam como parte demandada litigantes adstritos à Portaria n. 01/2012, sendo o contexto exemplificado nos termos do Gráfico 18.

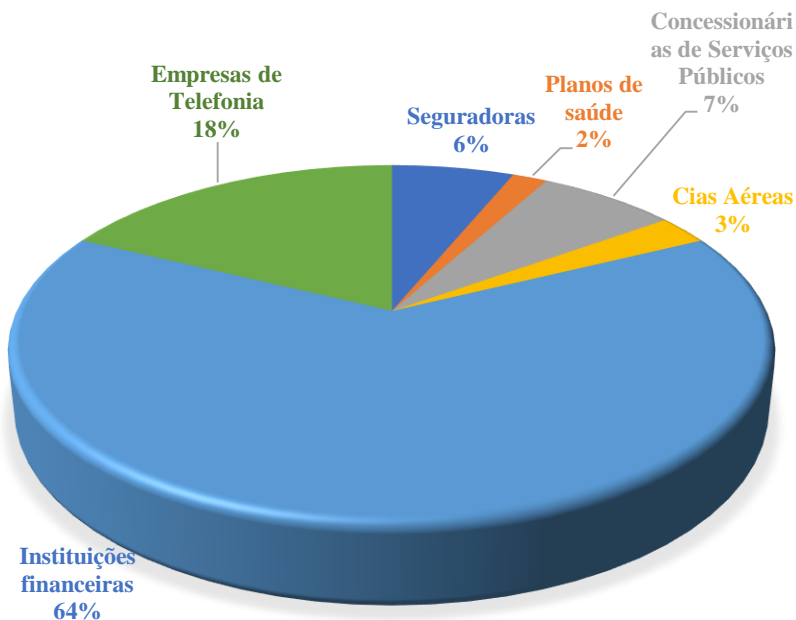
Gráfico 18 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 - 2º JEC Chapecó



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Numa análise mais detalhada, verificou-se que dentre os 113 processos que seriam adstritos à Portaria n. 01/2012 a maioria são contra instituições bancárias e empresas de telefonia, fato idêntico aos demais juizados estudados, identificado, portanto, como Porta 1, conforme ilustrado no Gráfico 19.

Gráfico 19 - Processos distribuídos em abril, maio e junho de 2017 da Portaria n. 01/2012 - 2º JEC Chapecó

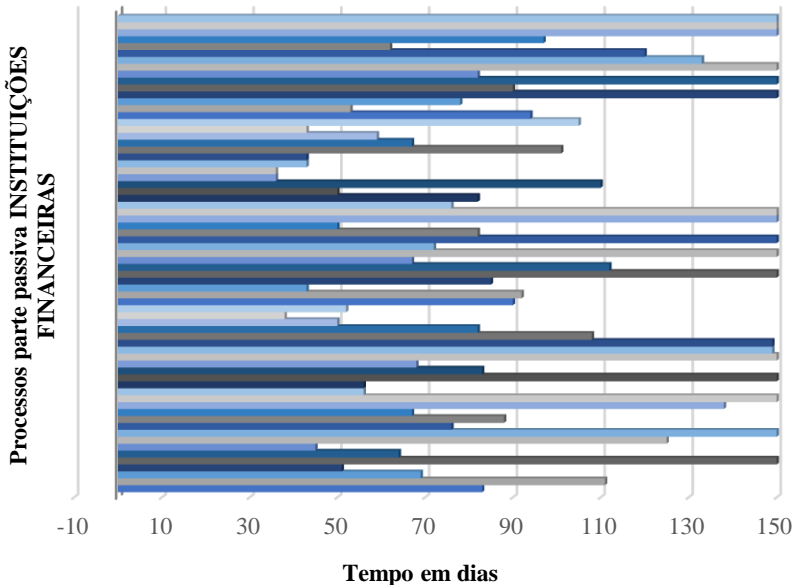


Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Isto posto, passou-se ao exame minucioso dos 73 processos que ingressaram na unidade no segundo trimestre de 2017 contra instituições financeiras. Destes, foi necessário descartar 04 processos, pois tiveram a petição inicial indeferida ou sentença de extinção em razão de algum aspecto processual.

Desta feita, no recorte proposto, restaram 69 processos, sendo estes verificados um a um no SAJ. Após o exame, foi realizada a contagem do tempo em dias entre a distribuição de cada ação e a conclusão para sentença, os resultados seguem expostos nos termos do Gráfico 20.

Gráfico 20 - Intervalo de tempo entre distribuição e conclusão do processo para sentença – Instituições Financeiras - 2º JEC Chapecó



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Posto isso, aplicado à Mediana aos dados obtidos, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a data da conclusão dos processos para sentença no 2º JEC de Chapecó /SC foi de 85 dias.

Ressalta-se que da gama de processos analisados a unidade designa audiências para todas as demandas, independentemente da natureza do litígio. Assim, afim de constatar a eficácia desta prática, constatou-se que dos processos cujas partes demandas são instituições financeiras não houve acordos na audiência de conciliação designada pela unidade.

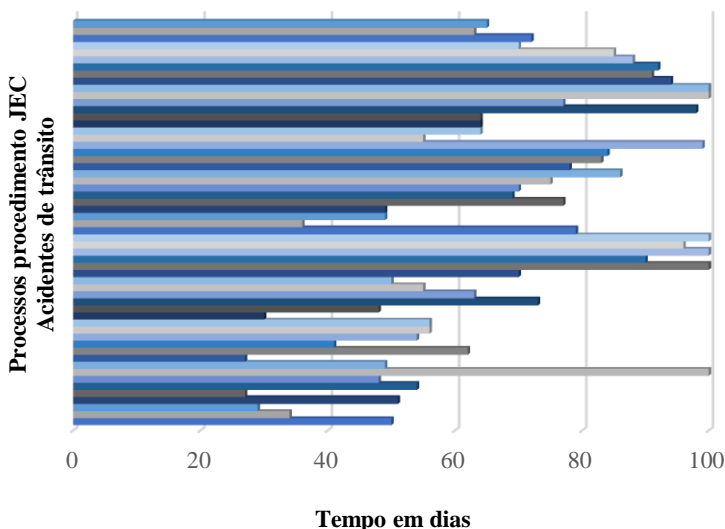
Além do mais, urge ressaltar a prática do Juízo em proferir e publicar sentenças em cartório mediante a intimação prévia das partes. Segundo o analisado acerca da vara judicial, tocante aos processos examinados, verifica-se que a unidade é extremamente célere.

Quanto à chamada Porta 2, constatou-se que a unidade apresenta reduzido tempo entre a distribuição do feito e a data da primeira audiência de conciliação, mesmo com a prática de designar audiências para todos

os tipos de conflitos. Segundo dados apurados, no ano de 2017 a vara judicial designou 1.357 audiências de conciliação.

Para análise, dentro dos parâmetros fixados, como nas demais unidades, foi utilizado como filtro o assunto acidente de trânsito das ações que ingressaram na vara de fevereiro a setembro de 2017, conforme demonstra o Gráfico 21.

Gráfico 21 - Intervalo de tempo entre distribuição e a 1ª audiência de conciliação - Acidentes de trânsito - 2º JEC Chapecó



Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Posto isso, aplicado à Mediana aos dados obtidos, concluiu-se que o tempo entre a distribuição e a data da primeira audiência de conciliação dos processos em estudo no 2º JEC de Chapecó /SC foi de 69 dias.

Quanto a Porta 3, o encaminhamento de demandas específicas à mediação judicial, aplicado questionário via e-mail ao Chefe de Cartório da unidade, este mencionou que a vara judicial não realiza sessões de mediação judicial.

Ainda, quanto aos demais questionamentos formulados em entrevista informal, informou o entrevistado que é o próprio chefe de cartório quem realiza a triagem das ações que ingressam no Juízo, sendo a análise jurídica encargo da equipe em gabinete. Questionado sobre as audiências de conciliação, este informou que a unidade designa 50

audiências por semana e que aduz ser proveitoso as audiências de conciliação cujas partes demandas são instituições financeiras. Contudo, o entrevistado fez a ressalva que somente nos casos onde o preposto da empresa possui autonomia para firmar acordos o ato é interessante, ainda, para fins de decretação da revelia.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Disserta-se neste capítulo acerca da fundamentação teórica no que tange ao assunto em pesquisa.

3.1 ACESSO À JUSTIÇA

O acesso à justiça está consagrado como direito pela Constituição Federal da República do Brasil de 1988 (CFRB/88) em seu sentido amplo e prevê que a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça de direito, proclamando desta forma, a garantia da inafastabilidade da jurisdição.

A sociedade sofre constantemente com a morosidade do Poder Judiciário, deixando alguns cidadãos desmotivados em buscar seus direitos em decorrência das dificuldades enfrentadas quando forem à justiça reclamar o direito violado, encontrando um judiciário repleto de burocracia processual, visto que, “a morosidade processual é geradora de descrença do povo na justiça. O cidadão, nessa situação, vê-se desestimulado a recorrer ao Judiciário.”³

Para Cappelletti e Garth o conceito de acesso à justiça sofreu uma evolução importante:

Nos estados liberais 'burgueses' dos séculos dezoito e dezenove, os procedimentos adotados para solução dos litígios civis refletiam a filosofia essencialmente individualista dos direitos, então vigorante. Direito ao acesso à proteção judicial significava essencialmente o direito formal do indivíduo agravado de propor ou contestar uma ação. A teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um 'direito natural', os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para a sua proteção. Esses direitos eram considerados anteriores ao Estado; a sua preservação exigia apenas que o Estado não permitisse que eles fossem infringidos por outros. O Estado, portanto, permanecia passivo, com relação a problemas tais

³ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à justiça e juizados especiais: desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil**. 2. ed. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008, p. 56.

como a aptidão de uma pessoa para reconhecer seus direitos e defendê-los adequadamente, na prática.⁴

É neste sentido que Abreu lembra-se de uma passagem referente ao acesso à justiça para uma determinada classe social excluída de reivindicar os seus direitos perante o Tribunal.

[...] A positivação constitucional do princípio do acesso à justiça não foi capaz, como lembra José Afonso da Silva, de revogar a frase de Ovídio, lançada desafiadoramente há mais de dois mil anos: *Cúria pauperibus clausa est, isto é, o tribunal (ou a justiça) está fechado para os pobres.* (grifo nosso).⁵

Portanto, “o acesso à justiça, constitui a principal garantia dos direitos subjetivos, em torno do qual gravitam todas as garantias destinadas a promover a efetiva tutela dos direitos fundamentais, amparados pelo ordenamento jurídicos”.⁶

No entanto, estes direitos tornaram-se difíceis de serem conquistados por aqueles que não possuem renda para contratar os serviços de um advogado especializado em seu conflito, muito menos em custear uma demanda processual. Assim, Drummond enfatiza que:

A justiça, representada Estado-Juiz, seria, em princípio, o meio hábil de reivindicação de tais direitos. Entretanto, caso o acesso ao judiciário seja falho ou restrito a uma parcela da população, os direitos individuais e sociais tornam-se meras promessas ou declarações políticas, desprovidas de qualquer efetividade para aqueles marginalizados do sistema judicial.⁷

⁴CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 10.

⁵*Ibidem*, p. 54.

⁶DRUMMOND, Maria Rita. **Meios alternativos de solução de controvérsias de o acesso à justiça**. 08 dez. 2003. Disponível em:

<<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1393/Meios-alternativos-de-solucao-de-controversias-e-o-acesso-a-justica>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

⁷*Idem*.

Cappelletti e Garth relatam que, o acesso à justiça não necessitava de proteção estatal:

A justiça, como outros bens, no sistema do *laissez-faire*, só poderia ser obtida por aqueles que pudessem enfrentar seus custos; aqueles que não pudessem fazê-lo eram considerados os únicos responsáveis por sua sorte [...] A Teoria era de que, embora o acesso à justiça pudesse ser um ‘direito natural’, os direitos naturais não necessitavam de uma ação do Estado para sua proteção.⁸

Com base nessa teoria é que as reformas foram sugeridas, porém os estudiosos encontravam-se afastados dos reais problemas da maioria da população. No entanto, ao longo deste trajeto o conceito de direitos humanos sofreu transformações deixando para trás a visão individualista de direitos do século XVIII e XIX, passando-se a reconhecer os direitos e deveres sociais dos governos, comunidades, associações e indivíduos, necessários para serem acessíveis a todos.⁹

Cappelletti e Garth ainda mencionam que:

De fato o direito ao acesso efetivo tem sido progressivamente reconhecido como sendo de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais, uma vez que a titularidade de direitos é destituída de sentido, na ausência de mecanismo para a sua efetividade reivindicação. O acesso à justiça pode, portanto, a ser encarado como requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos.¹⁰

Neste sentido, é o efetivo acesso à justiça considerado com um direito fundamental, perfazendo o mais básico de todos os direitos humanos em um sistema jurídico que garanta e não somente proclame tal direito.

⁸CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 9.

⁹Idem.

¹⁰Idem, p. 11.

Cappelletti e Garth mencionam ainda a terceira onda do enfoque sobre acesso à justiça que engloba não só o judiciário, mas outros elementos essenciais à efetivação do acesso à justiça:

Essa ‘terceira onda’ de reforma inclui a advocacia, judicial ou extrajudicial, seja por meio de advogado particular ou público, **mas vai além**. Ela centra sua atenção no conjunto geral de instituições e mecanismos, pessoas e procedimentos utilizados para processar e mesmo prevenir disputas nas sociedades modernas. (grifo nosso)¹¹

Para o efetivo acesso à justiça, necessita-se também, possuir uma noção de igualdade, já que esta possui relação direta com a ideia de efetivação da justiça, Perelman cita alguns exemplos do que poderiam propiciar um processo e um resultado justo às partes.

- 1 – A cada qual a mesma coisa.
- 2 – A cada qual segundo dos seus méritos.
- 3 – A cada qual segundo suas obras.
- 4 – A cada qual segundo suas necessidades.
- 5 – A cada qual segundo sua posição.
- 6 – A cada qual segundo o que a Lei lhe atribui.¹²

Ressalta-se que, para se chegar a um resultado justo é importante que as garantias não sejam deturpadas, uma vez que não se pode falar em justiça sem oferecer contraditório, ampla defesa, devido processo legal, igualdade e imparcialidade.

O acesso à justiça pode ser sintetizado, como explica Goldschmidt, em uma “garantia instrumental material de acesso à dicção de um direito efetivo, justo e transformador, que assegure e promova a dignidade humana, a inclusão social e o exercício da cidadania”.¹³

A ideia de justiça pode ser vista em diversos ângulos, uma vez que o que é justo para uma pessoa pode não ser justo para outra pessoa, pois

¹¹CAPPELLETTI, Mauro e Garth, Bryant. Acesso à justiça. Tradução: Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 67.

¹²PERELMAN, Chaim. Ética e direito. São Paulo: Martins Fontes, 2002, p. .

¹³GOLDSCHMIDT, Rodrigo. O acesso à justiça, a afirmação da dignidade humana e o exercício da cidadania. Revista da Juris. Porto Alegre, v. 32, n. 99, p.235-243, set. 2005, p. 236.

isso depende dos valores que cada um carrega consigo e das experiências que possui.

Portanto, para Marinoni, o acesso à justiça está diretamente ligado à ideia de justiça social, constituindo um canal de ligação do processo civil com a justiça social.¹⁴

Ainda, a definição da expressão “acesso à justiça” é reconhecida de difícil interpretação e serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico, na qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob o patrocínio do Estado. Desta forma, o sistema deve ser igualmente acessível a todos e deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos.¹⁵

Para Caovila, o acesso a uma ordem justa que estabeleça os direitos fundamentais do cidadão deve se iniciar na valorização do ser humano, na dignidade da pessoa humana consciente da possibilidade do pleno exercício de direitos e garantias inerente ao cidadão.¹⁶

Neste diapasão, percebe-se que o princípio do acesso à justiça é inerente a condição humana, devendo ser respeitado com o fim de propiciar que a norma seja interpretada e aplicada de maneira a garantir ao cidadão a efetividade de todos os seus direitos básicos e fundamentais.

Conclui-se que a partir desse direito fundamental do indivíduo, que é o acesso à justiça, e diante da imensidão da quantidade de demanda no aparelho judiciário, que se procura cada vez mais formas alternativas que viabilizem ainda mais o acesso à justiça aos cidadãos.

Nesse vértice, Cappelletti e Garth apontam tendências no uso do enfoque do acesso à justiça, aconselhando para a necessidade de uma reforma do judiciário, que abranja:

- a) reforma dos procedimentos e dos próprios tribunais, que devem modernizar-se, formulando uma crítica a neutralidade judicial, ressaltando a necessidade da busca do resultado justo;
- b) busca de novos ou alternativos métodos para decidir as causas, com a instituição de incentivos econômicos para a solução de litígios fora dos tribunais e ainda o juízo arbitral e a conciliação;
- c) instituição de procedimentos especiais para determinados tipos

¹⁴MARINONI, Luiz Guilherme. **Novas linhas de processo civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2000, p. 25.

¹⁵CAPPELLETTI, Mauro e Garth, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988, p. 8.

¹⁶CAOVILA, Maria Aparecida Lucca. **Acesso à justiça e cidadania**. Chapecó: Argos, 2003, p. 53.

de causas de particular importância social; especialização de instituições e procedimentos especiais; d) mudança nos métodos utilizados para a prestação de serviços judiciários como o uso dos parajurídicos (assistentes jurídicos com diversos graus de treinamento) e desenvolvimento de planos de assistência jurídica mediante Convênio ou em Grupo; e) a simplificação do próprio direito.

É importante, repetir que o Acesso à Justiça não se limita exclusivamente ao acesso ao judiciário, mas o Acesso à uma Ordem Jurídica Justa, caracterizado pelo direito a informação: adequação entre a realidade socioeconômica do país e a ordem jurídica; direito a instrumentos processuais adequados a objetivar tutela dos direitos; direito em acessar uma justiça organizada, com magistrados comprometidos socialmente e com a execução da Ordem Jurídica e direito à supressão dos obstáculos ao Acesso à Justiça.¹⁷

O acesso à Justiça, pode, portanto, depois de todo o explanado, ser encarado como requisito fundamental, o mais básico dos direitos humanos, por meio de um sistema jurídico e igualitário que pretenda garantir direitos a todos.

3.1.1 Acesso à justiça nos JECs

Como explanado no item anterior, o acesso à justiça, desde sempre foi algo problemático na sociedade, com uma prestação jurisdicional demasiadamente saturada e ineficiente.

Em decorrência desta problemática, foi imprescindível a criação de mecanismos que mudassem a visão dos cidadãos para com a justiça. Os direitos individuais e sociais tornaram-se mais do que importantes e necessários nas relações jurisdicionais, de modo a resguardar e construir um judiciário igualitário e moderno. Sobre este momento, Abreu descreve:

O acesso efetivo à justiça tem sido progressivamente reconhecido como de importância capital entre os novos direitos individuais e sociais. A titularidade de direitos é

¹⁷*Ibidem*, p. 12.

destituída de sentido na ausência de mecanismo para sua efetiva reinvidicação.¹⁸

A morosidade e a lentidão processual sempre foram os grandes motivos que distanciaram a população da justiça e acabaram trazendo essa desconfiança e descrença ao Poder Judiciário.

A falta de proximidade da justiça daqueles mais afastados grupos da sociedade, pois estes não possuíam condições de acesso à justiça em razão de alguns motivos, como bem destaca Abreu:

As causas são múltiplas, versando desde fundamentos econômicos até sociais, culturais, políticos e técnicos (processuais), como se demonstrará, tendo como base estudos qualificados sobre o tema. [...] Dessa investigação permite-se concluir genericamente haver três tipos de obstáculos, catalogados em econômicos, sociais e culturais.¹⁹

Destes obstáculos informados, o primeiro e o mais importante, é o fator econômico, visto que a justiça tem custos elevados e o cidadão menos favorecido acaba ficando à mercê de uma sociedade capitalista que exige um alto valor para a demanda judicial, aliado ainda à morosidade processual em razão de grande demanda nos tribunais, ficando o acesso ainda mais custoso com o passar do tempo para o cidadão menos favorecido.²⁰

Entre os muitos entraves que deram ensejo a criação de uma forma mais célere e simples de resolução de conflitos judiciais está inserida também a desigualdade social e cultural no Brasil. A grande população desconhece a legislação vigente no país e, culturalmente tem a ótica do magistrado como uma figura de um ser “superior”, o que acabava culminando em certo receio e consequentemente distanciamento dos cidadãos do poder judiciário.²¹

Estes e outros motivos acabaram insurgindo em uma “burocratização” da justiça, fazendo com que a população ciente da

¹⁸ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à justiça e juizado especiais: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil.** 2. ed. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008, p. 32.

¹⁹*Idem*, p. 53.

²⁰*Idem*, p. 57.

²¹*Idem*, p. 60-61.

demora entre ingresso e finalização de um processo, devido aos longos prazos processuais e inúmeras possibilidades de recursos, deixasse de acreditar e buscar o direito violado junto ao Poder Judiciário.

Abreu esclarece que:

Ainda que a criação dos juizados especiais integre um conjunto mais amplo de modificações técnicas visantes a aproximar a lei da sociedade, a singularidade de sua aposta está no contexto que elas emergem, respondendo às crescentes demandas por justiça de uma parcela da sociedade submersa, e até então sem representação.²²

A necessidade de um novo mecanismo processual que tornasse a justiça acessível e eficiente a toda população, com base nos princípios da celeridade e efetividade fez surgir os Juizados de Pequenas Causas Cíveis, no ano de 1984, criados pela Lei n° 7.244, que trouxe “um procedimento célere, simples, seguro e que ainda assim garantia o devido processo legal em todas as suas fases.”²³

Abreu enfatiza a importância da Lei das Pequenas Causas, como ficou conhecida a Lei n° 7.244:

A edição da Lei das Pequenas Causas, apesar de suplantada pela superveniência da Lei dos Juizados Especiais, por sua força revolucionária ainda constitui um manancial de pesquisa importante para o estudo do tema, notadamente porque o atual diploma, em seus fundamentos, mantém os mesmos princípios, a mesma simetria dispositiva e a mesma estrutura processual do regime anterior, muito embora alargando seu espectro de atuação no âmbito civil e penal, definindo novas regras para competência, desta feita com foro constitucional.²⁴

A base para os Juizados de Pequenas Causas é a ideia-chave de se facilitar o acesso à justiça, não se traduzindo em apenas um mero

²²ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à justiça e juizado especiais**: o desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil. 2. ed. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008, p. 178.

²³BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados especiais**: a nova mediação para processual. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 32.

²⁴*Ibidem*, p. 187.

procedimento, mas no efetivo acesso por meio de um conjunto de ideias e inovações objetivando a adoção de uma nova filosofia e estratégia no tratamento dos conflitos; repensar e reativar múltiplas alternativas para a solução destes conflitos; convocar a sociedade civil para auxiliar o Estado na administração da Justiça; reformular a assistência judiciária; estabelecer equilíbrio entre simplicidade, informalidade e celeridade, de um lado com a segurança e certeza, de outro; incitar os profissionais do Direito a uma postura mental mais aberta de modo que o processo seja um instrumento de efetiva realização do direito material e totalmente aderente à realidade social a que serve.²⁵

Efetivamente houve uma maior ampliação do acesso à justiça com a criação dos Juizados Especiais, que vai além do direito de ação, ofertando ao indivíduo o direito a uma solução satisfatória e efetiva de seus litígios.

O 'acesso' não é apenas um direito social fundamental, crescentemente reconhecido; ele é, também, necessariamente, o ponto central da moderna processualista. Seu estudo pressupõem um alargamento e aprofundamento dos objetivos e métodos da moderna ciência jurídica.²⁶

É salutar ressaltar que o microsistema deve ter contraditório, ampla defesa e base no devido processo legal, o qual também necessita ser célere, simples e informal e com economia processual. Todavia, nunca sem o devido processo legal em detrimento da celeridade. O acesso à justiça, em seu sentido valorativo deve ser o escopo das partes, do Estado – Juiz e da sociedade, pois somente o acesso ao Poder Judiciário não é o suficiente para garantir uma ordem jurídica justa.

Neste sentido, são os Juizados Especiais um importante meio de acesso à justiça, transformando-se na porta de entrada do Judiciário para oferecer aos cidadãos soluções aos seus conflitos do cotidiano de forma rápida, eficiente e gratuita, tendo como principal característica a desburocratização do processo com a simplicidade para que os litigantes tenham condições de demandar junto ao Poder Judiciário.

²⁵*Ibidem*, p. 187-188.

²⁶CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988, p.13.

3.2 JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS

Foi nos Estados Unidos da América do Norte, por volta de 1913, que houve a criação do primeiro modelo de Cortes das Pequenas Causas ou Corte dos Homens Comuns, para os consumidores reclamarem acerca dos produtos e serviços adquiridos em larga escala que se expandiu para a Europa e o Japão, posteriormente. Isto se deu em decorrência da implantação da racionalização dos métodos de produção por Henry Ford, denominado de fordista de produção e que permitiu o barateamento dos bens de consumo e inaugurou por consequência a era do consumo de massa.

Sobre este modelo que se espalhou pelo mundo Donizetti afirma:

Ter em mente os fatores político-sociais é relevante para a compreensão do modelo de juizado que se espalhou pelo mundo, a começar pela civilização norte-americana, representante maior do capitalismo neste e no século que passou. O modelo oral, informal, simples, econômico e célere não caracteriza apenas os juizados, mas qualquer sistema que se destina a proporcionar serviço público às massas – seja serviços judiciários ou saúde.²⁷

No Brasil, somente com a entrada em vigor do Código de Processo Civil de 1973 (CPC/73) é que o Direito Processual brasileiro se balizou no acesso à justiça. O CPC/73, elaborado por Alfredo Buzaid, mesmo considerado um dos melhores do mundo, houve alguns objetivos que não obtiveram o resultado esperado. Apenas no início da década de 80, em caráter experimental, é que foram criados, no estado do Rio Grande do Sul, os Conselhos de Conciliação e Arbitramento, que seriam uma solução rápida para a redução dos litígios de menor complexidade.

Sobre a criação destes Conselhos no estado gaúcho, Fontainha menciona que:

No Brasil, país onde as desigualdades sociais se manifestam de forma mais explícita do que no restrito campo da administração da justiça, merece

²⁷REDONDO, Bruno Garcia; SANTOS, Welder Queiroz dos; FONSECA E SILVA, Augusto Vinícius; VALLADARES, Leandro Carlos Pereira (Coord.). **Juizados especiais**. Salvador: JusPodivm, 2015, p. 85.

louvável memória a iniciativa pioneira dos magistrados gaúchos na implementação de cortes simplificadas para tratar das chamadas ‘causas de menor complexidade’ antes mesmo da promulgação da Lei que instituiu os malfadados Juizados de Pequenas Causas, estes de ínfima lembrança.²⁸

A partir do sucesso no estado gaúcho, passou-se para a elaboração de um projeto de lei de modo a inserir no sistema judiciário brasileiro um modelo de Juizados de Pequenas Causas baseado na informalidade, celeridade, oralidade e conciliação.

No entanto, é somente com a promulgação da CFRB/88, que, em seu Art. 98, inc. I, ao tratar do Poder Judiciário, houve a criação dos Juizados Especiais, aos quais foi conferida a competência para a conciliação, julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade.

O Art. 98 somente foi regulamentado com a edição da Lei n. 9.099/95, a qual teve o escopo de facilitar o acesso à justiça em toda a federação e regulamentar os Juizados Especiais Cíveis e Criminais.

Neste sentido, afirma o professor e doutrinador Bacellar:

Foram os Juizados Especiais, estabelecidos no art. 98, inciso I, da Constituição da República, com a significativa ampliação da esfera de abrangência de atuação – não mais restrita a pequenas causas e agora com competência para causas de menor complexidade -, tanto no âmbito Estadual quanto Federal, que verdadeiramente introduziram na órbita processual brasileira um sistema revolucionário e realmente diferenciado de aplicação da justiça. O desafio popular ‘vá procurar seus direitos’ passou a ser aceito, e houve uma pequena, mas significativa, inversão desse estado de coisas.²⁹

²⁸REDONDO, Bruno Garcia; SANTOS, Welder Queiroz dos; FONSECA E SILVA, Augusto Vínicius; VALLADARES, Leandro Carlos Pereira (Coord.). **Juizados especiais**. Salvador: JusPodivm, 2015, p. 112.

²⁹BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados especiais: a nova mediação para processual**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 211.

Os JECs surgiram não apenas com o objetivo de ofertar à sociedade o acesso ao Poder Judiciário, mas também de solucionar as causas de menor complexidade de forma mais célere, a fim de possibilitar uma efetiva prestação jurisdicional às partes e trazer a paz social.

No entendimento de Alvin, a Lei n. 9.099/95 trouxe a importância da conciliação das partes, criando a figura do conciliador como auxiliar da Justiça, onde a audiência de conciliação é etapa obrigatória do microsistema, permitindo que as próprias partes, por meio de transação, ponham fim ao conflito existente.³⁰

De acordo com Chimenti, os JECs são definidos nos seguintes termos:

Trata-se de um sistema ágil e simplificado de distribuição da Justiça pelo Estado. Cuidando das causas do cotidiano de todas as pessoas (relações de consumo, cobranças em geral, direito de vizinhança etc.), independentemente da condição econômica de cada uma delas, os Juizados Especiais Cíveis aproximam a Justiça e o cidadão comum, combatendo o clima de impunidade e descontrole que hoje a todos preocupa.³¹

Ainda, Tourinho Neto e Figueira Junior aduzem que:

Sistema de Juizados Especiais vem a ser, portanto, um conjunto de regras e princípios que fixam, disciplinam e regulam um novo método de processar as causas cíveis de menor complexidade e as infrações penais de menor potencial ofensivo. Uma nova Justiça marcada pela oralidade, simplicidade, informalidade, celeridade e economia processual para conciliar, processar, julgar e executar, com regras e preceitos próprios e, também, com uma estrutura peculiar, Juízes togados e leigos, Conciliadores, Juizados

³⁰ALVIM, José Eduardo Carreira. Juizados especiais cíveis estaduais: Lei 9.099, de 26.09.1995. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2009, p. 15.

³¹CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e prática dos juizados especiais cíveis estaduais e federais**: Lei n. 9.099/95, parte geral e arte cível, comentada artigo por artigo em conjunto com a Lei dos juizados federais, Lei n. 10.259/2001. 9. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva 2007, p. 05.

Adjuntos, Juizados Itinerantes, Turmas Recursais, Turmas de Uniformização.³²

Nestes termos, a criação dos JECs representou, incontestavelmente, uma grande evolução do ordenamento jurídico brasileiro, pois introduziu ao sistema jurídico os princípios da oralidade, simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade; visando ainda à facilitação da prestação jurisdicional à população e a resolução dos conflitos através da conciliação.

3.2.1 Litigantes habituais

A Lei n. 9.099/95 foi editada com o propósito de permitir o acesso à justiça a todos os cidadãos de modo que estes consigam buscar a reparação do direito violado perante o judiciário com celeridade, informalidade e economia processual. Entretanto, com a ampla abrangência veio também o aumento das demandas junto ao Judiciário, abarrotando as varas dos Juizados Especiais devido ao crescimento dos litigantes, os quais podem ser classificados em duas categorias: os eventuais e os habituais. Destacam-se para este estudo, os litigantes habituais, por sua significativa participação no entrave das varas judiciárias.

Marcelino Junior menciona que a litigância habitual é aquela onde há o envolvimento de litigantes em ações repetidas, seja como autor ou como réu, que estão sempre presentes no Judiciário, obstruindo as varas judiciárias e impedindo com que o Judiciário responda, em tempo razoável, as “ações ajuizadas contra abusos ou omissões praticadas por essas empresas e que, malferindo direitos consumeristas, ensejam o ingresso de uma enxurrada de ações perante o Poder Judiciário.”³³

Podem ser citados como litigantes habituais no Judiciário nacional as empresas de telefonia, instituições financeiras, seguradoras, empresas de planos de saúde, fornecedores de água ou energia elétrica, empresas de televisão a cabo ou por satélite e companhias aéreas, entre outras. Como bem assinalam Orsini e Ribeiro, as empresas de telefonia, no âmbito dos

³²TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias.

Juizados especiais estaduais cíveis e criminais: comentários à Lei 9.099/1995. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 78.

³³MARCELINO JÚNIOR, Julio Cesar. **Análise econômica do acesso à justiça:** a tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 192-193.

Juizados Especiais em telecomunicações, caracterizam verdadeiros litigantes habituais, com inúmeras ações que discutem as irregularidades na má prestação dos serviços, onde especulam o custo e a melhor forma de atuar na litigância, tirando proveito econômico na quantidade e superioridade jurídica frente ao consumidor. Neste diapasão, a conclusão a que se tem é de que o caráter pedagógico da condenação deverá corresponder “a uma contrarresposta do Judiciário frente àqueles que se utilizam da máquina judiciária como maneira hábil para auferir vantagens econômicas.”³⁴

Também o Estado figura como litigante habitual em seus diferentes níveis (União, estado e municípios) e as milhares de ações individuais propostas contra o poder público, em caráter repetitivo, tratando de questões funcionais de servidores públicos, abarrotam as varas judiciárias, podendo, em muitos casos, serem manejadas ações coletivas para resolver a situação.³⁵

Marcelino Junior ressalta ainda que, a garantia constitucional do acesso à justiça não é efetiva e eficiente no dia a dia do Judiciário, visto que as varas judiciárias travam combate diário com o excesso de litigância:

A Constituição prevê o direito de acesso à justiça como garantia-pilar do Estado democrático de Direito. Contudo, a realidade praticada no cotidiano forense tem feito como que aquela garantia constitucional não esteja sendo concretizada de modo efetivo e eficiente. [...] O amplo acesso à justiça, como já dito, tem sido concretizado apenas de modo aparente ou inautêntico. O excesso de litigância, especialmente no que toca à frivolidade e habitualidade, tem se apresentado como óbice que precisa ser enfrentado e combatido.³⁶

³⁴ORSINI, Adriana Goulart de Sena; RIBEIRO, Luíza Berlini Dornas. A litigância habitual nos Juizados Especiais em telecomunicações: a questão do “excesso de acesso”. **Revista Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, v. 55, n. 85, p. 35-36, 2012, p. 35.

³⁵*Ibidem*, p. 193.

³⁶MARCELINO JÚNIOR, Julio Cesar. **Análise econômica do acesso à justiça: a tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico**. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016, p. 195.

As varas judiciárias dos Juizados Especiais estão abarrotadas de ações, onde muitas destas poderiam ser resolvidas entre as partes por meio de negociação ou por outro meio consensual de solução do conflito, sem que fosse acionado o Judiciário, no entanto, o excesso de litigância traz a morosidade para o microsistema dos JECs.

Em meio a este cenário, percebendo o baixo índice de acordos e a ineficiência da audiência de conciliação para os litigantes habituais, o magistrado do 2º JEC da Comarca da Capital emite a Portaria nº 01/2012, de 01 de fevereiro de 2012, onde resolve que os litigantes habituais serão citados por ofício para contestarem a ação no prazo de 10 dias e, no mesmo prazo, caso seja de interesse da parte em propor acordo para a solução do conflito, requerer a audiência de conciliação, sendo então esta colocada na pauta da vara.

A partir da referida portaria, na vara do 2º JEC da Comarca da Capital, os litigantes habituais são encaminhados para a via da adjudicação tradicional e somente se requerida a audiência conciliatória é que são direcionados para a via da audiência de conciliação, devendo a litigante habitual apresentar proposta na referida audiência solicitada, caso contrário poderá ser condenada em litigância de má-fé.

Ainda, em decorrência dos litigantes habituais, ressalta-se para este estudo, a aplicação da inovação inserida pelo CPC/15, o Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas (IRDR), quanto às ações de massa que travavam as varas dos JECs com suas centenas de milhares de ações ajuizadas contra estes litigantes.

3.2.2 Ações de massa

O procedimento criado pela Lei n. 9.099/95 e os princípios que o regem permitiu que grande parcela da sociedade brasileira pudesse ter acesso ao Poder Judiciário por meio dos JECs. E, com a ascensão econômica da população, as novas tecnologias, a sociedade de consumo, o acesso à informação e a complexidade das relações intersociais fazem com que cada vez mais pessoas procurem o Poder Judiciário para solucionar alguma espécie de conflito.

Nesta seara, mostrou-se o sistema dos JECs verdadeira vocação para atender este público em crescimento. A dispensabilidade da presença do advogado e a inexistência de custas e honorários sucumbenciais encorajou estas pessoas a procurarem o Poder Judiciário para equacionar seus conflitos cotidianos.

Sob esta ótica percebe-se que não há estrutura judiciária capaz de estar preparada para receber a enxurrada de processos repetitivos e proporcionar-lhes o devido tratamento e solução. Os fóruns e tribunais estão abarrotados em decorrência da litigância em massa.

Sobre o tema com grande clareza explica Amaral:

Do ponto de vista da efetividade, o volume absurdo de processos gerou, acima de tudo, grande morosidade para sua condução, decorrente do número limitado de servidores, juízes e recursos financeiros para o atendimento da demanda. Somadas as causas repetitivas em todo país, o número chega a casa dos milhões. O fato de elas serem analisadas individualmente – e não em bloco – atenta seriamente contra a economia processual, valor inserido no complexo valorativo da efetividade.³⁷

Neste contexto, a máquina judiciária não estava preparada para receber esta nova classe de litigantes e por consequência receber estas demandas que se repetem em número e dimensão nunca antes enfrentada. Mesmo aquelas ações patrocinadas por advogados mostram-se padronizadas e trazem ao meio jurídico pessoas que nunca antes cogitaram provocar a tutela jurisdicional.

Decorrente destas fragilidades do sistema processual brasileiro o CPC/15 procurou trazer novas técnicas e mecanismos capazes de contingenciar estas demandas marcadas pela repetitividade, dentre estes o IRDR.

Sobre a matéria Temer aduz:

Estes mecanismos têm em comum o fato de que, em vez de seguir o caminho da apreciação e julgamento individual e particularizado de cada um dos conflitos, adotam técnicas que permitem a resolução da questão de forma concentrada, em um ou alguns julgamentos, com a posterior aplicação da decisão aos casos seriados.³⁸

³⁷AMARAL, Guilherme Rizzo. Efetividade, segurança, massificação e a proposta de um “incidente de resolução de demandas repetitivas”. **Revista de Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 196, jun. 2011, versão digital.

³⁸TEMER, Sofia. **Incidente de resolução de demandas repetitivas**. Salvador: Ed. JusPodivum, 2016, p. 37.

À luz destas novas técnicas trazidas pelo CPC/15 o incidente de resolução de demandas repetitivas visa a prolação de uma única decisão que fixe tese jurídica sobre um determinado litígio de direito que se repita em outras numerosas demandas.

Um caso de ações de massa ocorrido no âmbito dos JECs foram as inúmeras ações judiciais promovidas em desfavor da empresa SERASA S/A, ainda sob o pálio do CPC/73, questionando a legalidade do sistema de análise de crédito denominado *concentre scoring* nas quais se requeria o provável Dano Moral causado pela referida empresa na imagem dos consumidores.

A enxurrada de demandas buscava em seu cerne uma indenização por danos morais em razão do arbitramento de pontuação às pessoas perante o comércio local, fato que em tese poderia alterar a oferta de crédito ao interessado e desabonar o consumidor. A empresa informava em certidão que era solicitada a esta, por meio do arbitramento de uma pontuação de 0 a 1000, a probabilidade de a pessoa tornar-se inadimplente no período de 12 meses. Em decorrência disto, milhares de pessoas que jamais ingressaram com uma ação judicial, diante da expectativa de receber uma indenização em dinheiro, passaram a se interessar pelo andamento dos processos e a requerer do Poder Judiciário uma resposta imediata.

Com isto houve o abarrotamento de ações e a inviabilização do trâmite das demais ações nos JECs questão que só foi resolvida após a celeuma chegar ao Superior Tribunal de Justiça no Recurso Especial n. 1.419.697 advindo da justiça comum do estado do Rio Grande do Sul, o qual figurava como recorrente empresa de atividade análoga ao SERASA S/A que passava por idêntica situação.

Cada vez mais a sociedade tem acesso à informação e aos meios de ingressar com uma demanda judicial, seja por causa de problemas advindos de relações de consumo, questões de vizinhança ou acidentes de trânsito, o fato é que o sistema de JECs caiu no gosto do povo.

Nesta seara, além dos litígios evidentemente cotidianos e de baixa complexidade, há as demandas de massa que contêm controvérsia sobre a mesma questão jurídica que devem ser tratadas de forma rápida e eficiente pelo Poder Judiciário.

Neste sentido, a busca pela via ou porta mais apropriada para tratar a demanda judicial deve ser constante no Poder Judiciário, principalmente nas varas dos JECs.

3.2.3 Princípios nos JECs

Os princípios condicionam e orientam a compreensão do ordenamento jurídico em sua aplicação e integração ou mesmo para a elaboração de novas normas. Os princípios gerais do direito são os pilares do ordenamento jurídico, acautelam ao cidadão a proteção dos interesses mais relevantes.

Portanto, princípios são regras estruturantes de importância inquestionável na vida jurídica, responsáveis por fornecer o caráter, perfil e mecânica a determinado sistema cujo cerne vincula todos os preceitos que o compõem.

Sobre a importância dos princípios no ordenamento jurídico e sua aplicabilidade no microsistema em comento, destacam Tourinho Neto e Figueira Júnior:

Todos os demais princípios fundamentais ao ensinamento processual civil que estejam em sintonia com o espírito dos Juizados Especiais, tais como: o contraditório, a ampla defesa, a igualdade entre as partes, a segurança jurídica, a relação entre o pedido e o pronunciado; tem ampla e irrestrita aplicabilidade nesse microsistema.³⁹

Segundo o art. 2º da Lei n. 9.099/95, os princípios do Juizado Especial são: a oralidade, a simplicidade, a informalidade, a economia processual e a celeridade. Ainda, apesar de ser um princípio, fundamental inserir no rol dos pilares mestres do sistema a autocomposição.

³⁹TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias.

Juizados especiais estaduais cíveis e criminais: comentários à Lei 9.099/1995. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 34.

3.2.3.1 O princípio da oralidade e seus subprincípios

Acerca do princípio da oralidade, é válido lembrar que no ordenamento jurídico jamais se ouviu falar sobre a existência de um processo totalmente oral, portanto, necessariamente alguns atos são reduzidos a termo.

Com efeito, a inserção desse princípio no Art. 2º da Lei n. 9.099/95 traz à predominância da palavra falada sobre a escrita e não a exclusão desta.

Inseridos no princípio da oralidade, a doutrina entende que existem desdobramentos importantes, os chamados “subprincípios”.

Nesse sentido, em complemento, Tourinho Neto e Figueira Junior aduzem que, “o princípio da oralidade traz em seu bojo norteamentos ‘principiológicos’, que são representados pelos princípios do **imediatismo, da concentração, da imutabilidade do juiz e da irrecorribilidade das decisões.**”⁴⁰

O subprincípio do imediatismo preconiza que o juiz deve colher as provas do processo em contato imediato com as partes litigantes, bem como propor a conciliação, o que resulta na facilitação da composição ou do convencimento do julgador. Já o subprincípio da concentração dos atos processuais orienta à luz da oralidade que nas audiências sejam realizados o maior número de ações possíveis.

Quanto à imutabilidade do juiz, este subprincípio faz menção ao fato de que estaria mais habilitado a proferir a sentença aquele magistrado que participou da instrução e colheu pessoalmente as provas orais produzidas. Por fim, acerca do subprincípio da irrecorribilidade das decisões, apesar de não absoluto, encontra guarida na impossibilidade de recorrer de decisões orais proferidas em audiência e assegurar a rápida solução do litígio sem a interrupção da marcha do processual por recursos contra as decisões interlocutórias diversas.

Em verdade, nos Juizados Especiais, as decisões interlocutórias poderão ser impugnadas junto com a sentença. Assim, a apreciação das decisões interlocutórias não ocorrerá durante o processo, mas sim, ao final, juntamente com o mérito, por meio do recurso inominado.

Por outro lado, o recurso inominado no Juizado Especial é um exemplo de ato obrigatoriamente escrito, uma vez que a própria lei dispõe que este deve ser manuscrito. O Art. 42 da Lei n. 9.099/95 dispõe:

⁴⁰*Idem*, p. 36 (grifo nosso).

Art. 42 - O recurso será interposto no prazo de dez dias, contados da ciência da sentença, por petição escrita, da qual constarão as razões e o pedido do recorrente⁴¹

Não obstante, o princípio da oralidade ainda expõe um ponto de extrema relevância, visto que permite às partes a impressão de exercer, elas mesmas, uma influência decisiva no deslinde da demanda, resultando em contrapartida, no melhoramento da imagem do Poder Judiciário perante os jurisdicionados.

Na prática, percebe-se que o princípio da oralidade é exercido pelos jurisdicionados também nas manifestações destes no decorrer do processo. Por mais que o processo de competência dos JECs permita que o interessado litigue sem a presença de advogado no curso do processo muitas são as manifestações e informações que este precisar prestar ao Juízo para o deslinde da causa e a entrega da prestação jurisdicional.

Assim, na vida cotidiana da Vara, percebe-se que as partes procuram o serviço de atendimento ao público para prestar informações de modo oral nos autos do processo. Seja a informação de um novo endereço para citação do réu ou a informação dos dados bancários para expedição de alvará judicial a verdade é que o princípio da oralidade é comumente utilizado no dia-a-dia de um JEC.

Ainda, como acima mencionado, esta possibilidade de reduzir a termos a petição inicial e as demais manifestações no processo de forma oral passam ao jurisdicionado a impressão de atuar diretamente em seu processo na busca da reparação pela qual buscou o Poder Judiciário.

3.2.3.2 O princípio da simplicidade

O princípio da simplicidade traz a orientação de que o processo deve ser simples, sem a complexidade exigida no procedimento comum ordinário.

Verifica-se muito difícil a conceituação deste princípio, pois trata de uma inovação da Lei n. 9.099/95 e deve ser compreendido como uma espécie de princípio linguístico, retirando assim, a utilização de termos rebuscados ou técnicos das decisões e manifestações das partes com o

⁴¹BRASIL. Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm>. Acesso em: 20 mar. 2018.

intuito de proporcionar um melhor entendimento e participação daqueles que não têm conhecimento jurídico. Sobre o tema, Rocha afirma:

Nunca é demais lembrar que a linguagem é poder e quem domina uma linguagem pode subjugar os outros. O Juizado, apesar de todas as suas peculiaridades, é um lugar intimidador e complexo para maioria das pessoas que não têm formação jurídica, assim como é um hospital para quem não é médico, ou um canteiro de obras para quem não é engenheiro. Se a pessoa, além de tudo, não depender o que e dito, ficará tolhida para exercer a plenitude de seus direitos, assim conclui-se que utilizar-se de uma linguagem ‘complicada’ (em contraposição à linguagem “simples” apregoada pelo princípio) tem como consequência alijar as partes leigas de uma efetiva participação no processo, o que é o oposto do que pretende a Lei . O princípio da simplicidade seria, nessa ótica, um corolário do princípio democrático buscando aproximar a população judicial.⁴²

Ainda necessário dizer que muitas são as campanhas de tribunais pelo país no sentido de simplificar a linguagem dos despachos e sentenças. Atualmente em muitos estados o processo eletrônico já é uma realidade faz alguns anos, fato que permite que o jurisdicionado acompanhe o deslinde de seu processo pela rede mundial de computadores e passe a se interessar mais pelo seu andamento e demais atos jurídicos. Neste sentido, fundamental se faz que a pessoa diretamente interessada no processo compreenda os atos e decisões neste exaradas.

Portanto, conclui-se que, salvo algumas exceções, a realidade da magistratura nacional ainda é exageradamente prolixa e busca na linguagem rebuscada uma forma de monopólio do conhecimento, quando na verdade o princípio da simplicidade deveria ser regra em todos os atos, decisões e sentenças nos autos do processo.

Importante ainda ressaltar as seguintes disposições da Lei n. 9099/95: a) o pedido deverá ser formulado de maneira simples e em linguagem acessível (art. 14, §1º); b) não se pronunciará nulidade sem que tenha havido qualquer prejuízo (art. 13, §1º); c) a citação, em geral

⁴²ROCHA, Felipe Boring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 10-11.

pode ser feita por oficial de justiça independentemente de mandado ou carta precatória (art. 18, III); d) as intimações podem ser feitas por qualquer meio idôneo (art.19); e) todas as provas serão produzidas em audiência, ainda que não requeridas previamente; as testemunhas comparecerão, independente de intimação (art. 34); f) a sentença pode ser concisa (art. 38).

Na prática da magistratura há a observância do princípio da simplicidade e sua real aplicação aos casos concretos quando o caso evoca sua necessidade. Entretanto, não se pode confundir tal princípio com a inexistência de atos; há necessidades de registros, ainda que sumários, já que as partes precisam de elementos não só para a execução, como também para eventuais recursos.

3.2.3.3 O princípio da informalidade

O princípio da informalidade tem como escopo o abrandamento do rigor formal que advém do procedimento comum que leva à complexidade e a demora na entrega da prestação da tutela jurisdicional.

Em que pese o rito preestabelecido para os JECs em face da incidência do princípio da informalidade, Tourinho Neto e Figueira Júnior afirmam que, “nada obsta que o juiz busque soluções alternativas de ordem procedimental para obter uma prestação da tutela jurisdicional mais rápida e hábil a adequar a ação de direito material àquela de direito processual.”⁴³

O legislador almejou neste princípio facilitar às partes o acesso à linguagem, à forma simplificada e prática, para que possa ter um resultado mais efetivo ao final do processo. À luz desse princípio, pode-se propor a reclamação de forma oral, por meio de um termo que será lavrado pela Secretaria; ter como coordenador da mesa de audiência de conciliação um conciliador; e, a capacidade postulatória sem assistência de advogado nas causas de valor igual ou inferior a 20 (vinte) salários mínimos.

O Art. 13 da Lei n. 9.099/95 dispõe que os atos processuais serão válidos sempre que preencherem as finalidades para os quais realizados. Rocha discorre sobre esse Art. da seguinte maneira:

Ressalta-se, a inserção no texto legal de dois princípios diretamente relacionados à

⁴³TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias.

Juizados especiais estaduais cíveis e criminais: comentários à Lei 9.099/1995. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009, p. 74.

informalidade: o princípio da instrumentalidade das formas (art. 13, *caput*) e o princípio do prejuízo (art. 13, §1º). Este estabelece que a declaração da nulidade de um ato dependerá da demonstração do correspondente prejuízo (*pas de nullité sans grief* – não há nulidade sem prejuízo) e aquele, que o ato processual é válido, ainda que praticado de forma diversa da prevista em lei, desde que atinja a sua finalidade. Por certo, tais princípios não se voltam para as chamadas nulidades absolutas, que, segundo a melhor doutrina, não se convalidam. [...] Assim, concatenando esses princípios, tem-se que a informalidade é a possibilidade de se prescindir das formas não essenciais do ato, para melhor atingir seus objetivos, sem causar prejuízo.⁴⁴

O princípio da simplicidade, segundo Alvim, significa que:

[...] o processo não deve oferecer oportunidade para incidentes (obstáculos) processuais, contendo-se toda a matéria de defesa na contestação, inclusive eventual pedido contraposto do réu, em seu favor, exceto as arguições de suspeição ou impedimento do juiz (exceções processuais), que se processam na forma do Código de Processo Civil.⁴⁵

Por este viés, a ausência das formas exigidas no rito ordinário faz com que a aplicação dos princípios da simplicidade e informalidade aglutinem-se para alcançar um resultado prático e efetivo.

Percebe-se que, o princípio da informalidade é o que diferencia mais acentuadamente o rito comum do sumaríssimo dos JECs, uma vez que, na prática a informalidade dos atos permite que a marcha processual ocorra de modo mais rápido.

Além disso, este princípio permite que as audiências de conciliação ou instrução ocorram de forma mais relaxada entre partes, advogados, conciliadores e magistrados, fato que favorece enormemente a possibilidade de realizar um acordo e pôr fim à demanda.

⁴⁴ROCHA, Felipe Boring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 29.

⁴⁵ALVIM, José Eduardo Carreira, **Juizados especiais cíveis estaduais: Lei 9.099, de 26.09.1995**. 4. ed. Curitiba: Juruá, 2009, p. 19.

3.2.3.4 O princípio da economia processual

O princípio da economia processual preconiza que todos os atos devem ser aproveitados no seu limite, não devendo ser declarada a nulidade quando não houver prejuízo às partes. Esse princípio tem como objetivo apresentar às partes um resultado prático com o mínimo de tempo. Portanto, tirar o máximo de eficácia de um processo é torná-lo efetivo, alcançando os resultados pretendidos.

Contudo, salienta-se que quando um processo está eivado de nulidades insanáveis, este não deve ser aproveitado em detrimento da economia processual, uma vez que o princípio só se torna efetivo quando os atos são realizados em consonância com o devido processo legal.

A economia processual deve ser compreendida como a obtenção do maior resultado com o mínimo de atividade processual, contudo, esta não pode ser prejudicada por vícios que comprometem a regularidade e os princípios inerentes ao processo.

Em diversos pontos da Lei dos Juizados Especiais encontra-se a marca da economia processual, como: a) a possibilidade de realização imediata de audiência (Art. 17); b) na previsão de uma única sentença no caso de pedidos contrapostos (Art. 17, parágrafo único); c) na formulação de pedido contraposto na própria contestação (Art. 31); d) na retirada do efeito suspensivo do recurso inominado (Art. 43); e) na previsão de intimação da sentença na própria sessão de julgamento (Art. 52, inciso III).

Portanto, vale mencionar que caso os atos sejam lentos, burocráticos, ou ainda não forem aproveitados entre si, podem atrasar o resultado final do processo frustrando a expectativa da parte interessada no deslinde do processo.

Por fim, pode-se ainda dizer que o princípio da economia processual está intimamente ligado ao princípio da duração razoável do processo, uma vez que com a concentração dos atos processuais e seu aproveitamento ao máximo permite que a entrega da prestação jurisdicional ocorra o mais breve possível, atendendo assim o objetivo da criação dos JECs e as expectativas dos jurisdicionados.

3.2.3.5 O princípio da celeridade

O princípio da celeridade busca a viabilização do resultado efetivo do processo da forma mais rápida possível, com este tem-se o cumprimento eficaz da função do Poder Judiciário e a paz social.

Ressalta-se que o princípio da celeridade está expresso na CFRB/88 em seu Art. 5º, inciso LXXIII, o qual prevê que o processo deve ter uma razoável duração, além de ser assegurados a todos meios que garantam a celeridade de sua tramitação. Portanto, tal princípio não é uma peculiaridade prevista na lei dos Juizados Especiais, uma vez que o processo instaurado perante o juízo comum também deveria ser célere. Rocha leciona sobre o assunto:

O processo, em geral, no que tange ao seu andamento, deve se equilibrar sobre dois valores: rapidez e segurança. Quanto mais dilatado é um procedimento, mais profunda é a atividade cognitiva dos julgados e maiores as possibilidades de intervenção da parte na construção da decisão final. Assim, pelo menos em tese, quanto mais durador for um processo, mais seguro ele será. Ocorre que, em grande parte das vezes, a demora, além de não reduzir uma decisão mais correta, ainda coloca em risco o próprio bem jurídico deduzido em juízo. Diante desse embate, surge o princípio da celeridade apregoando que, sempre que possível, os atos processuais devem ser praticados de forma a permitir uma atividade processual mais rápida e ágil. Com isso, a segurança jurídica acaba por ceder espaço à celeridade.⁴⁶

Importante distinguir o princípio da celeridade do princípio da duração razoável do processo, embora ambos versem sobre o mesmo tema a duração razoável do processo determina que toda a atividade judicial, do início até o fim, seja feita no menor tempo possível, atendendo aos interesses em jogo e promovendo uma solução para a causa. Por seu turno, a celeridade mira a esfera procedimental, estabelecendo que os atos processuais devam produzir os seus resultados no menor tempo possível. A respeito da celeridade, Alvim explica que:

O critério da celeridade significa que o processo deve ser rápido, e terminar no menor tempo possível, por envolver demandas economicamente simples e de nenhuma complexidade jurídica, a fim

⁴⁶ROCHA, Felipe Boring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais: teoria e prática**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012, p. 212.

de permitir ao autor a satisfação quase imediata do seu direito. Os jurisdicionados não podem aguardar uma solução demorada, pois quase sempre lutam pelo essencial para a manutenção da sua sobrevivência.⁴⁷

Na busca pela celeridade, o microsistema dos JECs não permite diversos recursos ou ação rescisória, como se depreende da leitura do Art. 59 da Lei n. 9.099/95. Também não é admitido, igualmente, a intervenção de terceiros e a assistência.

Dentre a espécie de recursos não admitidos no procedimento dos JECs está o Agravo de Instrumento, pois totalmente incompatível com o princípio da celeridade objetivado na Lei n. 9.099/95.

Ainda, importante mencionar que na prática o princípio da celeridade não raras vezes é deturpado pelas partes e advogados, pois ao invocar a rapidez do curso dos processos de competência dos JECs estes esquecem que ainda assim existem os prazos legais e uma elevada quantidade de processos. Portanto, o princípio da celeridade é algo intrínseco aos objetivos da Lei n. 9.099/95, e tem como principal fundamento a limitação de recursos e o seu rito mais dinâmico.

3.2.3.6 O princípio da adaptabilidade

Em relação ao princípio da adaptabilidade é incontestável que o processo necessariamente deve se basear nos valores constitucionais e, até mesmo para justificar sua razão de ser, deve ser efetivo. Nesse diapasão, o formalismo processual, com seu desempenho essencial para a segurança jurídica é considerado somente o meio, sem que fique à frente do verdadeiro objetivo processual, que é a paz social.

A partir desses pressupostos, os princípios da adequação e da adaptabilidade do procedimento destacam-se para que o processo alcance sua efetividade e promova a paz social. Existe a necessidade de “que o legislador preveja procedimentos diferenciados para situações materiais diferenciadas. De antemão, a situação material preexistente exige que se rompa o dogma do procedimento ordinário.”⁴⁸

⁴⁷ALVIM, José Eduardo Carreira, **Juizados especiais cíveis estaduais**: Lei 9.099, de 26.09.1995. 4. ed. Curitiba: Juruá, 2009, p. 19-20.

⁴⁸ABREU, Rafael Sirangelo de. Customização processual compartilhada: o sistema de adaptabilidade do novo CPC. **Revista de Processo**, São Paulo, a. 41, v. 257, p. 51-73, jul. 2016, p. 62.

Considerando a natureza principiológica da adaptabilidade do procedimento, a adequação procedimental tem seu alcance potencialmente estendido com o CPC/15. Na prática, o princípio da adaptabilidade não possui influência sobre os atos processuais, prazos e formas (salvo raras exceções).

A atividade do magistrado e sua atitude passiva ou excessiva ensejam o sucesso ou não deste princípio com as novas alterações ocorridas no CPC/15.

É claro que ao outorgar poder de adaptação para o juiz, o processo de outro lado outorga às partes e à sociedade em geral o poder de controle desse espaço de alteração mediante (a) o exercício pelo juiz do dever de debate, permitindo que as partes influenciem a própria construção da solução adaptativa e (b) a exigência de fundamentação analítica das escolhas feitas também a respeito do procedimento, pelo juiz (art. 489 §§1º e 2º), inclusive mediante utilização do postulado da proporcionalidade.⁴⁹

O princípio da adaptabilidade do procedimento, traz celeridade e efetividade ao processo, entretanto, somente se coadunado com os demais princípios constitucionais que norteiam o ordenamento jurídico

[...] adapta-se o processo ao seu objeto, tanto no plano pré-jurídico, legislativo, abstrato, com a construção de procedimentos compatíveis com o direito material, como no plano do caso concreto, processual, permitindo-se ao magistrado, desde que previamente (em homenagem ao princípio da tipicidade), alterar o procedimento conforme às exigências da causa.⁵⁰

⁴⁹ABREU, Rafael Sirangelo de. Customização processual compartilhada: o sistema de adaptabilidade do novo CPC. **Revista de Processo**, São Paulo, a. 41, v. 257, p. 51-73, jul. 2016, p. 65.

⁵⁰DIDIER JR, Fredie. Sobre dois importantes, e esquecidos, princípios do processo: adequação e adaptabilidade do procedimento. **Genesis Revista de Direito Processual Civil**, Curitiba, a. VI, n. 21, p. 530-537, jul./set. 2001, p. 536.

A adaptabilidade permite que o processo se adeque conforme as peculiaridades das demandas e se ajuste à vontade das partes, criando-se flexibilidade na estruturação de um ambiente processual que pressuponha liberdade e responsabilidade

3.3 FÓRUM MÚLTIPLAS PORTAS

O FMP, do inglês *multidoor courthouse*, desenvolvido em 1976, por Frank Sander, membro do corpo docente da Faculdade de Direito de Harvard, é um local, vinculado ao Tribunal de Justiça, onde são ofertados diversos métodos de resolução de conflitos, entre os quais a jurisdição, mediação, conciliação, negociação, arbitragem, dentre outros. É uma política pública criada como mecanismo de tratamento dos conflitos que almeja direcionar a demanda para a via, ou porta, mais adequada à solução do litígio de acordo com as peculiaridades de cada caso.

Um dos pontos primordiais desta experiência estrangeira é o zelo adotado na etapa inicial do procedimento, devendo esta ser desempenhada de forma cartesiana pelos sujeitos processuais, eis que o maior gasto de energia no início pode possibilitar ao término uma atividade processual mais eficaz. Numa visão global da resolução de um litígio, o lapso temporal despendido no início acaba drasticamente economizado ao final, sendo o extremo oposto da prática forense brasileira, eis que o início do procedimento é totalmente ignorado, não sendo incomum, após alguns anos, a observância da ausência de algum pressuposto ou a presença de nulidades que não perfectibilizam toda a atividade processual. A visão globalizada do litígio traz um elo essencial entre a via adequada e o dispêndio necessário de energia inicial, com o escopo de obter o máximo aproveitamento do processo.

Sander, em diálogo realizado com a professora Mariana Hernandez Crespo, em 2012, relata que a ideia teve início por acaso nos anos 70:

Tomei conhecimento desse conceito de Tribunal Multiportas quase que por acaso. Encontrava-me em período sabático com minha família na Suécia, em 1975, e estudava alguns aspectos do direito de família, que era a matéria que eu ensinava à época, juntamente com tributação e alguns outros cursos de resolução não conflitante de questões. [...]. Eu tinha feito alguns trabalhos extras com arbitragem, tinha certa experiência com conflitos familiares nos tribunais e fiquei surpreso com o trabalho pouco satisfatório dos tribunais na resolução dos conflitos

familiares, e quão promissora se apresentava a arbitragem para a resolução de conflitos trabalhistas. Assim, anotei alguns pensamentos e os remeti para alguns de meus colegas da Faculdade de Direito de Harvard, solicitando seus comentários. Sem que eu soubesse, um deles enviou o documento para um professor da Faculdade de Direito da Pensilvânia, que estava trabalhando com o presidente da Suprema Corte dos Estados Unidos, Warren Burger, sobre a próxima Pound Conference em St. Paul, Minnesota. [...] quando voltei aos Estados Unidos, foi com surpresa que recebi um telegrama do presidente da Suprema Corte, Warren Burger, pedindo que eu fosse a Washington para conversarmos sobre a apresentação de um documento sobre resolução de conflitos [...] Preparei-me rapidamente durante três meses, e então apresentei em St. Paul a palestra ‘Variedades de processamento de conflitos’. Acho que fui um exemplo típico de quem está no lugar certo, na hora certa, porque as coisas começaram a acontecer a partir dali.⁵¹

Inicialmente, a denominação dada por seu criador foi de “Centro Abrangente de Justiça”, entretanto, após a palestra na conferência, em 1976, houve uma publicação em uma das revistas da Ordem dos Advogados dos Estados Unidos sobre o tema e, na capa desta revista, havia uma grande quantidade de portas, representando o que chamaram de Tribunal Múltiplas Portas. E foi esta a denominação que ficou. Sander explana que, “muitas vezes o rótulo que se dá a uma ideia depende mais da divulgação e da popularidade dessa ideia.”⁵²

A ideia inicial é examinar as diferentes formas de resolução de conflitos: mediação, arbitragem,

⁵¹ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (Org.). **Tribunal múltipostas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 30-32.

⁵²ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (Org.). **Tribunal múltipostas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 32

negociação e ‘med-arb’ (combinação de mediação e arbitragem). Procurei observar cada um dos diferentes processos, para ver se poderíamos encontrar algum tipo de taxonomia para aplicar aos conflitos, e que portas seriam adequadas a quais conflitos. 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.⁵³

Ainda, sobre a origem do FMP, Demarchi de Oliveira e Spengler explicitam:

Interessante colocar que o próprio professor Sander menciona a ideia de o Fórum Múltiplas Portas ter surgido acidentalmente. O fato ocorreu durante as suas férias de 1975. Ele estava com a família na Suécia, estudando aspectos do direito de família, matéria que lecionava na Universidade, quando surgiu a ideia. Tal tema, especificamente, referia-se aos direitos dos casais que não eram casados, mas que viviam juntos.

[...] Quanto à ideia do Fórum, significa dar um olhar diferente para as diversas formas de tratamento do conflito, o qual poderia ser a mediação, a negociação, a arbitragem, dentre outros mecanismos. Tentou olhar para cada um dos diferentes processos e trabalhou com o tipo de taxonomia de disputas, observando quais as portas eram apropriadas para o tratamento da demanda.⁵⁴

⁵³Idem.

⁵⁴DEMARCHI DE OLIVEIRA, Luthyana; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 66.

Assim, o projeto desenvolvido por Sander não é necessariamente um meio de resolução de conflitos, eis que é um local, vinculado ao Tribunal de Justiça, onde são ofertados diversos métodos de resolução de conflitos, entre os quais a negociação, transação, mediação, conciliação, arbitragem, peritagem, ombudsman, dentre outros.

Na adoção do FMP, o objetivo central é oferecer o tratamento adequado para a demanda, de forma efetiva, célere e de baixo custo. O modelo disponibiliza mecanismos de tratamento do conflito para processos trazidos até o Poder Judiciário.

Inicialmente, por meio de pessoal especializado, faz-se uma avaliação da demanda para identificar qual o instrumento mais adequado para o tratamento do conflito. Este profissional apto a realizar a triagem será pode ser um negociador, um conciliador, um mediador, um árbitro ou um juiz, o fundamental é que se busquem métodos dirigidos especificamente ao problema identificado.

A característica fundamental no procedimento do FMP é que há uma triagem de verificação para se saber qual possível mecanismo seria o mais recomendável para o conflito, sendo provável o direcionamento primeiramente para a porta da administração pública ou para uma das portas de tratamento, antes de ser encaminhado à Justiça. Assim, dependendo dos aspectos que envolvam o conflito, seja emocional ou financeiro, ele poderá ou não ser encaminhado para a conciliação e, caso seja um processo que diga respeito a uma controvérsia extremamente técnica, como a qualidade de uma turbina de avião, poderá ser encaminhado a um árbitro especialista em engenharia aeronáutica.⁵⁵

Outra característica é que, no direcionamento do conflito ao mecanismo adequado efetiva-se o princípio processual da adaptabilidade, já que o procedimento atende às peculiaridades do litígio. Watanabe reitera que, além do efetivo acesso à justiça, há também “o acesso para obter uma solução adequada aos conflitos, solução tempestiva, que esteja bem adequada ao tipo de conflito que está sendo levado ao judiciário.”⁵⁶

Neste sentido, Barbosa também entende que o FMP é um mecanismo que racionaliza a resolução dos conflitos na busca pelo procedimento mais adequado:

⁵⁵DEMARCHI DE OLIVEIRA, Luthyana; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça**. Curitiba: Multideia, 2013, p. 73.

⁵⁶WATANABE, Kazuo. Modalidade de mediação. In: DELGADO, José et al. (Coord.). **Mediação: um projeto inovador**. Brasília: Centro de Estudos Judiciários – CJF, 2003.

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.⁵⁷

Portanto, o FMP busca racionalizar o tratamento das demandas na medida em que disponibiliza diversos procedimentos para uma possível solução exitosa do litígio. Desse modo, em verdade, trata-se de um centro multifacetado cuja premissa é a aplicação do melhor mecanismo, considerando as vantagens e desvantagens do caso específico no tratamento do conflito.

Neste mesmo diapasão, Dinamarco afirma que, o FMP prestigia o princípio processual da adaptabilidade do procedimento e potencializa a celeridade e eficiência do curso processual.⁵⁸

Ressalta-se ainda, a resposta que Sander ofereceu à indagação acerca da conexão entre o Tribunal Múltiplas Portas e o Poder Judiciário:

Bem, não existe qualquer relação inerente. Penso, por outro lado, que se trata de uma relação bastante natural, porque os tribunais são o principal local de que dispomos, talvez o mais importante, para a resolução de conflitos. Assim, podemos argumentar que o Tribunal Multiportas deveria estar ligado aos tribunais, mas tecnicamente o centro abrangente da justiça [ou Tribunal Multiportas] que eu citei poderia estar bem separado dos tribunais. É mais ou menos como a

⁵⁷BARBOSA, Ivan Machado. Fórum de Múltiplas Portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.).

Estudos em arbitragem, mediação e negociação. v. 2. Brasília: Ed.

Grupos de Pesquisa, 2003. Disponível em: <<http://vsites.unb.br/fd/gt/Volume2.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

⁵⁸DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo.** 11. ed.

São Paulo: Malheiros Editores, 2003.

história de Willie Sutton, o ladrão de bancos, que, quando indagado por que roubava bancos, respondeu: ‘é lá que está o dinheiro’. O tribunal é o lugar onde os casos estão, portanto nada mais natural do que fazer do tribunal uma das portas do Tribunal Multiportas — a ideia é essa. Mas pode acontecer de o tribunal estar aqui, e os outros processos [arbitragem, mediação etc.] estarem lá; não existe nada [no método] que possa evitar esse fato.⁵⁹

Assim, em vez de apenas uma via, ou porta, que conduz à adjudicação tradicional, esse centro de justiça global tem muitas portas, que podem ser a “negociação”, a “conciliação”, a “mediação”, a “arbitragem”, a “avaliação preliminar neutra”, dentre outros, todos métodos passíveis de aplicação dentro do microsistema dos JECs.

3.3.1 Resolução n. 125/2010 do CNJ

Desde a edição da Lei n. 9.099/95, que introduziu a audiência de conciliação no procedimento jurídico nacional e criou o microsistema dos Juizados Especiais, é somente em 2010, com a Resolução n. 125 do CNJ que há o incentivo da utilização dos demais meios consensuais para a resolução dos conflitos que são aflorados no Judiciário diariamente, os chamados MASCs.

O amplo acesso à justiça, como já mencionado, engessou a estrutura do Judiciário, diante da sobrecarga laboral, excessivas leis processuais, bem como uma estrutura tecnológica e organizacional dos tribunais deficitária, dificultando, dessa maneira, a entrega do devido processo legal e a efetividade dos direitos.

Neste sentido, Mancuso ressalta que, o desafio para o Poder Judiciário é a obtenção de uma tutela jurisdicional de qualidade, a qual deve conter os atributos seguintes:

[...] ser justa (resolução da pendência em modo equânime), jurídica (tecnicamente hígida e convincente), econômica (boa relação custo

⁵⁹ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez. **Tribunal multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 27.

benefício), tempestiva (prolatada num processo sem dilações excessivas), razoavelmente previsível (apta a permitir um verossímil prognóstico sobre o desfecho da causa) e efetiva (idônea a assegurar a exata fruição do direito, valor ou bem da vida reconhecidos no julgado).⁶⁰

A criação e estimulação de outros mecanismos capazes de promover a solução de litígios e a garantia de direitos é essencial para o Judiciário, principalmente no microsistema dos JECs e, a Resolução CNJ n. 125/2010 trouxe a política pública permanente para efetivar o acesso à justiça propagado na CFRB/88.

O CNJ, considerando que, no âmbito dos Juizados Especiais, a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos para realizar a pacificação social, com a solução e a prevenção de litígios, bem como considerando que estes instrumentos podem reduzir a excessiva judicialização dos conflitos de interesses, a quantidade de recursos e de execução de sentenças, instituiu a Política Judiciária Nacional para tratar os litígios utilizando os meios adequados à natureza e suas características peculiares, de maneira a enfatizar os meios consensuais da conciliação e mediação.

Art. 1º Fica instituída a Política Judiciária Nacional de tratamento dos conflitos de interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade.

Parágrafo único. Aos órgãos judiciários incumbe, além da solução adjudicada mediante sentença, oferecer outros mecanismos de soluções de controvérsias, em especial os chamados meios consensuais, como a mediação e a conciliação, bem assim prestar atendimento e orientação ao cidadão.⁶¹

⁶⁰MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011, p. 334.

⁶¹BRASIL. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. **Resolução**. Brasília, DF, Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 set. 2018.

Portanto, necessário se faz apresentar alguns destes métodos adequados para a solução de conflitos, dentre os quais se destacam para este estudo, a conciliação e a mediação, que estão incluídos na categoria da autocomposição.

3.3.1.1 Métodos adequados de solução de conflitos

Os métodos de solução de conflitos desmembram-se em três categorias, quais sejam: autotutela, autocomposição e heterocomposição.

a) Autotutela: método pelo qual a própria pessoa “busca afirmar, unilateralmente, seu interesse, impondo-o (e impondo-se) à parte contestante e à própria comunidade que o cerca”.⁶² Em síntese, é o exercício coercitivo de um particular, objetivando concretizar seus interesses com a transferência desta coerção ao aparelho estatal.

b) Autocomposição: neste tipo de mecanismo de solução de conflitos, as partes abrem mão de seu interesse ou de parte dele, de modo a chegar, por meio de concessões recíprocas, à solução da controvérsia existente entre os envolvidos. São mecanismos autocompositivos a negociação, a conciliação e a mediação.

No entendimento de Sales, a principal diferença entre os dois meios consensuais de solução de conflitos, conciliação e mediação, está no conteúdo de cada um.

Na conciliação o objetivo é o acordo, ou seja, as partes, mesmo adversárias devem chegar a um acordo para evitar um processo judicial. Na mediação as partes não devem ser entendidas como adversárias e o acordo é consequência da real comunicação entre as partes. Na conciliação o mediador sugere, interfere, aconselha. Na mediação, o mediador facilita a comunicação, sem induzir as partes ao acordo.⁶³

Portanto, verifica-se que a conciliação busca o acordo entre as partes para satisfazer o interesse do presente, mesmo que esta satisfação não seja completa, pois no acordo as partes precisam abrir mão de algo

⁶²DELGADO, Mauricio Godinho. Arbitragem, mediação e comissão de conciliação prévia no direito do trabalho brasileiro. **Revista LTr**, São Paulo, v. 66, n. 6, jun. 2002, p. 663.

⁶³SALES, Lília Maia de Moraes. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: del Rey, 2003, p. 38.

que entendem ser de direito, mas que no momento não é possível obter. Já a mediação, esta vai além do presente e incentiva as partes a refletirem sobre a relação existente e o conflito, por meio de técnicas de mediação, onde o mediador induz as partes a chegarem a um consenso e diálogo, reatando a relação rompida pelo conflito.

Para Braga Neto, existe uma confusão dos institutos da conciliação e da mediação perante a sociedade brasileira em decorrência da adaptação do procedimento da conciliação realizada no ordenamento jurídico nacional ao ponto de que não se compreende a existência das diferenças para cada um dos procedimentos. Afinal, o que importa para a sociedade é o resultado, seja por meio do procedimento de conciliação ou de mediação. No entanto, de acordo com o autor, cada instituto possui características próprias juntamente com as regras essenciais “de conduta ética de parte do terceiro, imparcial e facilitador da comunicação entre as partes. Motivo pelo qual possuem requisitos mínimos muito diferentes para sua realização.”⁶⁴

Braga Neto entende ainda que, a principal diferença está na abordagem do conflito pelos dois institutos. Na conciliação, o procedimento é mais rápido e curto, onde na maioria das vezes há somente uma reunião entre as partes e o conciliador, sendo eficaz para conflitos que não há um relacionamento entre os conflitantes, geralmente nos casos onde há somente disputa de bens materiais e as pessoas buscam um acordo imediato para pôr fim à controvérsia. Na mediação se faz necessidade de um procedimento mais longo, com aplicação de recursos didáticos por parte do mediador, separando-se as etapas em várias reuniões, devido ao relacionamento prévio entre as partes e o envolvimento emocional destas. Em suma, a mediação é um instituto que estimula a autonomia humana, a cidadania, agindo como método gradativo na pacificação social.

Com a Resolução n. 125/2010 do CNJ foram inseridos na estrutura judicial a solução dos conflitos por meio de métodos adequados e consensuais, a saber: as audiências de conciliação e de mediação.

c) Heterocomposição: ocorre quando o conflito é solucionado por intermédio de um agente estranho à relação conflituosa. Neste caso, ao invés das partes ajustarem a solução de sua controvérsia entre si, estas

⁶⁴BRAGA NETO, Adolfo. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRASTA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional. São Paulo: Atlas, 2008. Cap. 8. p. 63-70, p. 65.

submetem o litígio ao alvedrio de um terceiro imparcial, na esperança de obter a ideal composição de seus interesses.

Como modalidade desta forma de resolução de conflitos tem-se que a jurisdição é o poder-dever de o Estado declarar e realizar o Direito. Nesta toada afirma-se que a jurisdição é una, ou seja, é função monopolizada dos juízes, os quais a integram.

No entanto, como função monopolizada estatal, não é só função dos juízes, conforme afirma Bueno:

[...], não há como perder de vista que, mesmo no Estado brasileiro, a atividade jurisdicional não é exclusiva do Estado-juiz. Também os Poderes Executivo e Legislativo desempenham atividades jurisdicionais em determinados casos, devidamente autorizados desde a Constituição Federal/88. É o que a doutrina costuma chamar de funções típicas e atípicas do Estado.⁶⁵

Logo, a mera afirmação de que a jurisdição é monopólio do Estado e que a função de dizer o Direito é exclusividade da magistratura também já se depreende ultrapassada, eis que é evidente a ascensão dos meios alternativos de resolução de conflitos, ocupando estes cada qual uma das portas ou vias utilizadas para a solução dos litígios levados ao Judiciário.

⁶⁵BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**: inteiramente estruturado à luz do novo CPC – Lei n. 13.105, de 16-3-2015. São Paulo: Saraiva, 2015, p. 99.

3.3.2 Vias ou portas

Em seu diálogo com Sander, a professora Mariana Hernandez Crespo lhe pede para explanar a respeito da ligação que há entre os métodos alternativos e o FMP, onde Sander afirma que não existe uma relação inerente, mas que, ao mesmo tempo há uma relação bastante natural, pois é no Judiciário que os cidadãos vão para resolverem os seus conflitos. Sander comenta que o FMP pode estar ligado aos Tribunais por causa que é lá onde estão os processos como também, os métodos de resolver estes conflitos serem diferenciados do método tradicional da adjudicação utilizado no Judiciário, fazendo deste método uma das portas ou vias do FMP.

Assim, podemos argumentar que o Tribunal Multiportas deveria estar ligado aos tribunais, mas tecnicamente o centro abrangente da justiça [ou Tribunal Multiportas] que eu citei poderia estar bem separado dos tribunais. É mais ou menos como a história de Willie Sutton, o ladrão de bancos, que, quando indagado por que roubava bancos, respondeu: ‘é lá que está o dinheiro’. O tribunal é o lugar onde os casos estão, portanto nada mais natural do que fazer do tribunal uma das portas do Tribunal Multiportas – a ideia é essa. Mas pode acontecer de o tribunal estar aqui, e os outros processos [arbitragem, medição etc.] estarem lá; não existe nada [no método] que possa evitar esse fato.⁶⁶

Crespo afirma que, com o FMP cada processo pode ser destinado à via mais apropriada à controvérsia discutida, otimizando-se dessa maneira, os sistemas de resolução de conflitos. No entanto, ressalta ainda que, é essencial haver um estágio preliminar de consultas com a utilização de um método que construa o consenso, de modo a considerar a maneira pela qual as partes envolvidas solicitam seus direitos.⁶⁷

⁶⁶ALMEIDA, Rafael Alves de; ALMEIDA, Tania; CRESPO, Mariana Hernandez (Org.). **Tribunal multiportas**: investindo no capital social para maximizar o sistema de solução de conflitos no Brasil. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2012, p. 33.

⁶⁷*Idem*, p. 44.

No Brasil, as vias ou portas do FMP podem ser encontradas no Centro Judiciário de Solução Consensual de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), inserido pelo Art. 165 do CPC/15.

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.

§1º A composição e a organização dos centros serão definidas pelo respectivo tribunal, observadas as normas do Conselho Nacional de Justiça.⁶⁸

Em pesquisa publicada no XXIV Congresso Nacional do CONPEDI e realizada junto a magistrados dos JECs, o entendimento é de que “a mediação deveria ser uma etapa obrigatória do processo, especialmente entre aqueles magistrados que não trabalham na direção de CEJUSC’s [...]”.⁶⁹

E, o Art. 334 do CPC/15 instituiu a audiência de conciliação ou de mediação preliminar, caso não seja requerida a sua desistência na petição inicial, para aqueles processos que preencherem os requisitos essenciais e não haja a improcedência liminar do pedido.⁷⁰

Entretanto, diante da multiplicação de portas ou vias criadas nos Tribunais brasileiros sem analisar se estas medidas são, de fato, adequadas à demanda existente, verifica-se que, “constatada a inadequação, opta-se por lacrar a porta construída e erigir outra, logo ao lado, levando ao mesmo cômodo.”⁷¹

Nesse sentido, importante realizar com cautela e atenção a triagem, que é um processo voltado à educação das partes e seus procuradores,

⁶⁸BRASIL. Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil. Disponível em: <>. Acesso em: 20 ago. 2018.

⁶⁹ORSINI, Adriana Goulart de Sena; MAILLART, Adriana Silva; SANTOS, Nivaldo dos (Coord.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. XXIV Congresso Nacional do CONPEDI. UFMG/FUMEC/Dom Herbert Câmara. Florianópolis: CONPEDI, 2015, p. 21.

⁷⁰*Idem*, p. 24.

⁷¹ORSINI, Adriana Goulart de Sena; MAILLART, Adriana Silva; SANTOS, Nivaldo dos (Coord.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. XXIV Congresso Nacional do CONPEDI. UFMG/FUMEC/Dom Herbert Câmara. Florianópolis: CONPEDI, 2015, p. 20.

com a devida instrução quanto aos mecanismos de solução de conflitos existentes e suas combinações possíveis que sejam mais adequados à demanda proposta, “com um monitoramento estatístico e fiscalização destas triagens, que precisam ocorrer de acordo com um determinado prazo, e em conexão com o gerenciamento do processo.”⁷²

Portanto, necessário se fazer a análise da demanda para que esta seja encaminhada à porta ou via adequada de modo que haja otimização e celeridade do processo nos Tribunais nacionais, em particular, no âmbito dos JECs de maneira que os princípios da instrumentalidade e adaptabilidade sejam aplicados efetivamente nestas varas judiciais.

3.3.2.1 Adjudicação tradicional: porta 1

Calmon aponta que, a adjudicação tradicional configura a via estatal na qual por meio do processo judicial assegura-se a tutela jurisdicional, onde “a jurisdição estatal é um dos meios de solução de conflitos, constitui-se em um complexo sistema destinado a promover o processo com o fim de atingir seus escopos jurídicos, sociais e políticos.”⁷³

Ressalta Calmon ainda que, nos Juizados Especiais quando a solução do conflito se dá por meio da sentença judicial como êxito do processo, ao final do procedimento sumaríssimo, mais célere e desburocratizado, está caracterizada a via da adjudicação tradicional.

Em casos como esses, observa-se apenas a racionalização dos atos procedimentais, talvez representando o futuro de todo e qualquer processo judicial, mas o que importa para a correta sistematização é a natureza da solução (heterocomposição), a pessoa que a promove (juiz estatal) e a forma de sua aplicação (imposição). Não se trata, portanto, de meio alternativo, senão daquele que, embora não tenha sido o primitivo meio de solução dos conflitos, tornou-se o

⁷²GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & judiciário no Brasil e EUA:** condições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no judiciário. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2013, p. 252.

⁷³CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação.** 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 91.

tradicional. Os demais, sim, é que são alternativos.⁷⁴

Desta maneira, verifica-se que o processo judicial se tornou a via tradicional para a solução dos conflitos e todas as demais são consideradas alternativas à adjudicação tradicional.

Entretanto, é notório que esta via não é capaz de resolver adequadamente todos os conflitos, necessitando-se de outras vias que são viabilizadas por meio dos métodos alternativos. Neste diapasão, Nogueira e Nogueira ressaltam que, há de se buscar uma mudança de cultura do cidadão brasileiro para a solução de todo e qualquer conflito, pois, “o método estatal e tradicional de solução de conflitos mostra-se muitas vezes incapaz de atender aos anseios dos cidadãos.”⁷⁵

Verifica-se assim que, realizada a triagem conforme as premissas do FMP, portanto, nem sempre a via da adjudicação judicial será a mais indicada e, no âmbito do processo judicial, dependendo das peculiaridades da demanda, a via mais adequada para se chegar à solução do conflito suscitado pode ser uma audiência de conciliação.

3.3.2.2 Audiência de conciliação: porta 2

Definir o que venha a ser uma audiência de conciliação não é algo pacífico entre os doutrinadores, afinal há quem entenda que a conciliação é somente aquela realizada no Judiciário e há os defensores de uma distinção entre mediação e conciliação, sendo esta avaliadora e aquela facilitadora, e por último, autores que divergem ante a distinção entre as duas figuras, considerando-as apenas níveis distintos de um mesmo instituto.

Para Calmon, a conciliação está fortemente relacionada ao processo pelo fato de que a atividade jurisdicional nada mais é do que a busca pela obtenção da autocomposição.⁷⁶

No entendimento de Calmon, como mecanismo para se obter a autocomposição que está vinculado à justiça estatal, a conciliação

⁷⁴ *Idem*, p. 87-88.

⁷⁵ NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil: perspectivas a partir do novo Código de Processo Civil. **Revista de Processo**, São Paulo, a. 43, v. 276, fev. 2018, p. 505-522, p. 518.

⁷⁶ CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 87.

consiste em um diálogo entre as partes e o conciliador, de modo a se buscar e encontrar uma solução consensual que seja aceita e factível para as partes envolvidas no conflito.

A conciliação é o mecanismo para a obtenção da autocomposição tradicionalmente utilizado no processo judicial, bem como em iniciativas paraprocessuais do Poder Judiciário, atividade exercida pelo juiz ou por auxiliar, funcionário da Justiça ou nomeado *ad hoc*. Consiste no desenrolar de um diálogo entre partes e conciliador, com vistas a encontrar uma posição final para o conflito, que seja aceitável e factível para ambos os envolvidos. Por imposição dos ordenamentos processuais de *civil law*, o juiz é orientado a propor ou indagar sobre a possibilidade de acordo em diversas fases do processo judicial. Por tradição que vem se formando nas últimas décadas, o Poder Judiciário tem se estruturado em grupos de conciliadores, que atuam sob a supervisão dos juízes, substituindo-o nas audiências de conciliação, criando opções variadas e insistentes para a realização do acordo.⁷⁷

Segundo Moraes, conciliação e mediação compõem o conjunto de método autônomo para a solução de conflito, onde “[...] a conciliação – se apresenta como uma tentativa de chegar voluntariamente a um acordo neutro, na qual pode atuar um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada, para dirigir a discussão sem ter um papel ativo.”⁷⁸

E, como mecanismo alternativo, a conciliação é o método de solução de conflitos em que as partes, conduzidas por um terceiro, agem na composição, mantendo-se como os próprios sujeitos originais da relação jurídica conflituosa. Todavia, é necessário enfatizar que a força diretiva conciliatória deste terceiro é efetiva, em geral, programando resultado que, originalmente, não era imaginado ou desejado pelas partes.

No entendimento de Meirelles e Netto,

⁷⁷CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013, p. 99.

⁷⁸MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição**. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999, p. 135.

Os institutos da conciliação e da mediação figuram no quadro dos meios alternativos de resolução de conflitos, mas não se confundem. Diferenciam-se pelo objeto (relação humana na mediação; acordo na conciliação), diálogo (transdisciplinar na mediação; monodisciplinar na conciliação), postura das partes (cooperativa na mediação; adversarial na conciliação), postura dos advogados (assessoria na mediação; defensoria na conciliação), postura do negociador (facilitador na mediação; intervencionista na conciliação), natureza do processo (confidencial na mediação; pública na conciliação), incidência (mediação aplicável a relações duradouras e complexas; conciliação aplicável a relações efêmeras e de menor complexidade).⁷⁹

Verifica-se que, conforme afirmam Meirelles e Netto, a audiência de conciliação é a via adequada para resolver o conflito onde a relação entre as partes é efêmera e de menor complexidade, tais como os danos materiais originados de um acidente de trânsito, onde os envolvidos são, na grande maioria das ações, pessoas físicas na qualidade de condutor dos veículos.

Os problemas de trânsito aumentaram a tal ponto que acabaram assumindo, ao lado das doenças, drogas, guerras e a devastação do meio ambiente, um lugar de destaque na pauta de preocupação da sociedade atual, de modo que diariamente, membros desta sociedade são vítimas da negligência, da imperícia, da imprudência, da fadiga, da vaidade, da pressa excessiva, da falta de educação, dos desvios de comportamento dos padrões legais das limitações humanas para dirigir e, em menor escala, de fatores ambientais, das deficiências das estradas e dos veículos, acarretando consequências sociais e econômicas danosas ao indivíduo e à sociedade, a qual, da

⁷⁹MEIRELLES, Delton Ricardo Soares; NETTO, Fernando Gama de Miranda. Reflexões sobre a conciliação e a mediação civil no âmbito judicial e extrajudicial. In: VERÇOSA, Fabiane et al. **Arbitragem e mediação**: temas controvertidos. Rio de Janeiro: Forense, 2014. Cap. 14. p. 287-314, p. 313.

forma como está organizada, não pode prescindir do veículo no atendimento aos variados interesses comunitários.⁸⁰

Devido às características dos conflitos oriundos em problemas no tráfego hodierno, a sociedade contemporânea busca a solução destes no Poder Judiciário, em específico, nos JECs, visto que o procedimento especial contido na Lei n. 9.099/95 orienta que as demandas suscitadas por este procedimento sejam resolvidas tendo por base os princípios da celeridade e informalidade, entre outros.

Todavia, com a amplitude da competência dos JECs, a celeridade e os acordos nas audiências de conciliação foram decrescendo, fazendo com que o trâmite do processo não alcance o seu final no tempo determinado. Para Letteriello, o sucesso das audiências de conciliação no início da vigência da Lei n. 9.099/95, com índices superiores a 80% de acordo e o brevíssimo tempo (30 dias) em que eram solucionadas as controvérsias de pequenas reclamações foi diminuindo com a ampliação da competência e entrada de empresas no polo ativo das demandas, provocando um aumento descomunal de processos e reduzindo para 40% o índice de acordo.⁸¹

Portanto, para que a pauta de audiências não seja abarrotada e para a celeridade do procedimento, como via de solução consensual do conflito, ainda que este seja no âmbito do Poder Judiciário, a audiência de conciliação deve ser utilizada somente para aquelas partes que realmente estejam orientadas e desejam compor um acordo. Caso contrário, abarrotar as pautas dos JECs com toda e qualquer demanda que aporta nestas varas consiste em não efetivar o acesso à Justiça, deixando as partes à mercê de um Judiciário moroso e sem resultados efetivos.

Ainda, outra via a ser utilizada, na solução das controvérsias em que as partes possuem relação anterior ao conflito e continuarão a relação, como nas demandas de família e nas de direito de vizinhança, é a mediação judicial.

⁸⁰ARAGÃO, Ranvier Feitosa. **Acidentes de trânsito: análise da prova pericial**. 6. ed. Campinas/SP: Millennium Editora, 2016, p. 102.

⁸¹LETTERIELLO, Rêmulô. **Juizados especiais estão em flagrante declínio**. Consultor Jurídico. 2011. Disponível em :<www.conjur.com.br/2011-jul-26/juizados-especiais-manifesto-flagrante-declinio?>. Acesso em: 08 out. 2018.

3.3.2.3 Mediação judicial: porta 3

O lugar da mediação no ambiente do Poder Judiciário e suas potencialidades de empoderamento das partes e democratização de relações mudam conforme o tratamento que lhe é dispensado nos processos de institucionalização, seja mais voltado aos interesses das partes envolvidas ou às medidas de política judiciária.⁸²

A mediação é o movimento de um terceiro com o escopo de aproximação das partes belicosas, conduzindo-as, sutilmente, a uma composição amigável, a qual deve ser decidida, tão somente, por si próprias.

Bacellar ressalta que, a mediação é o meio que busca o diálogo, por meio de um terceiro, independentemente do local onde é praticada.

Em outras palavras, e independentemente do local onde ela venha a ser aplicada, ressalta como característica da mediação a busca de um diálogo assistido por um terceiro (mediador), tendente a propiciar acordos satisfatórios para os interessados (por eles desejados), preservando-lhes o bom relacionamento. Algumas vezes, o diálogo direto entre as pessoas encontra-se comprometido por fatores emocionais, como rancor, insegurança, indiferença, desprezo, ódio, entre outros. Nesses casos, até que cessem as tensões, a comunicação entre os contendores fica prejudicada e para restabelecê-la é fundamental a ajuda de um terceiro – mediador, que será o ponto neutro, porém ativo, na inter-relação.⁸³

Acerca do instituto da mediação, o posicionamento de Luís Alberto Warat *apud* Menezes:

A mediação é uma forma ecológica de resolução dos conflitos sociais e jurídicos; uma forma na qual o intuito de satisfação do desejo substitui a aplicação coercitiva e terceirizada de uma sanção

⁸²ORSINI, Adriana Goulart de Sena; MAILLART, Adriana Silva; SANTOS, Nivaldo dos (Coord.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. XXIV Congresso Nacional do CONPEDI. UFMG/FUMEC/Dom Herbert Câmara. Florianópolis: CONPEDI, 2015, p. 29.

⁸³BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados especiais: a nova mediação para processual**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003, p. 175.

legal. A mediação como uma forma ecológica de negociação ou acordo transformador das diferenças.

[...]

A mediação começa quando as partes conseguem interpretar, no simbólico, ódios e amores que as diferenciam. A mediação facilita às partes a possibilidade de interpretar seus ódios e amores. O que é mediável são os conflitos de afetos, não as diferenças patrimoniais sem história, sem afetos, nem desejo (elas são transações que podem estar disfarçadas de mediações). Nos casos patrimoniais sem história, se decidem as diferenças, não existe conflito a resolver. Para que algo possa ser mediado, é necessário que uma das partes, pelo menos, tenha um conflito de ódio, amor ou de dor.⁸⁴

Warat afirma ainda que, para a prática da mediação, é essencial saber amar:

Pode parecer estranho e até surpreendente eu afirmar que o amor precisa construir um espaço de mediação para a sua realização. Amar é exercer uma capacidade de negociação das diferenças. Um estado de permanente mediação para que possam conviver as diferenças. O amor se instala em um espaço de conflitividade que precisa ser negociado para realizar os afetos.⁸⁵

Lorencini, por sua vez, em sua explanação sobre mediação, enfatiza que esta é o meio alternativo que busca o restabelecimento do diálogo entre as partes, podendo a mediação ser realizada fora ou no ambiente do Poder Judiciário.

A ideia é que ela restabeleça o diálogo entre os envolvidos, de modo que eles enxerguem, por si mesmos, outros aspectos do impasse de modo a chegar a uma solução. Dependendo de como a mediação teve início – e se foi no ambiente do Poder Judiciário ou não – o mediador pode ser contratado pelas partes ou indicado por um órgão,

⁸⁴MENEZES, Marcelo Paes. A crise da Justiça e a mediação, **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, a. 33, n. 63, p. 23-31, jan./jun. 2001, p. 24-25.

⁸⁵*Idem*, p. 26.

sendo remunerado ou voluntário. No entanto, não pode ter qualquer interesse direto ou indireto nos fatos discutidos. Por isso, é imprescindível que haja uma norma ética a pautar seu comportamento. Além de ajudar as partes a pensar a controvérsia sob diferentes ângulos, tirando-as de posições preconcebidas, o mediador visa dar objetividade ao diálogo, a incentivar os mediandos a exercitar o *ouvir*, o *falar* e o *refletir*, para que não haja discussão estéreis e agressividade. Cabe a ele também encontrar o local mais adequado para o desenvolvimento dos trabalhos e zelar por um clima que convide à mediação. É sua atribuição, ainda, definir o procedimento, as regras e combinações em que a mediação vai se desenrolar. Mas, sobretudo, é sua tarefa identificar a pretensão das partes. Um dos mitos que cercam os meios alternativos é o de que, em razão de sua informalidade, eles não têm procedimento nem seguem uma pauta de organização. A confidencialidade, a flexibilidade e a informalidade, de fato, são atributos da mediação, mas o que se verifica é uma *processualização* da mediação, mediante a adoção de atos e procedimentos, muitos deles importados do processo judicial. Convivem, assim, a mediação sem procedimentos preestabelecidos e a mediação com regras procedimentais.⁸⁶

Em suma, a mediação é um instituto que estimula a autonomia humana e a cidadania, agindo como método gradativo na pacificação social, principalmente nos conflitos que envolvem uma relação continuada entre as partes, como é o caso das relações familiares e de vizinhança.

Farias e Rosenvald introduzem o tema em sua obra enfatizando que, no Direito de Vizinhança as relações se baseiam no princípio geral de que o proprietário ou quem tem a posse da propriedade não pode

⁸⁶ LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012. Cap. 3. p. 57-81, p. 62.

“exercer seu direito de forma que venha a prejudicar a segurança, o sossego e a saúde dos que habitam o prédio vizinho.”⁸⁷

Neste sentido, Gonçalves ressalta ainda que, o termo vizinhança não se restringe apenas aos vizinhos próximos e sim, vai até onde o ato praticado possa afetar nocivamente a segurança, o sossego ou a saúde dos habitantes próximos.

Na doutrina e na jurisprudência são propostas soluções para a composição dos conflitos de vizinhança. Assinala-se que o vocábulo vizinhança não se restringe à propriedade confinante, possuindo em direito significado mais largo do que na linguagem comum. Estende-se até onde o ato praticado em um prédio possa propagar-se nocivamente, alcançado via de regra não só os confinantes como também outros prédios próximos.⁸⁸

Lorencini, entende que os Juizados Especiais possuem papel fundamental para a solução dos conflitos de vizinhança, visto que tais conflitos bem como os de família necessitam de solução onde as partes envolvidas estão em uma relação continuada e o conflito não irá cessar esta convivência. Portanto, na solução para estas disputas, os métodos autocompositivos são os mais indicados.⁸⁹

Além da conciliação e da mediação, como já mencionado, há outros meios alternativos à via tradicional, não sendo o objeto deste estudo explanar acerca de todos.

3.3.3 Outras portas

Entre as múltiplas portas que podem ser utilizadas de acordo com as características do conflito, destacam-se ainda a negociação,

⁸⁷FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de direito civil: direitos reais**. 14. ed. Salvador: JusPodivm, 2018, p. 702.

⁸⁸GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: direito das coisas**. v. 5. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014, p. 357.

⁸⁹LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação e arbitragem: curso básico para programas de graduação em Direito**. São Paulo: Método, 2012. Cap. 3. p. 57-81, p.72.

arbitragem, o mini julgamento e a combinação de mediação com arbitragem.

3.3.3.1 Negociação

Do método desenvolvido na prestigiada Universidade de Direito de Harvard à classificação dos diferentes resultados a que uma negociação poderá chegar, são inúmeras as obras a demonstrar que, por meio do diálogo entre as pessoas e o estabelecimento de benefícios mútuos, chegue-se ao resultado de ganha/ganha, onde as pessoas em conflito podem chegar a uma solução negociando, sem litigar judicialmente.

Em Fisher, Ury e Patton tem-se o projeto de negociação da *Harvard Law School*, onde os autores dissertam acerca do embasamento teórico sobre a negociação de acordos sem concessões e o método da negociação baseada em princípios que consiste em decidir as questões a partir dos seus méritos, e não por meio de um processo de regateio centrado no que cada lado se diz a fazer e a não fazer. Este método sugere que se procurem benefícios mútuos sempre que possível e que, quando os interesses entrarem em conflito, deve-se insistir em que o resultado se baseie em padrões justos, independente da vontade de qualquer um dos lados. É um método rigoroso quanto aos méritos e brando para com as pessoas. A negociação baseada em princípios mostra como obter aquilo a que se tem direito e, ainda assim, agir com decência. Permite ser imparcial, ao mesmo tempo que protege daquelas pessoas que gostam de levar vantagem sobre a imparcialidade das outras.⁹⁰

Na obra de Stone, Patton e Heen destaca-se a maneira de trabalhar os diversos diálogos dentro de uma negociação, sobre vários aspectos, como: a) discutir questões importantes; b) desenvolver sua capacidade de negociação; c) entender o que não é dito; e, d) lidar com o conflito.⁹¹

Lewicki, Sounders e Minton fazem um estudo sobre a negociação mais amplamente, propiciando um enquadramento no problema, com metas, estratégia e resumo. Esta obra trabalha a ética em negociação.⁹²

⁹⁰FISHER, Roger; URY, William; PATTON Bruce. **Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões**. Trad. Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

⁹¹STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Sheila. **Conversas difíceis**. Trad. Miriam Crohmal. Rio de Janeiro: Eusevier, 2004.

⁹²LEWICKI, Roy J.; SAUNDERS, David M.; MINTON, John W. **Fundamentos da negociação**. Trad. Raquel Macagnan Silva. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

Já Halow e Compton se depreendem em um estudo sobre o processo de comunicação, definindo o que é, quais são os problemas de comunicação nas organizações e as várias barreiras à comunicação efetiva.⁹³ De outro modo, Weil e Tompakow fazem referência à linguagem da comunicação não verbal tão importante para a negociação.⁹⁴

Silva relata como o advogado deve atuar nas negociações e sobre as dificuldades que este operador do direito enfrenta em negociar nas audiências conciliatórias.⁹⁵

Malhotra demonstra como superar impasses e resolver conflitos difíceis sem usar dinheiro ou força. O autor faz um apanhado sobre o poder do enquadramento, do processo e da empatia, enfocando esses três mecanismos cruciais que os negociadores costumam ignorar, subestimar ou desperdiçar, especialmente quando estão acostumados a pensar no poder em termos de dinheiro ou de força.⁹⁶

Ury, Brett e Goldeberg analisam como compreender e conceber sistemas de resolução de conflitos e a construção desses sistemas.⁹⁷

Stark trabalha com os diversos tipos de negociação e os classifica em cinco resultados possíveis a que uma negociação poderá chegar. São estes: a) perde/perde; b) perde/ganha; c) ganha/perde; d) ganha/ganha; e) nada acontece. Segundo o autor, deve-se priorizar a negociação baseada no ganha/ganha, pois, a negociação com foco no ganha/ganha trabalha com os interesses mútuos das pessoas envolvidas no conflito.⁹⁸

Conforme assinala Pinto, uma negociação poderá atingir até cinco diferentes resultados, podendo dentre estes cinco, não haver nenhum resultado positivo. Os quatro demais resultados, segundo este autor,

⁹³HALOW, Eric; COMPTON, Henry. **Comunicação**: processo, técnicas e práticas. Trad. Danilo A. Nogueira e Vera Maria C. Nogueira. São Paulo: Atlas,1980.

⁹⁴WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. 67. ed. Petrópolis: Editora, Vozes,2010.

⁹⁵SILVA, Alessandra Gomes do Nascimento. **Técnicas de negociação para advogados**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

⁹⁶MALHOTRA, Deepak. **Acordos quase impossíveis**: como superar impasses e resolver conflitos difíceis sem usar dinheiro ou força. Trad. Francisco Araújo da Costa. Porto Alegre: Bookman, 2017.

⁹⁷URY, William; BRETT Jeanne; GOLDBERG Stephen. **Resolução de conflitos**. Portugal: Actual, 2009.

⁹⁸STARK, Peter B. **Aprenda a negociar**: o manual de táticas ganha/ganha. Trad. Luiz Liske. 2. ed. São Paulo: Littera Mundi, 1999.

podem ser classificados em: perde/perde, ganha/perde e perde/ganha, ganha/ganha.⁹⁹

O resultado perde/perde acontece quando nenhuma das partes satisfaz suas necessidades ou desejos e quando abandonam seus interesses, ou seus interesses são deixados de lado e o indivíduo fica com a sensação de ter perdido, com receio das partes em negociar novamente. Enquanto a negociação baseada em ganha/perde e perde/ganha consiste em que lado da mesa você se encontra. Em algumas negociações você será o vencedor e em outras o resultado será inverso. A grande desvantagem é que uma parte sai da negociação sem que suas necessidades ou desejos sejam atendidos. E este que perdeu recusará a negociar novamente com o vencedor.

Por fim, a negociação baseada no resultado ganha/ganha utiliza-se do questionamento sobre a finalidade e o motivo do conflito para se descobrir quais os interesses existentes. Tal questionamento irá fazer os envolvidos no conflito refletirem sobre as necessidades que mais os preocupam e revela os interesses por trás das exigências, como também quando há o atendimento às necessidades e aos objetivos, de ambas as partes, os negociadores percebem que seus interesses são diversos, mas não conflitantes, e que, essas diferenças podem conduzir à resolução da desavença.

A análise conjunta oferece maior possibilidade de revelar esses interesses complementares do que uma troca de posições definidas. Baseia-se na conciliação dos interesses em vez de posições, porque atrás das posições opostas há mais interesses em comuns do que conflitantes.

⁹⁹PINTO, Eder Pascoal. **Negociação orientada para resultados**: a conquista do entendimento através de critérios legítimos e objetivos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

3.3.3.2 Arbitragem

A arbitragem é definida como a tentativa de resolução de determinado conflito entre as partes, depositada tal função a um terceiro, em geral escolhido por estas, denominado árbitro.

No direito brasileiro, a arbitragem fica adstrita a temas de direitos patrimoniais disponíveis e está prevista na Lei n. 9.307/96. Ao árbitro não é permitido ser um juiz togado, no exercício de sua profissão.

Coelho assevera que, “na arbitragem, embora método heterocompositivo de solução de conflitos, não se coaduna postura belicosa e pouco cooperativa que lamentavelmente acaba sendo a regra no Judiciário.”¹⁰⁰

É oportuno ressaltar que a arbitragem voluntária ou obrigatória antecedeu a jurisdição estatal até esta se tornar a principal via de solução para as controvérsias erigidas entres os indivíduos da sociedade civil.

3.3.3.3 Mini julgamento: *mini-trial*

É uma simulação de uma audiência no Poder Judiciário havendo a argumentação dos advogados das partes perante um terceiro imparcial, construindo-se um painel.

[...] o minitrial tem origem privada e reproduz um julgamento. A exemplo da avaliação de um terceiro neutro, essa modalidade também serve de técnica auxiliar na mediação. Foi criado em 1977 para casos envolvendo disputas de marcas e patentes, mas logo se espalhou sua utilização para controvérsias comerciais e matérias envolvendo o Poder Público (indenizações, construção civil e também antitruste). Geralmente, seu funcionamento e procedimento são previamente definidos em contrato, inclusive quanto à confidencialidade e a utilização das informações colhidas ao longo do processo, caso as partes recorram ao Poder Judiciário depois que o *minitrial* fracassar. Tenta-se reproduzir o *trial* judicial, porém sem a tensão que uma disputa no tribunal

¹⁰⁰COELHO, Eleonora. Desenvolvimento da cultura dos métodos adequados de solução de conflitos: uma urgência para o Brasil. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe (Coord.). **Arbitragem e mediação: a reforma da legislação brasileira**. São Paulo: Atlas, 2015, p. 224.

envolve, já que as decisões não são vinculantes nem o terceiro neutro que preside os trabalhos tem poderes de coerção. [...] O procedimento do *minitrial* é voltado para que no final as partes se componham.¹⁰¹

Há o amparo dos litigantes na clarificação dos conflitos, bem como na avaliação do mérito das respectivas pretensões. Não se fomenta uma decisão vinculativa, todavia os conflitantes adquirem uma percepção mais realista da querela conduzindo-os constantemente à celebração de um acordo.

3.3.3.4 Mediação-arbitragem: *med-arb*

As partes aceitam submeter seus problemas a um mediador e nos pontos onde não se alcança um acordo submetem-se à arbitragem, sendo-lhes imposta uma decisão no que concerne aos pontos não consensuais. O árbitro pode ser o mediador ou outra pessoa capacitada para a demanda.

Muitas vezes, utiliza-se meios alternativos híbridos para se chegar à solução de uma controvérsia, podendo haver combinação de meios autocompositivos ou heterocompositivos, sendo a “*med-arb*” a forma que mais traduz este hibridismo. Esta modalidade está normalmente “prevista em cláusula contratual em que, de forma escalonada, tenta-se inicialmente mediar as partes para que elas encontrem uma solução para o impasse. Fracassada a mediação, esse mesmo terceiro passa para a arbitragem.” Entretanto, há críticas sobre esta forma híbrida, onde o mediador e o árbitro é o mesmo terceiro, distorcendo a função daquele. Todavia, quando “mediador e árbitro são a mesma pessoa, há quem veja na convivência anterior entre o terceiro e as partes durante a mediação como frutífera e boa para o transcurso dos trabalhos de arbitragem.”¹⁰²

¹⁰¹LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012. Cap. 3. p. 57-81, p. 65-66.

¹⁰²LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012. Cap. 3. p. 57-81, p. 67.

Portanto, não há proibição em que o mediador e árbitro sejam o mesmo terceiro, embora seja mais recomendável que o árbitro seja pessoa diferente do mediador.

4 ANÁLISE QUALITATIVA DOS RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A primeira parte desta obra dedicou-se a descrever o caso objeto de estudo com a exposição do contexto fático e dos dados processuais do 2º JEC de Florianópolis dentro dos limites metodológicos e no recorte temporal proposto. O segundo capítulo trouxe à baila o arcabouço teórico aplicável no microsistema dos JECs e do FMP.

Neste capítulo pretende-se analisar os resultados obtidos à luz da doutrina pertinente, bem como discorrer sobre a viabilidade de replicação da experimentação em outras unidades de JECs catarinenses. Nestes termos, encontrando-se o estudo munido das bases necessárias, pretende-se verificar se a experimentação de múltiplas portas, ou pelo menos algumas delas, trouxe benefícios ao autêntico acesso à justiça na unidade judicial sob exame e se, a liberação na pauta de audiências do 2º JEC de Florianópolis proporcionou a realização de mais acordos nas audiências de conciliação e mediação, visto que estas vias são baseadas na autocomposição e no diálogo para que haja a retomada da paz social entre as partes envolvidas.

4.1 ANÁLISE DOS DADOS DO 2º JEC DE FLORIANÓPOLIS

Os números do 2º JEC de Florianópolis trouxeram transparência e uma ampla percepção da litigiosidade na capital catarinense. Com a análise detida dos dados trazidos foi possível identificar quais foram as demandas que ingressaram nesse sistema no segundo trimestre de 2017 e ainda detalhar quais foram os maiores litigantes neste período.

Assim, dentro da didática sugerida da divisão das vias ofertadas pela unidade judicial em Portas 1, 2 e 3, encontrando-se o presente estudo dotado da objetividade de dados concretos e da robustez teórica, serão detalhados os resultados obtidos no exame do 2º JEC de Florianópolis/SC e traçado um paralelo com outras unidades judiciais análogas.

4.1.1 Porta 1: a adjudicação tradicional

Nesta modalidade de via para tratamento adequado do conflito, ofertada àqueles processos cuja parte passiva é um litigante habitual, não há que se falar em MASCs da controvérsia, uma vez que as próprias partes não têm interesse na composição. O objetivo nesta hipótese é a instrução do feito da forma mais eficiente possível para que os autos estejam aptos

ao julgamento num curto espaço de tempo, preservado os interesses da parte autora e salvaguardada as garantias constitucionais da parte ré.

Neste aspecto, verificou-se que dos 471 processos distribuídos à unidade no segundo trimestre de 2017 um total de 317 era da classe Procedimento do Juizado Especial Cível, ou seja, ações iniciais de conhecimento que necessitam de instrução probatória para julgamento da Lide. As demais ações ajuizadas são de classes diversas, como embargos de declaração, cumprimentos de sentença ou execução de título extrajudicial.

Portanto, mesmo considerando o total das ações ajuizadas no recorte temporal proposto, necessário tal digressão, pois todas requerem tempo e trabalho da unidade, concluiu-se que 29% (135 processos) são ações cujas partes demandadas são litigantes habituais, conforme o Gráfico 2, adstritas à Portaria n. 01/2012. Verifica-se, por conseguinte, que quase um terço de todas as demandas destinadas à unidade foram processadas sob o rito da Porta 1, percentagem que, por dedução lógica, pode ser aplicada a todo o ano de 2017.

Importante registrar que não há inovação processual ou mesmo legislativa ao suprimir a audiência de conciliação e citar a parte demandada para que conteste o feito no prazo legal, uma vez que explicitado no ofício de citação que, caso a parte requeira a realização de audiência de conciliação esta seria prontamente designada.

A aplicação da Porta 1 encontra guarida no princípio da adaptabilidade, pois ao flexibilizar o procedimento às peculiaridades do caso concreto e à natureza do litígio, o Juízo oferta ao jurisdicionado uma adequada tutela do direito material. No caso, tratando-se de demandas em que figuram litigantes habituais, procedimentos estanques como a designação de audiências de conciliação a todas as ações ajuizadas não atendem aos princípios norteadores dos JECs, uma vez que não trazem efetividade ao processo.

Há que se ressaltar ainda que, tal premissa se coaduna com o princípio da instrumentalidade, expresso no Art. 13 da Lei n. 9.099/95, porquanto se consideram válidos os atos processuais sempre que preencherem a finalidade para os quais foram realizados. Pois bem, a finalidade do processo é a tutela do direito material, não havendo violação às garantias constitucionais do réu como o direito ao contraditório e ampla defesa, legalmente cabível que a unidade não designe audiências de conciliação a determinados tipos de conflitos sem ensejar em nulidades. Além do mais, a customização processual criada pela Portaria n. 01/2012 para tratamento adequado dos conflitos produz uma resposta às partes

com menor dispêndio de tempo e recursos, premissas basilares do procedimento do JEC.

Neste ponto, cabe analisar se os resultados da via proposta foram exitosos no processamento dos feitos, considerando o parâmetro de análise fixado, qual seja, o tempo entre a distribuição do processo e a remessa deste para sentença.

Note-se que o parâmetro de conclusão à sentença diz respeito apenas à marcha processual, pois questões como férias do magistrado, substituição do titular ou outra questão do gabinete na unidade devem ser consideradas. Ainda, importante ressaltar que o parâmetro foi fixado justamente para que tais distorções não intervissem no resultado da pesquisa, tratando-se tão somente de critério apto à análise do tempo necessário à instrução do feito.

Assim, num exame ainda mais detalhado e fidedigno da unidade, no limite temporal proposto, foram delimitadas as ações contra instituições bancárias, empresas de telefonia e companhias aéreas, as mais recorrentes, conforme demonstrado no Gráfico 3.

Quanto às demandas contra instituições bancárias, considerado o segundo trimestre de 2017, tem-se que estas somaram 45 dos 135 processos que ingressaram na vara do 2º JEC de Florianópolis, classificados como Porta 1. Assim que tais demandas ingressaram na unidade o setor de triagem identificou a natureza da Lide e prontamente, sem a necessidade de despacho inicial do magistrado, expediu ofício de citação para que a demandada ofertasse resposta.

Conforme análise explicitada no Gráfico 4, observou-se que a prática da unidade em suprimir a audiência de conciliação e determinar o prosseguimento do feito com a apresentação de defesa impôs à marcha processual ritmo acelerado na instrução probatória. Denota-se no mencionado gráfico que dos 33 processos analisados, 21 deles foram da distribuição à conclusão para sentença em menos de 60 dias; ainda, considerando todos os processos examinados no segundo trimestre de 2017 contra instituições bancárias, concluiu-se que a mediana para instrução processual foi de apenas 52 dias.

Vigorosos os resultados obtidos ao aplicar a Porta 1 nas demandas contra instituições bancárias que ingressaram no 2º JEC de Florianópolis no período sob análise, uma vez que o tempo de trâmite processual até a conclusão dos autos para sentença foi demasiadamente exíguo. Convém ainda explicitar que, em nenhum desses processos a instituição bancária demandada requereu a realização de audiência de conciliação.

Contudo, para que tais resultados sejam corroborados, necessário compará-los com a média nacional ou com outras unidades de mesma

competência. A compilação Justiça em Números do CNJ traz dados interessantes acerca da movimentação processual nos JECs, mas não especificamente o dado perquirido, necessário, portanto, investigar outras unidades que sejam o mais próximas possíveis da realidade do 2º JEC de Florianópolis. Neste intuito, as varas dos 2º JECs de Joinville, Balneário Camboriú e Chapecó, todas no âmbito do PJSC, foram pesquisadas quanto aos processos ingressados no segundo trimestre de 2017 contra instituições bancárias.

Em Joinville, cidade mais populosa do estado e com elevado índice de desenvolvimento humano, primeiramente notou-se que a percentagem das demandas ingressadas no mesmo recorte temporal contra os litigantes habituais é muito próxima da verificada em Florianópolis. Neste município, tem-se que 21% (144 processos) de todas as demandas estariam adstritas à Portaria n. 01/2012 caso a unidade utilizasse a mesma forma de tratamento dos conflitos judicializados, conforme demonstrado no Gráfico 10. Porém, para fins deste estudo, convém por ora analisar somente aquelas ingressadas contra instituições bancárias.

Neste aspecto, pode-se verificar, assim como em Florianópolis, que tais demandas são as mais recorrentes na unidade, sendo que dos 144 processos que seriam encaminhados para adjudicação tradicional, na hipótese de aplicação da mesma metodologia, 55 deles são contra bancos ou cooperativas de crédito.

Com o escopo de traçar um paralelo com dados encontrados em Florianópolis/SC, o estudo analisou todos os processos contra instituições bancárias do 2º JEC de Joinville e observou que a unidade no mesmo recorte temporal demorou 94 dias para que os autos fossem instruídos e chegassem ao magistrado para prolação de sentença.

O resultado em dias do trâmite dos processos contra instituições bancárias verificado nesta unidade foi muito aquém do encontrado em Florianópolis, contudo, o dado mais interessante, conforme já relatado, foi o entendimento do magistrado titular à época de que as partes mesmo após o ingresso da ação judicial procurassem métodos extrajudiciais para solução do conflito. Verifica-se claramente que a unidade identificou que tais demandas eram recorrentes e buscou uma forma alternativa à prescrita na Lei n. 9.099/95 de otimizar a marcha processual, porém, haja vista que nenhum acordo foi firmado pela via proposta (*consumidor.gov*), depreende-se que a tentativa da unidade não trouxe benefícios ao andamento processual de acordo com os parâmetros fixados nesta obra.

Quanto ao 2º JEC de Balneário Camboriú, verifica-se que a percentagem dos processos que seriam encaminhados à Porta 1, caso a unidade à adotasse, repete com precisão os dados encontrados em

Joinville e está muito próximo daqueles experimentados em Florianópolis, uma vez que 20% (99 processos) de todas as demandas ingressadas no Juízo no segundo trimestre de 2017 são contra os chamados litigantes habituais, Gráfico 14.

Como nas demais varas mencionadas, em Balneário Camboriú as demandas mais recorrentes são aquelas contra instituições bancárias, a julgar que, dos 99 processos que seriam encaminhados à adjudicação tradicional: 42 destes são contra bancos ou cooperativas de crédito. Aplicada a mesma metodologia aos dados obtidos no 2º JEC de Florianópolis verifica-se que a unidade demora o dobro do tempo (112 dias) para instruir este mesmo tipo de demanda e remeter os autos maduros para sentença, conforme descrito no Gráfico 16.

Portanto, ao longo da análise da unidade do 2º JEC de Balneário Camboriú notou-se que todas as demandas são tratadas da mesma forma independentemente da natureza do litígio e das partes envolvidas. No contorno temporal analisado a totalidade dos processos que ingressaram na vara foram encaminhados à via consensual da conciliação por meio da designação de audiências, porém, ao examinar cada processo demandado contra instituições bancárias, deduzidos aqueles não recebidos, verificou-se que dos 34 processos que tiveram audiência marcada em apenas 02 casos foram realizados acordos entre as partes, representando apenas 6% da totalidade. Em suma, concluiu-se que a unidade leva muito tempo para instruir este tipo de feito e que as audiências designadas não representam método adequado de solução dos conflitos em comparação aos resultados experimentados pelo 2º JEC de Florianópolis/SC.

Em Chapecó, no oeste do estado, os resultados obtidos no exame da unidade demonstraram que 16% de todos os processos que ingressaram na unidade no segundo trimestre de 2017 poderiam tramitar sob a égide da Porta 1, ou seja, dos 705 processos de todas as classes que ingressaram no Juízo 113 destes poderiam ser processados através da adjudicação tradicional caso a vara aderisse à este método de tratamento dos conflitos.

Nesta unidade de JEC, exatamente como verificado nas demais analisadas, constatou-se que as instituições bancárias são as partes demandadas com maior frequência, sendo que dos mencionados 113 processos que poderiam tramitar pela Porta 1 tem-se que 73 deles apresentam como réus bancos ou cooperativas de crédito. Após exame metuculoso de cada um destes processos constatou-se que entre a distribuição, instrução e remessa do feito para sentença decorrem, segundo a metodologia aplicada, 85 dias, conforme Gráfico 20.

Em suma, na análise do 2º JEC de Chapecó, assim como no 2º JEC de Balneário Camboriú, verificou-se que as demandas ajuizadas no

recorte proposto contra instituições financeiras recebem o mesmo tratamento judicial das demais ações; ainda, que tais demandas quando submetidas às audiências de conciliação não demonstraram efetividade quanto a persecução do acordo, pois em nenhum dos casos observados as partes firmaram termo para encerrar naquele ato o processo. Conclui-se, portanto, que a unidade não diferencia os conflitos judiciais conforme a natureza do litígio, fato que impõe tempo de trâmite dos processos acima do verificado na capital catarinense, apesar de mais célere do que o 2º JEC de Joinville e do que o 2º JEC de Balneário Camboriú.

Traçado este importante paralelo entre a unidade do 2º JEC de Florianópolis e as demais varas da mesma competência, grandeza e unidade da federação, é possível concluir com base em dados empíricos que nos casos de demandas contra instituições bancárias a supressão da audiência de conciliação e a imediata citação do réu é mais célere na instrução do processo e, portanto, a prestação jurisdicional ao caso é a mais adequada.

Com relação aos processos contra empresas de telefonia, demonstrou o estudo que no 2º JEC de Florianópolis ao aplicar o método da adjudicação tradicional as ações foram da distribuição à conclusão para sentença em apenas 50 dias, resultado muito próximo do experimentado nas demandas contra instituições bancárias. Verificou-se, ainda, que as empresas de telefonia foram a segunda espécie de demandada mais frequente não só nesta unidade, mas em todos os demais JECs examinados.

Portanto, possível estender a análise dos dados do 2º JEC de Florianópolis e da sua comparação com as unidades análogas tocante às instituições bancárias às empresas de telefonia para concluir que a abolição da audiência de conciliação e a instrução do feito com contestação e réplica é o método mais adequado de solução desta casta de conflito conforme à natureza da demanda trazida ao Poder Judiciário.

O mesmo pode ser replicado para as demandas contra companhias aéreas, uma vez que o 2º JEC de Florianópolis instrui o feito nos moldes da Portaria n. 1/2012. De acordo com os resultados da pesquisa quantitativa, do ajuizamento da ação até a conclusão para a sentença, houve um intervalo de apenas 42 dias, resultado mais que surpreendente.

Destarte, assim como nas demandas contra instituições bancárias e empresas de telefonia, está claro que ao dispensar a audiência de conciliação nos processos cuja parte passiva é uma companhia aérea a marcha processual ganha velocidade e eficiência na instrução dos processos, fator que permite a entrega da prestação jurisdicional em menor prazo.

Ainda, quanto às ações do 2º JEC de Florianópolis contra companhias aéreas, a análise dos dados demonstrou que, em comparação com as outras unidades similares, se trata de fenômeno específico de Florianópolis e Joinville, posto que estas competências territoriais representam a terceira espécie de demandas mais frequente. Por outro lado, em que pese as Comarcas de Balneário Camboriú e Chapecó também possuam aeroportos, verificou-se que nestas unidades as ações perpetradas em face das concessionárias de serviços públicos (distribuidoras de energia elétrica e empresas de água e esgoto) superam em número àquelas contra empresas de transporte aéreo.

Importantíssima a informação trazida no parágrafo anterior, uma vez que demonstra que cada unidade de JEC tem suas peculiaridades e, portanto, deve tratar os conflitos judicializados de forma adequada à natureza da Lide sociológica.

Em entrevista realizada com a Chefe de Cartório do 2º JEC de Balneário Camboriú, esta informou que o andamento normal da vara está sendo prejudicado pelo ingresso de demandas em massa contra a empresa municipal de coleta de lixo. Segundo o relatado, a empresa responsável pelo serviço público de limpeza cobrou uma taxa acima do legalmente permitido dos moradores da cidade, fato que ensejou o ajuizamento de milhares de ações idênticas em 2018 requerendo a repetição de indébito dos valores indevidamente pagos.

O exemplo do que ocorre em Balneário Camboriú pode ser ecoado em todas as JECs do estado e serve como paradigma deste estudo, pois demonstra que cada Comarca tem questões fáticas e jurídicas próprias de sua localização e por consequência necessitam de um tratamento específico. Neste caso, de nada adianta a dicção fria da Lei n. 9.099/95 ao determinar a designação de audiência de conciliação a todas essas demandas, pois verificado que a empresa ré não possui interesse econômico/jurídico em conciliar, a ocupação maciça da pauta de audiências, com atos de mera formalidade, acaba prejudicando o andamento normal das demais ações.

Ainda, pela prática forense, urge ressaltar que a natureza das demandas ajuizadas contra os litigantes habituais se repete ao longo do tempo e a discussão jurídica torna-se muito semelhante, como nos casos de inscrição em cadastrados de maus pagadores, cobrança de taxas indevidas ou falhas na prestação de serviços. Ao identificar na triagem inicial e encaminhar estas demandas à via da adjudicação tradicional (Porta 1) o Juízo estabelece método de organização interno do trâmite processual capaz de criar ao final padrões de julgamento muito velozes,

pois a maioria dos litígios desta natureza possuem entendimentos jurisprudenciais equânimes.

Contudo, conforme demonstrado no capítulo anterior, a customização processual adotada na Porta 1 não é exatamente aquela prevista por Frank Sander em sua palestra no ano de 1976. Quando o professor de Harvard idealizou o FMP o escopo era que previamente ao ajuizamento da ação fosse realizada uma triagem por pessoa capacitada e assim ofertada via diversa da adjudicação tradicional de acordo com a natureza do conflito.

No caso sob exame, de forma empírica, o 2º JEC de Florianópolis passou a ofertar via diversa da tradicional prevista em Lei baseado simplesmente no bom senso e na experiência forense, somente após anos da prática chegou-se à mencionada teoria das múltiplas portas. Assim, ao replicar a ideia do renomado professor em solo brasileiro foi necessário adequá-la à nossa realidade sem, contudo, perder o espírito de sua concepção.

A triagem e o correto direcionamento da demanda à via mais adequada para solução do conflito são o coração da aplicação das múltiplas portas. No plano inicial de utilização nos Estados Unidos da América, a operação é prévia ao ingresso da demanda, na realidade prática do 2º JEC de Florianópolis, a tarefa é posterior ao ajuizamento da ação judicial. Trata-se de mutação do conceito original, contudo, ao proporcionar às partes o tratamento apropriado do conflito, a finalidade almejada é idêntica.

Assim, cabe ao setor de triagem a análise da natureza do litígio e das partes envolvidas, no caso de identificação positiva para os litigantes previstos na Portaria n. 01/2012 a demanda é encaminhada para citação direta, sem a designação de audiência de conciliação. Nestes moldes, como demonstrado, tem-se que o 2º JEC de Florianópolis obteve resultados expressivos no período examinado em comparação às unidades semelhantes, circunstância que denota o tratamento adequado do conflito processado.

Nesta esteira, com o escopo de divulgar tais conclusões às demais unidades judiciais, este autor se fez presente no XV Fórum Estadual dos Juizados Especiais de Santa Catarina (FEJESC) ocorrido entre os dias 25 e 26 de outubro de 2018 em Florianópolis/SC. No evento, com a presença de magistrados e servidores, foram debatidos em palestras e grupos de trabalho os rumos do sistema dos juizados especiais, gargalos e formas de otimização das práticas processuais. Ao final, era permitido aos participantes a proposição de enunciados para votação dos presentes,

nestes termos, a fim de colocar em prática o estudo desenvolvido nesta obra, este autor propôs o seguinte:

ENUNCIADO CÍVEL: Nos processos cujas partes demandadas são instituições bancárias, respeitadas as peculiaridades de cada unidade e havendo Portaria de Instrução de Serviço nesse sentido, será dispensada a audiência de conciliação e utilizado o modelo de ofício para citação 7085, aprovado pela Corregedoria-Geral da Justiça do TJSC.¹⁰³

Na oportunidade, foi defeso ao autor no tablado do auditório expor aos demais os motivos da confecção do enunciado, corolário dos dados e observações expostos nesta obra. Após a explanação, parte dos presentes demonstrou apoio à ideia, uma vez que desoneraria a pauta de audiências e os conciliadores, além de imprimir celeridade ao trâmite processual. Contudo, outra parte dos presentes, principalmente os magistrados, mencionaram que assertiva semelhante já foi ventilada anteriormente num Fórum Nacional dos Juizados Especiais (FONAJE) e rejeitada. Apesar do interesse dos membros do encontro estadual, decorrido o debate o enunciado foi votado e reprovado.

Na defesa da rejeição, o consenso foi que um enunciado, sem caráter vinculativo, mas com propensão de padronizar e orientar magistrados, não poderia ser institucionalizado pelo Poder Judiciário catarinense nos termos propostos porque traria divergências com o texto da Lei n. 9.099/95 e com o objetivo da conciliação dos Juizados Especiais.

Em que pese o entendimento de parte dos presentes, validado pelo sufrágio, muitos magistrados e chefes de cartório afirmaram em particular que praticam no dia a dia forense a supressão da audiência de conciliação quando figuram no polo passivo da demanda litigantes habituais como as instituições bancárias. Compreensível a posição da instituição, porém, em dissonância com a realidade prática, objetivo maior deste estudo.

Em suma, considerando os dados analisados, fatos e peculiaridades de unidades similares ao 2º JEC de Florianópolis, pode-se concluir que a experimentação pela unidade da supressão da audiência de conciliação e a aplicação da adjudicação tradicional nos processos que figurem como réus litigantes habituais do Juízo, sejam eles quem forem, traz claros benefícios ao impor à instrução processual elevado grau de celeridade e,

¹⁰³GOULART, Allan. Enunciado cível. In: FÓRUM ESTADUAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DE SANTA CATARINA, 15., 2018, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEJESC, 2018.

por consequência, a consecução da finalidade pelo qual o conflito foi ajuizado com a obtenção de uma resposta do estado-juiz através de sentença judicial no menor prazo possível.

4.1.2 Porta 2: a audiência de conciliação

O grande diferencial dos JECs em relação à justiça tradicional reside justamente na busca pela autocomposição por meio de técnicas de aproximação das partes para a solução do conflito sociológico do modo menos traumático possível. Em que pese a oferta de outras vias para solução dos conflitos no 2º JEC de Florianópolis, constatou-se ao analisar a distribuição de processos no ano de 2017 que a designação de audiências de conciliação ainda é o método de solução de conflitos mais utilizado.

Conforme demonstrado no Quadro, verificou-se que dos 1.688 processos que ingressaram na unidade judicial sob análise 1.192 petições iniciais eram da classe Procedimento do Juizado Especial Cível, ou seja, ações de conhecimento que necessitam de instrução probatória sob o rito da Lei n. 9.099/95. Ao analisar detidamente esta classe de processos no segundo trimestre de 2017 chegou-se à conclusão que 38% de todos os processos ajuizados foram encaminhados à Porta 2, Gráfico 8.

Traçado o segundo trimestre de 2017 como parâmetro pode-se concluir que ao longo do ano de 2017 a percentagem de processos encaminhados à Porta 2 repetiu aquela verificada neste recorte temporal, portanto, depreende-se que 658 de todos os processos distribuídos ao 2º JEC de Florianópolis, independentemente de sua classe, tiveram ao menos uma audiência de conciliação designada pelo Juízo.

Deste modo, a designação de audiências de conciliação foi a via de encaminhamento de processos mais frequente na unidade no ano de 2017, mesmo considerando a customização processual da Portaria n. 01/2012 para processamento e julgamento das demandas contra os litigantes habituais.

Haja vista a heterogeneidade na análise de cada um dos 658 processos encaminhados à esta via, para fins deste estudo procurou-se fixar parâmetros que pudessem representar com fidedignidade as demais ações desta espécie, porém de modo factível. Nestes termos, como indicador, foram analisadas as ações de acidentes de trânsito no período de fevereiro a setembro de 2017 quanto ao tempo em dias entre a distribuição da ação e a data da primeira audiência de conciliação.

A natureza do conflito decorrente de acidente de trânsito enquadra-se perfeitamente na modalidade de composição pela via da audiência de conciliação, haja vista a ação judicial, em regra, tratar tão somente do

pedido de ressarcimento por danos materiais do veículo danificado. Num episódio de colisão de trânsito pode-se deduzir que as partes envolvidas não se conheciam antes do fato e tampouco pretendem manter vínculo pessoal após o encerramento da disputa; ainda, que houve uma tentativa extrajudicial de transacionar.

Assim, no recorte proposto, foram encontrados 27 processos com o assunto delineado e concluiu-se que no 2º JEC de Florianópolis a demora entre o ajuizamento da ação e a data da primeira audiência de conciliação na mediana foi de 89 dias. Deste modo, pode-se concluir que o resultado obtido seria o mesmo, ou muito próximo dele, caso fossem analisados todos aqueles processos encaminhados à Porta 2 da unidade judicial.

Em Joinville utilizando o mesmo assunto e lapso temporal observou-se que o 2º JEC daquela Comarca demora na mediana apenas 45 dias entre o início da marcha processual e a audiência de conciliação. Em Balneário Camboriú, o tempo sobe para 58 dias; no oeste do estado, em Chapecó, são 69 dias até a primeira oportunidade de resolução do conflito. Nestes termos, verificou-se que as unidades judiciárias análogas ao 2º JEC de Florianópolis destinam muita atenção e energia ao designarem a audiência de conciliação para data muito próxima do ajuizamento do feito.

Importante registrar que não há no CNJ e nas normas internas da Corregedoria-Geral da Justiça de Santa Catarina (CGJ-SC) diretriz ou recomendação para que as unidades dos JECs designem a data da primeira audiência de conciliação em determinado tempo a contar do ingresso da demanda. Necessário assimilar que cada unidade tem suas singularidades e gargalos, porém, ao utilizar o bom senso para que a prestação jurisdicional seja minimamente adequada, razoável que o lapso temporal entre o ingresso da demanda e a data da primeira audiência não ultrapasse 100 dias.

O tempo entre o ingresso da ação no JEC e a data da primeira audiência de conciliação mostra-se parâmetro demasiadamente importante, uma vez que quanto menor o tempo entre a ocorrência da Lide sociológica e a oportunidade de resolver o litígio instaurado melhor para as partes envolvidas, pois oportuniza que o conflito seja pacificado antes que tome maiores proporções. Quanto mais cedo a unidade judiciária ofertar às partes a conveniência do diálogo, numa sala adequada e intermediado por conciliador capacitado, mais proveitoso será o ato e maior será a chance de acordo.

A audiência de conciliação realizada num processo de competência de JEC permite que as partes, assistidas ou não por advogados, exercitem

a cidadania plena ao manifestarem-se oralmente sobre os fatos ocorridos visando construção de uma solução para a controvérsia. Um fato negativo como um acidente de trânsito pode ser uma boa oportunidade de empoderamento para que o cidadão se torne menos dependente da tutela do Estado e ao longo do tempo contribua para mudança de paradigma da cultura da sentença impositiva.

Importante mencionar que esta obra não adentrou no campo da eficiência ou não do método consensual da conciliação tampouco no número de acordos firmados, pois cada litígio desta variedade de processos possui fatos únicos e dados concretos que não se repetem no tempo.

O objetivo da análise dos dados apresentados pretendia comprovar que ao 2º JEC de Florianópolis ofertar outra via para a solução dos conflitos o tempo entre a distribuição da demanda e a data da primeira audiência de conciliação seria reduzido, pois menor o número de processos que iriam para este método de solução dos conflitos. Contudo, ao comparar os dados obtidos com os demais JECs do PJSC concluiu-se que a hipótese firmada não foi comprovada.

Por conseguinte, pode-se concluir que o intervalo de tempo entre a propositura da ação inicial e a realização da audiência de conciliação varia entre os juizados cíveis analisados, sendo necessário um estudo ainda mais profundo para encontrar explicação plausível para a ocorrência deste fenômeno.

Por oportuno, dado relevante foi o número total de audiências designadas em cada vara judicial de JECs no ano de 2017, conforme Quadro 1.

Quadro 2 - Total de audiências de conciliação designadas no ano de 2017 por cada JEC

UNIDADE	FLORIANÓPOLIS/SC	JOINVILLE/SC	CAMBORIÚ/SC	CHAPECÓ/SC
Audiências	1.080	1.449	807	1.357

Fonte: Elaborado pelo autor, 2018

Em que pese o 2º JEC de Florianópolis designar audiências de conciliação para somente 39% das ações que ajuizadas sob sua competência verifica-se que o número total de audiências designadas no ano de 2017 é bem expressivo. Como acima mencionado, somente um estudo mais detalhado e focado neste aspecto poderia responder com precisão o porquê do elevado número de audiências de conciliação se 29% de todas as demandas da vara são instruídas sem a realização deste ato.

Uma hipótese que explicaria tal acontecimento seria a especificidade da capital catarinense, situada entre o continente e a ilha de Santa Catarina, com localidades e populações muito distintas, fator que pressupõe a dificuldade da efetiva citação da parte demandada e na necessidade da designação de outras audiências de conciliação até a perfectibilização do ato citatório. Todavia, apesar da curiosidade despertada, imprescindível exame específico para concluir com precisão científica tal afirmação.

A finalidade primordial ao implementar as diretrizes da Portaria n. 01/2012 no 2º JEC de Florianópolis era que o ato da audiência de conciliação fosse mais proveitoso e valorizado, uma vez que proporcionaria que pessoas físicas, não grandes corporações, se encontrassem e com a condução da figura do conciliador chegassem a um termo razoável para ambos. A prática atual prevista da Lei n. 9.099/95 de designar audiências indiscriminadamente para as ações judiciais contra instituições bancárias, empresas de telefonia e companhias aéreas acaba banalizando este ato e frustrando as expectativas das partes e advogados, fator que desprestigia e torna a audiência de conciliação mera obrigação procedimental.

Fato notório é o esgotamento do modelo de audiências de conciliação a todos os conflitos trazidos ao judiciário, questão verificada no estudo do 2º JEC de Joinville. Nesta Comarca o magistrado determina que a parte autora ao ingressar com uma demanda contra um litigante habitual procure método de composição fora do Poder Judiciário

(*consumidor.gov*), provavelmente para desafogar a imensa quantidade de audiências de conciliação. Ao retornar da tentativa extrajudicial a unidade dispensa a realização de audiência e segue a instrução processual, mesmo assim, é a unidade examinada que mais designa audiências de conciliação. Nestes termos, chama à atenção a tentativa de inovação do 2º JEC de Joinville, fato que corrobora a necessidade de experimentações e estudos para um melhor tratamento dos conflitos nos JECs.

Por fim, concluiu-se que a Porta 2 necessita de estudos mais profundos para melhor visualização e análise dos processos encaminhados à esta via, são muitas as variáveis, a natureza de cada conflito é singular e as partes envolvidas não estão habituadas ao litígio. Contudo, não restam dúvidas, que a solução amigável se trata da melhor forma de solucionar os conflitos jurídicos e sociológicos para estas espécies de ações, na medida em que a sentença de mérito nem sempre extingue o litígio dos contendores na órbita social.

4.1.3 Porta 3: a mediação judicial

O microsistema da Lei n. 9.099/95 não prevê de maneira expressa a utilização da mediação como método para solução dos conflitos, entretanto, numa leitura mais apurada da norma, nota-se que os princípios que regem o sistema se harmonizam com a técnica não adversarial.

Os juizados especiais foram concebidos sob o ideal de fomentar a cultura da paz e promover a conciliação, valores compartilhados pela mediação, não há, portanto, óbices à sua utilização nos processos de sua competência. Infelizmente, paira sobre a mediação o mito que esta serviria apenas para casos de família, espécie de conflito judicial caracterizado pelos sentimentos exacerbados e a tentativa da restauração do vínculo harmonioso entre os envolvidos, crença infundada que denota o despreparo dos operadores do direito e necessidade de adequação das unidades judiciais.

Diariamente milhares de conflitos ingressam no Poder Judiciário nas mais diversas competências funcionais, seja numa vara de família ou um JEC é notório que muitas dessas ações poderiam ser equacionadas dentro das técnicas não adversariais da mediação. A questão primordial no tratamento adequado desses conflitos é a identificação das questões fáticas trazidas na petição inicial quanto a existência de vínculo anterior ao fato conflituoso entre as partes e o conseqüente desejo de manutenção pacífica desta ligação.

À título de exemplificação, este estudo laborou na questão dos conflitos de vizinhança, pois dada a natureza do litígio instaurado e o

valor de alçada fixado frequentemente estas demandas ingressam nos JECs. Nas últimas décadas milhões de brasileiros passaram a residir em condomínios edifícios e as divergências entre moradores quanto à barulhos, animais de estimação, regras de convivência e reformas são cada vez mais comuns; para este tipo de conflito, possível que a mediação seja utilizada como técnica de resolução mesmo após o ingresso da demanda no sistema do JEC.

Para tanto, a experimentação da utilização deste método não adversarial pelo 2º JEC de Florianópolis, descrito como Porta 3, encaminha a demanda cuja partes pretendam preservar o vínculo e restaurar a relação para a via da mediação com o auxílio de voluntários capacitados nas técnicas e em ambiente propício à realização das sessões, conjuntas ou individuais.

Assim como descrito na Porta 1, insta ressaltar que a triagem é vital para o funcionamento da via ofertada, pois cabe ao servidor do tribunal, qualificado para este fim, analisar quem são e a conexão entre as partes, a natureza das questões a resolver, a disposição em negociar e, principalmente, se há o interesse em preservar o relacionamento com a parte contrária.

Mais uma vez, trata-se de customização processual diversa daquela idealizada pelo professor Sander ao criar a Teoria das Múltiplas Portas, assim como no caso da adjudicação tradicional descrita acima, o que se propõe na Porta 3 é a correta triagem do conflito e a oferta às partes de opção diversa daquela prevista na Lei n. 9.099/95 como forma adequada de resolução do litígio.

Ressalta-se que na mediação as partes envolvidas precisam concordar em participar das sessões, trata-se desígnio voluntário e mera oferta a Porta 3, jamais o magistrado poderia determinar ou fixar multa caso as partes não aceitem. Ainda, caso as partes não queiram ou infrutífera a mediação, é possível a qualquer tempo a volta ao método tradicional de instrução do processo.

No exemplo real exposto no primeiro capítulo deste estudo, observou-se o grau do conflito instaurado entre as vizinhas do condomínio edifício a ponto de uma delas tentar atear fogo no apartamento da outra parte. No caso, constatou-se na leitura dos autos que a parte demandada rejeitou a proposta da técnica não adversarial, em verdade nem mesmo compareceu ao processo, indício claro do alto grau de insatisfação com sua vizinha. Ato contínuo, seguido o rito tradicional, foi proferida sentença impositiva que certamente não resolveu o conflito sociológico entre as partes.

Para fins deste estudo, por ora, cumpre apenas ressaltar que o setor de triagem da unidade identificou a natureza do conflito, o interesse lógico entre partes em preservar a continuidade do relacionamento e ofertou via diversa da simples audiência de conciliação prevista em Lei. Ainda, em entrevista aos Chefes de Cartório de unidades análogas constatou-se que nenhum dos JECs examinados oferecem às partes a possibilidade da realização de sessões de mediação.

Quanto a aplicação da Porta 3, assim como na Porta 1, tem-se que a via ofertada pelo Juízo encontra respaldo nos princípios da adaptabilidade e instrumentalidade, posto que flexibiliza o procedimento às peculiaridades da natureza do litígio e põe à disposição das partes não apenas o acesso ao Poder Judiciário, mas à obtenção de uma solução adequada com o uso de técnica apta a restabelecer a paz social.

Assim, os casos encaminhados à Porta 3 pela unidade judicial foram na estrita observância dos princípios que norteiam o microsistema dos juizados especiais, tanto os expressos no Art. 2º da Lei n. 9.099/95, como a oralidade, simplicidade, informalidade e economia processual, quanto aqueles decorrentes da interpretação da norma, como a adaptabilidade, instrumentalidade e a transação.

Neste sentido, a incorporação da mediação judicial no JEC fomenta a criação de uma cultura não adversarial com a efetiva participação dos envolvidos no conflito sociológico, pois evita que a controvérsia volte a surgir e estabelece uma maior satisfação das partes no tocante a percepção de Justiça.

Necessário, portanto, a criação da cultura do diálogo, do consenso e do tratamento adequado dos conflitos, mesmo que para a consecução desta evolução se utilize o aparato estatal do Poder Judiciário como plataforma. Por fim, segundo a experimentação do 2º JEC de Florianópolis/SC relatada nesta obra, conclui-se que o sistema de JECs se mostra um campo fértil para a utilização das técnicas da mediação judicial na resolução dos litígios.

4.1.4 Considerações finais: portas 1, 2 e 3

Ao utilizar a Porta 1 e suprimir as audiências de conciliação nos processos contra os litigantes habituais, no 2º JEC de Florianópolis, por meio da Portaria n. 01/2012, há resposta surpreendente, pois este procedimento imprime alto grau de celeridade ao trâmite processual, princípio do microssistema e algo desejado pelo jurisdicionado ao ingressar com uma ação em uma vara de JEC. Numa sociedade ocidental moderna onde o tempo tornou-se um dos bens mais valiosos é inaceitável que uma demanda de menor complexidade contra uma instituição bancária ou empresa de telefonia perdure por anos no judiciário até a solução final.

Por outro lado, verificou-se no exame minucioso de que a Porta 2 ainda é o método mais utilizado nos JECs, mesmo com a oferta de outras vias para solução dos conflitos. Inicialmente, o estudo pretendia comprovar que a prática descrita na Porta 1 reduziria o tempo entre o ingresso da demanda e a data da primeira oportunidade de conciliação, haja vista que nem todos os processos teriam audiência, fato não comprovado em comparação às outras varas de JECs catarinenses deste estudo.

Ainda na tentativa de promoção do diálogo e implementação dos métodos consensuais de solução dos conflitos o 2º JEC de Florianópolis passou a ofertar aos jurisdicionados a via da mediação judicial. Para que a Porta 3 seja uma via utilizável em oposição ao método tradicional, além da correta triagem inicial, fundamental que as partes compreendam e estejam dispostas a tentar as técnicas da mediação. Em que pese a oferta da porta, as partes quando ingressam com ação judicial estão habituadas à cultura do embate, ao vencer ou perder, necessário, portanto, mesmo que incidentalmente no curso do processo, seja consignado que existe outra forma para solução daquela demanda que atenderia melhor aos anseios e expectativas dos envolvidos.

5 CONCLUSÃO

O grande diferencial dos JECs em relação à justiça tradicional reside justamente na busca pela autocomposição por meio de técnicas de aproximação das partes para a solução do conflito sociológico do modo menos traumático possível.

Após análise detalhada da experimentação no 2º JEC de Florianópolis acerca da oferta aos jurisdicionados de outras portas para o adequado tratamento dos conflitos judicializados, tem-se que os resultados obtidos à luz dos parâmetros propostos foram positivos em contraponto às unidades análogas no PJSC.

Realizou-se importante traçado paralelo entre o 2º JEC de Florianópolis e os JECs de Joinville, Balneário Camboriú e Chapecó, todos de mesma competência, grandeza e unidade da federação, onde foi possível concluir com base em dados empíricos que, nos casos de demandas contra instituições bancárias, a supressão da audiência de conciliação e a imediata citação da parte demandada torna mais célere a instrução do processo.

O estudo da utilização da Porta 1 demonstrou ainda que, a designação de audiências de conciliação para conflitos em que a parte passiva é um litigante habitual é ato vazio de significado e infrutífero, pois as grandes empresas não possuem o interesse econômico/jurídico de firmar acordos e a obrigatoriedade desta etapa processual apenas procrastina o desfecho derradeiro da sentença judicial. Para esta natureza de litígio, ao instruir o processo, com respeito às garantias constitucionais da parte demandada e entregá-lo maduro para prolação de sentença em 48 dias, em média, o 2º JEC de Florianópolis entrega ao cidadão a prestação jurisdicional tempestiva e adequada que se espera de um JEC.

Constatou-se no decorrer dessa pesquisa que, no JEC de Balneário Camboriú, o andamento normal da vara é prejudicado pelo ingresso de milhares de ações idênticas em 2018 contra a empresa municipal responsável pelo serviço público de limpeza, a qual cobrou uma taxa acima do legalmente permitido dos moradores da cidade. Assim como o JEC de Balneário Camboriú está com esta elevada demanda, os demais JECs do PJSC também estão abarrotados, sendo que cada Comarca possui questões fáticas e jurídicas próprias de sua localização e por consequência necessitam de um tratamento específico. Neste sentido, mesmo que haja a determinação na Lei n. 9.099/95 da designação de audiência de conciliação a todas as demandas impetradas nos JECs, se for um litigante habitual e sem interesse econômico/jurídico em conciliar, a ocupação da

pauta de audiências, com atos de mera formalidade, acaba prejudicando o andamento normal dos JECs.

Verificou-se que, em relação à análise da utilização da Porta 1, no que se refere aos processos contra empresas de telefonia e companhias aéreas, a pesquisa demonstrou que no 2º JEC de Florianópolis as ações foram da distribuição à conclusão para sentença em apenas 50 dias, para as ações contra empresas de telefonia e de 42 dias, nos processos contra companhias aéreas, concluindo-se que, a abolição da audiência de conciliação e a instrução do feito com contestação e réplica é o método mais adequado de solução desta casta de conflito conforme à natureza da demanda trazida ao Poder Judiciário, bem como a marcha processual ganha velocidade e eficiência na instrução dos processos, fator que permite a entrega da prestação jurisdicional em menor prazo.

Ocupando a terceira espécie de demandas mais frequente nas comarcas de Florianópolis e Joinville, verificou-se que as ações contra companhias aéreas é um fenômeno específico destas duas comarcas, pois, embora Balneário Camboriú e Chapecó possuam aeroportos, verificou-se que nestas unidades as ações perpetradas em face das concessionárias de serviços públicos (distribuidoras de energia elétrica e empresas de água e esgoto) superam em número àquelas contra empresas de transporte aéreo.

No decorrer deste estudo, deduziu-se ainda que, a natureza das demandas ajuizadas pelos litigantes habituais se repete ao longo do tempo e a discussão jurídica torna-se muito semelhante, como nos casos de inscrição em cadastrados de maus pagadores, cobrança de taxas indevidas ou falhas na prestação de serviços. Portanto, durante a experimentação, a triagem inicial é essencial para que se encaminhe estas demandas à via da adjudicação tradicional (Porta 1), pois dessa maneira, o Juízo estabelece método de organização interno do trâmite processual capaz de criar ao final padrões de julgamento muito velozes pelo fato de que a maioria dos litígios desta natureza possuem entendimentos jurisprudenciais equânimes.

Na experimentação do 2º JEC de Florianópolis a teoria do FMP foi adaptada para se realizar a triagem após o ajuizamento da ação e ofertar entre as várias portas existentes a adjudicação tradicional, a audiência de conciliação e a de mediação, de acordo com a natureza do litígio e o tipo de partes envolvidas, pois na teoria de Frank Sander o escopo era que, previamente ao ajuizamento da ação fosse realizada uma triagem por pessoa capacitada e assim ofertada via diversa da adjudicação tradicional de acordo com a natureza do conflito.

Haja vista a heterogeneidade de processos encaminhados à Porta 2, foram analisadas as ações de acidentes de trânsito, no período de

fevereiro a setembro de 2017, quanto ao tempo em dias entre a distribuição da ação e a data da primeira audiência de conciliação, pois a natureza deste tipo de conflito enquadra-se perfeitamente na modalidade de composição pela via da audiência de conciliação, haja vista a ação judicial, em regra, tratar tão somente do pedido de ressarcimento por danos materiais do veículo danificado. Ainda, em um episódio de colisão de trânsito pode-se deduzir que as partes envolvidas não se conheciam antes do fato e tampouco pretendem manter vínculo pessoal após o encerramento da disputa.

Neste contexto, em relação à redução do tempo para a marcação da primeira audiência de conciliação, na comparação do 2º JEC de Florianópolis e os demais JECs pesquisados, constatou-se que a utilização da adjudicação tradicional (Porta 1) impôs maior celeridade às demandas em que a parte passiva é litigante habitual, no entanto, mesmo liberando espaço na pauta de audiências de conciliação para as demais demandas serem resolvidas pela via consensual e do diálogo, a demora entre o ajuizamento da ação e a data da primeira audiência de conciliação ficou em 89 dias em Florianópolis contra apenas 45 dias em Joinville, 58 dias em Balneário Camboriú e 69 dias em Chapecó. Nestes termos, verificou-se que as unidades judiciárias análogas ao 2º JEC de Florianópolis destinam muita atenção e energia ao designarem a audiência de conciliação para data muito próxima do ajuizamento do feito.

Esta variável, o tempo entre o ingresso da ação no JEC e a data da primeira audiência de conciliação, é demasiadamente importante, uma vez que quanto menor o tempo entre a ocorrência da Lide sociológica e a oportunidade de resolver o litígio instaurado oportuniza que o conflito seja pacificado antes que tome maiores proporções. Portanto, quanto mais cedo for proporcionada às partes a conveniência do diálogo, numa sala adequada e intermediado por conciliador capacitado, mais proveitoso será o ato e maior será a chance de acordo.

Neste sentido, verificou-se que o intervalo de tempo entre a propositura da ação inicial e a realização da audiência de conciliação varia entre os JECs analisados, sendo necessário um estudo ainda mais profundo para melhor visualização e análise dos processos encaminhados à esta via, pelo fato de que são muitas as variáveis, a natureza de cada conflito é singular e as partes envolvidas não estão habituadas ao litígio. Entretanto, a solução amigável é a melhor forma de solucionar os conflitos jurídicos e sociológicos para as espécies de ações em que as partes envolvidas possuem uma relação efêmera e não continuada, onde sentença judicial, prolatada por um terceiro, sem a participação dos

envolvidos, nem sempre extingue o litígio dos contendores na órbita social.

Após analisar as Portas 1 e 2, passou-se para a Porta 3, ou seja, a audiência de mediação nos JECs, sendo que o microsistema da Lei n. 9.099/95 não prevê de maneira expressa a utilização deste método de solução dos conflitos, entretanto, é de se ressaltar que os princípios que regem o sistema se harmonizam com a técnica não adversarial, como também com o ideal de fomentar a cultura da paz e promover a conciliação, valores compartilhados pela mediação, não havendo óbices de sua utilização nos processos de competência dos JECs, ainda que há o mito de que esta serviria apenas para os casos de família, espécie de conflito judicial caracterizado pelos sentimentos exacerbados e a tentativa da restauração do vínculo harmonioso entre os envolvidos, crença infundada que denota o despreparo dos operadores do direito e necessidade de adequação das unidades judiciais.

Verificou-se que, pode-se ofertar a Porta 3 nas ações cuja natureza do litígio é um conflito de vizinhança, sendo esta a via mais adequada para a solução, por se tratar de um método consensual e autocompositivo onde os envolvidos possuem uma relação continuada, assim como a audiência de mediação encontra respaldo nos princípios da adaptabilidade e instrumentalidade, posto que flexibiliza o procedimento às peculiaridades da natureza do litígio e põe à disposição das partes não apenas o acesso ao Poder Judiciário, mas o alcance a uma solução adequada com o uso de técnica apta a restabelecer a paz social.

No caso dos autos n. 0303328-44.2017.8.24.0091, distribuído no 2º JEC de Florianópolis, identificou-se na triagem que a natureza do conflito entre os envolvidos tratava-se de conflito de vizinhança, duas moradoras de um mesmo edifício, onde a parte ativa trouxe ao Poder Judiciário as desavenças cotidianas que culminaram na tentativa contra a sua vida, havendo a intervenção do Corpo de Bombeiros e da Polícia Militar para apaziguar os ânimos. No entanto, mesmo tendo sido ofertada às partes a opção diversa daquela prevista na Lei n. 9.099/95 como forma adequada para resolver o litígio, adaptando-se a ideia do professor Frank Sander ao criar a teoria das Múltiplas Portas, as partes envolvidas não aceitaram a via proposta, pois na mediação não pode o magistrado impor aos envolvidos que participem das sessões ou mesmo fixar multa caso estes não compareçam. Entretanto, se aceitarem, podem ainda, a qualquer tempo, durante a tentativa de mediação, voltarem ao método tradicional de instrução do processo.

Trabalhou-se neste estudo com a hipótese de que o conflito trazido ao sistema de JECs deve ser encaminhado à porta mais adequada para a

resolução da demanda conforme as partes envolvidas e a natureza dos fatos que o geraram, sob à luz dos princípios da instrumentalidade e da adaptabilidade, sendo que, no caso da Porta 3, ou seja, a audiência de mediação, não foi possível verificar sua eficácia nos JECs pelo fato de que não houve a aplicação prática. que é fomentado por um terceiro, tendo sido resolvido, na via judicial pela adjudicação tradicional, a qual não resolveu o conflito sociológico entre as partes.

Contudo, pode-se concluir que o conflito instaurado entre as vizinhas do condomínio edilício caracteriza o litígio onde a via mais adequada para sua solução e o reestabelecimento da paz social é a audiência de mediação, em que as partes chegam a um consenso, por meio do diálogo e que, este método alternativo e autocompositivo pode ser ofertado como via diversa da simples audiência de conciliação prevista na Lei n. 9.099/95, na estrita observância dos princípios que norteiam o microsistema dos JECs, tanto os expressos no Art. 2º da Lei n. 9.099/95, como a oralidade, simplicidade, informalidade e economia processual, quanto aqueles decorrentes da interpretação da norma, como a adaptabilidade, instrumentalidade e a transação.

Verificou-se ainda, no decorrer deste estudo, que nenhum dos demais JECs examinados oferece às partes a possibilidade da realização de audiência de mediação.

Conclui-se que o objetivo geral deste estudo, o qual buscou contribuir para o debate acerca do efetivo e célere acesso à justiça pelos jurisdicionados nos JECs do PJSC, com a utilização das técnicas e métodos da Teoria do FMP foi alcançado, na medida em que utilizou-se a técnica da triagem para identificar a natureza e as partes do conflito, bem como a incorporação da audiência de mediação judicial no JEC, como método de solução, fomenta a criação da cultura do diálogo e a efetiva participação dos envolvidos na solução do conflito sociológico, evitando que a controvérsia volte a surgir e estabelecendo maior satisfação das partes no tocante à percepção de Justiça.

Verificou-se ainda que, a teoria do FMP adaptada aos JECs permite a criação da cultura do diálogo, do consenso e do tratamento adequado dos conflitos no âmbito do aparato estatal do Poder Judiciário, onde o sistema de JECs se mostra um campo fértil para a utilização das técnicas da mediação judicial na resolução dos litígios.

Ainda, a designação de audiências de conciliação é o cerne do microsistema de JEC e a utilização deste método de solução dos conflitos, intermediado por conciliador capacitado, aproxima e empodera as partes para que estas adquiram a consciência do seu protagonismo na

solução do litígio, mesmo que não seja firmado acordo, cabe ao judiciário promover a cultura da paz pela reeducação.

São muitos e complexos os fatores que levam os grandes conglomerados a desprezar a audiência de conciliação e insistir na tecnicidade do processo com o escopo de alongar ao máximo o tempo de tramitação do feito. Fato notório é que esta litigância massiva implica na obstrução das varas judiciais e inviabiliza a prestação jurisdicional plena para aqueles conflitos que seriam viáveis de resolução pela promoção do diálogo.

Neste contexto, este estudo de caso da experimentação da teoria do FMP do professor Frank Sander adaptada ao microsistema dos JECs no 2º JEC de Florianópolis trouxe a este pesquisador a conclusão da imprescindibilidade da análise prévia da natureza de cada litígio para o correto direcionamento à via de tratamento mais adequada. A imprevisibilidade da vida e a complexidade do fenômeno jurídico a ser tutelado pelo Estado não podem ser reduzidas a mera aplicação de leis estanques, destoadas da subjetividade do ser humano.

O estudo de caso demonstrou também que, o encaminhamento dos autos no 2º JEC de Florianópolis à porta adequada para seu deslinde pode ser mais sensível e conectada ao conflito que se pretende resolver. Os princípios que norteiam o microsistema e a própria Lei permitem que os atos sejam validados desde que atendam à sua finalidade: o fim do processo e o restabelecimento da paz.

Quando o 2º JEC de Florianópolis implementou a experimentação de outras portas para o trâmite dos processos de sua competência, o objetivo primordial era a valorização da audiência de conciliação e o resgate do seu verdadeiro propósito, que, entrou em declínio devido à ocupação maciça da pauta de audiências com ações onde os chamados litigantes habituais não têm interesse em transacionar. Portanto, atualmente nos JECs, tanto os conciliadores quanto as partes e advogados percebem o esgotamento deste instituto e a oportunidade de conciliar acaba em descrédito, travestindo-se em mero ato obrigatório no curso da ação.

Concluindo, sugere-se para fins de aprofundamento do tema, que sejam realizadas outras pesquisas no âmbito dos JECs de maneira a se verificar as razões do baixo índice de acordos realizados nas audiências de conciliação no microsistema da Lei n. 9.099/95 e o declínio entre o início dos JECs até os dias atuais.

REFERÊNCIAS

ABREU, Pedro Manoel. **Acesso à justiça e juizados especiais: desafio histórico da consolidação de uma justiça cidadã no Brasil**. 2. ed. Florianópolis: Conceito Editorial, 2008.

ABREU, Rafael Sirangelo de. Customização processual compartilhada: o sistema de adaptabilidade do novo CPC. **Revista de Processo**, São Paulo, a. 41, v. 257, p. 51-73, jul. 2016.

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

ALVIM, José Eduardo Carreira. **Juizados especiais cíveis estaduais: Lei 9.099, de 26.09.1995**. 2. ed. Curitiba: Juruá, 2009.

AMARAL, Guilherme Rizzo. Efetividade, segurança, massificação e a proposta de um “incidente de resolução de demandas repetitivas”. **Revista de Processo**. São Paulo: Revista dos Tribunais, v. 196, jun. 2011, versão digital.

ARAGÃO, Ranvier Feitosa. **Acidentes de trânsito: análise da prova pericial**. 6. ed. Campinas/SP: Millennium Editora, 2016.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Juizados especiais: a nova mediação para processual**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

BARBOSA, Ivan Machado. Fórum de Múltiplas Portas: uma proposta de aprimoramento processual. In: AZEVEDO, André Gomma de (Org.). **Estudos em arbitragem, mediação e negociação**. v. 2. Brasília: Ed. Grupos de Pesquisa, 2003. Disponível em: <<http://vsites.unb.br/fd/gt/Volume2.pdf>>. Acesso em: 12 jun. 2017.

BRAGA NETO, Adolfo. Alguns aspectos relevantes sobre a mediação de conflitos. In: GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; LAGRATA NETO, Caetano (Coord.). **Mediação e gerenciamento do processo: revolução na prestação jurisdicional**. São Paulo: Atlas, 2008. Cap. 8. p. 63-70.

BRASIL. Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras

providências. **Resolução**. Brasília, DF, Conselho Nacional de Justiça. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2579>>. Acesso em: 20 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995. Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm>. Acesso em: 20 mar. 2018.

BUENO, Cassio Scarpinella. **Manual de direito processual civil**: inteiramente estruturado à luz do novo CPC – Lei n. 13.105, de 16-3-2015. São Paulo: Saraiva, 2015.

CALMON, Petronio. **Fundamentos da mediação e da conciliação**. 2. ed. Brasília: Gazeta Jurídica, 2013.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Tradução: Ellen Gracie. Porto Alegre: Fabris, 1988.

CAOVILA, Maria Aparecida Lucca. **Acesso à justiça e cidadania**. Chapecó: Argos, 2003.

CHIMENTI, Ricardo Cunha. **Teoria e prática dos juizados especiais cíveis estaduais e federais**: Lei n. 9.099/95, parte geral e arte cível, comentada artigo por artigo em conjunto com a Lei dos juizados federais, Lei n. 10.259/2001. 9. ed. rev. e atual. São Paulo: Saraiva 2007.

COELHO, Eleonora. Desenvolvimento da cultura dos métodos adequados de solução de conflitos: uma urgência para o Brasil. In: ROCHA, Caio Cesar Vieira; SALOMÃO, Luis Felipe (Coord.). **Arbitragem e mediação**: a reforma da legislação brasileira. São Paulo: Atlas, 2015.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Justiça em números**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2018/08/44b7368ec6f888b383f6c3de40c32167.pdf>> Acesso em: 30 set. 2018.

DELGADO, Mauricio Godinho. Arbitragem, mediação e comissão de conciliação prévia no direito do trabalho brasileiro. **Revista LTr**, São Paulo, v. 66, n. 6, jun. 2002.

DEMARCHI DE OLIVEIRA, Luthyana; SPENGLER, Fabiana Marion. **O Fórum Múltiplas Portas como política pública de acesso à justiça**. Curitiba: Multideia, 2013

DIDIER JR, Fredie. Sobre dois importantes, e esquecidos, princípios do processo: adequação e adaptabilidade do procedimento. **Genesis Revista de Direito Processual Civil**, Curitiba, a. VI, n. 21, p. 530-537, jul./set. 2001.

DINAMARCO, Cândido Rangel. **A instrumentalidade do processo**. 11. ed. São Paulo: Malheiros Editores, 2003.

DONIZETTI, Elpídio. **Curso didático de direito processual civil**. 19. ed. revisada e completamente reformulada conforme o novo CPC - Lei 13.015, de 16 de março de 2015 e atualizada de acordo com a Lei 13.256, de 04 de fevereiro de 2016. São Paulo: Atlas, 2016.

DRUMMOND, Maria Rita. **Meios alternativos de solução de controvérsias de o acesso à justiça**. 08 dez. 2003. Disponível em: <<http://www.direitonet.com.br/artigos/exibir/1393/Meios-alternativos-de-solucao-de-controversias-e-o-acesso-a-justica>>. Acesso em: 20 ago. 2018.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson. **Curso de direito civil: direitos reais**. 14. ed. Salvador: JusPodivm, 2018.

FISHER, Roger; URY, William; PATTON Bruce. **Como chegar ao sim: a negociação de acordos sem concessões**. Trad. Vera Ribeiro e Ana Luiza Borges. 2. ed. Rio de Janeiro: Imago, 2005.

FUNDAÇÃO GETÚLIO VARGAS. Índice de confiança na justiça do Brasil (ICJBrasil). 1. sem. 2016. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br>>. Acesso em: 18 dez. 2017.

GABBAY, Daniela Monteiro. **Mediação & judiciário no Brasil e EUA: c'ondições, desafios e limites para a institucionalização da mediação no judiciário**. Brasília/DF: Gazeta Jurídica, 2013.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil brasileiro: direito das coisas**. v. 5. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

GOLDSCHIMIDT, Rodrigo. O acesso à justiça, a afirmação da dignidade humana e o exercício da cidadania. **Revista da Juris**. Porto Alegre, v. 32, n. 99, p.235-243, set. 2005.

GOULART, Allan. Enunciado cível. In: FÓRUM ESTADUAL DOS JUIZADOS ESPECIAIS DE SANTA CATARINA, 15., 2018, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEJESC, 2018.

HALOW, Eric; COMPTON, Henry. **Comunicação**: processo, técnicas e práticas. Trad. Danilo A. Nogueira e Vera Maria C. Nogueira. São Paulo: Atlas, 1980.

LETTERIELLO, Rêmuldo. **Juizados especiais estão em flagrante declínio**. Consultor Jurídico. 2011. Disponível em: <www.conjur.com.br/2011-jul-26/juizados-especiais-manifesto-flagrante-declinio?>. Acesso em: 08 out. 2018.

LEWICKI, Roy J.; SAUNDERS, David M.; MINTON, John W. **Fundamentos da negociação**. Trad. Raquel Macagnan Silva. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2002.

LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes. Sistema multiportas: opções para tratamento de conflitos de forma adequada. In: SALLES, Carlos Alberto de; LORENCINI, Marco Antônio Garcia Lopes; SILVA, Paulo Eduardo Alves da (Coord.). **Negociação, mediação e arbitragem**: curso básico para programas de graduação em Direito. São Paulo: Método, 2012. Cap. 3. p. 57-81.

MALHOTRA, Deepak. **Acordos quase impossíveis**: como superar impasses e resolver conflitos difíceis sem usar dinheiro ou força. Trad. Francisco Araújo da Costa. Porto Alegre: Bookman, 2017.

MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Acesso à justiça**. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

MARCELINO JÚNIOR, Julio Cesar. **Análise econômica do acesso à justiça**: a tragédia dos custos e a questão do acesso inautêntico. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Novas linhas de processo civil**. 4. ed. São Paulo: Malheiros, 2000.

MEIRELLES, Delton Ricardo Soares; NETTO, Fernando Gama de Miranda. Reflexões sobre a conciliação e a mediação civil no âmbito judicial e extrajudicial. In: VERÇOSA, Fabiane et al. **Arbitragem e mediação**: temas controvertidos. Rio de Janeiro: Forense, 2014. Cap. 14. p. 287-314.

MENEZES, Marcelo Paes. A crise da Justiça e a mediação. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, a. 33, n. 63, p. 23-31, jan./jun. 2001.

MORAIS, José Luis Bolzan de. **Mediação e arbitragem**: alternativas à jurisdição. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 1999.

NOGUEIRA, Gustavo Santana; NOGUEIRA, Suzane de Almeida Pimentel. O sistema de múltiplas portas e o acesso à justiça no Brasil: perspectivas a partir do novo Código de Processo Civil. **Revista de Processo**, São Paulo, a. 43, v. 276, fev. 2018.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; RIBEIRO, Luíza Berlini Dornas. A litigância habitual nos Juizados Especiais em telecomunicações: a questão do “excesso de acesso”. **Revista Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região**, Belo Horizonte, v. 55, n. 85, p. 35-36, 2012.

ORSINI, Adriana Goulart de Sena; MAILLART, Adriana Silva; SANTOS, Nivaldo dos (Coord.). **Formas consensuais de solução de conflitos**. XXIV Congresso Nacional do CONPEDI. UFMG/FUMEC/Dom Herbert Câmara. Florianópolis: CONPEDI, 2015.

PERELMAN, Chaim. **Ética e direito**. São Paulo: Martins Fontes, 2002.

PINTO, Eder Pascoal. **Negociação orientada para resultados**: a conquista do entendimento através de critérios legítimos e objetivos. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1993.

REDONDO, Bruno Garcia; SANTOS, Welder Queiroz dos; FONSECA E SILVA, Augusto Vinicius; VALLADARES, Leandro Carlos Pereira (Coord.). **Juizados especiais**. Salvador: JusPodivm, 2015.

ROCHA, Felipe Boring. **Manual dos juizados especiais cíveis estaduais**: teoria e prática. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

SALES, Lília Maia de Morais. **Justiça e mediação de conflitos**. Belo Horizonte: Del Rey, 2003.

SILVA, Alessandra Gomes do Nascimento. **Técnicas de negociação para advogados**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

STARK, Peter B. **Aprenda a negociar**: o manual de táticas ganha/ganha. Trad. Luiz Liske. 2. ed. São Paulo: Littera Mundi, 1999.

STONE, Douglas; PATTON, Bruce; HEEN, Sheila. **Conversas difíceis**. Trad. Miriam Crohmal. Rio de Janeiro: Eusevier, 2004.

TEMER, Sofia. Incidente de resolução de demandas repetitivas. Salvador: Ed. JusPodivum, 2016.

TOURINHO NETO, Fernando da Costa; FIGUEIRA JÚNIOR, Joel Dias. **Juizados especiais estaduais cíveis e criminais**: comentários à Lei 9.099/1995. 6. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2009.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SANTA CATARINA. **Despachos e decisões**. Sistema de automação do judiciário – SAJ. 2017.

URY, William; BRETT Jeanne; GOLDBERG Stephen. **Resolução de conflitos**. Portugal: Actual, 2009.

WEIL, Pierre; TOMPAKOW, Roland. **O corpo fala**: a linguagem silenciosa da comunicação não verbal. 67. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

ANEXOS

ANEXO A - Portaria de Instrução de Serviço n. 01/2012



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
Comarca da Capital
2º Juizado Especial Cível

PORTARIA Nº 01/2012

O EXMO. SR. DR. VILSON FONTANA, JUIZ DE DIREITO DO 2.º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DA COMARCA DA CAPITAL, NO USO DAS SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, ETC...

CONSIDERANDO o disposto no artigo 5º, inciso LXXVIII, da Constituição Federal de 1988 que assegura a todos, no âmbito judicial, a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 2º, *caput*, da Lei nº 9.099 de 26 de setembro de 1995 que assegura a informalidade, a economia processual, a celeridade e a simplicidade no âmbito dos Juizados Especiais;

RESOLVE:

1) O Chefe de Cartório, dizendo que o faz por ordem do Juiz, poderá assinar ofícios e mandados, exceto destinados aos Chefes do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário;

2) Nos processos em que figurem na parte passiva exclusivamente empresas de telefonia, instituições financeiras, seguradoras, empresas de planos de saúde, fornecedoras de água ou energia elétrica, televisão a cabo ou por satélite e companhias aéreas, a Secretaria deverá determinar a citação da parte ré para contestar o feito no prazo de 10 dias, com a observação de que deverá requerer expressamente a designação de audiência conciliatória, caso deseje, bem como a advertência de que se, nesta hipótese, não houver proposta razoável de conciliação, isto poderá ser considerado litigância de má-fé (art. 17, incs. III, IV e V do CPC), aplicando-se o disposto no art. 18 do CPC e art. 55 da Lei nº 9.099/95.

Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se e cumpra-se.

Florianópolis (SC), 01 de fevereiro de 2012.

Vilson Fontana
 Juiz Titular do 2º Juizado Especial Cível
 Comarca da Capital

ANEXO B – Modelo de ofício de citação que dispensa audiência de conciliação

ESTADO DE SANTA CATARINA / PODER JUDICIÁRIO
Comarca - [Foro do Processo] / [Vara do Processo]
[Endereço Completo da Vara do Processo]

Ofício n. [Número do Ofício]

[Município da Vara], [Data do Sistema por Extensão]

Ação: [Classe do Processo no 1º Grau]
[Tipo Completo da Parte Ativa Principal]: [Nome da Parte Ativa Principal][Complemento da Parte Ativa Selecionada]
[Tipo Completo da Parte Passiva Principal]: [Nome da Parte Passiva Principal] [Complemento da Parte Passiva Selecionada]
[Cargo do Juiz do Processo]: [Nome do Juiz do Processo no 1º Grau]
[Cargo do Escrivão do Cartório]: [Nome do Escrivão]

CARTA DE CITAÇÃO

Em cumprimento à determinação do(a) [Cargo do Juiz do Processo], [Nome do Juiz do Processo no 1º Grau], referente aos autos n. [Número do Processo], fica o destinatário desta CITADO(A) para, querendo, responder a ação acima descrita.

PRAZO: O prazo para responder à ação é de 15 (quinze) dias, contados da assinatura no aviso de recebimento pelo destinatário.

VALOR DO DÉBITO: [Valor da Ação] em [Data do Valor da Ação] e acréscimos legais.

OBSERVAÇÃO: A visualização das peças processuais, bem como a especificação da petição inicial, dos documentos que a acompanham e do despacho judicial que determinou a citação, poderá ocorrer mediante acesso ao sítio do Tribunal de Justiça na Internet, no endereço <http://www.tjsc.jus.br>, sendo considerada vista pessoal, o que desobriga sua anexação.

ADVERTÊNCIAS: Não sendo contestada a ação no prazo marcado, presumir-se-ão aceitos como verdadeiros os fatos apresentados pelo autor na petição inicial. As partes deverão comunicar ao Juízo as mudanças de endereço ocorridas no curso do processo, reputando-se eficazes as intimações enviadas ao local anteriormente indicado na ausência da comunicação. Se, no prazo de resposta, houver pedido expresso de realização de audiência de conciliação, esta será designada. Contudo, adverte-se que, se no ato designado não houver proposta razoável de conciliação por quem a requereu, isso poderá ser considerado litigância de má-fé. Na hipótese de versar a causa sobre relação de consumo, há possibilidade de inversão do ônus da prova; b) Não comparecendo o demandado, ou mesmo não sendo contestada a ação no prazo marcado, presumir-se-ão aceitos como verdadeiros os fatos alegados no pedido inicial, salvo se o juiz se convencer do contrário, e c) Nas causas de valor até vinte salários mínimos, as partes comparecerão pessoalmente, podendo ser assistidas por advogado; nas de valor superior, a assistência é obrigatória.

[Usuário do Sistema]

Código de Normas da Corregedoria-Geral da Justiça - Art. 212

*DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE

Lei n. 11.419/2006, art. 1º, § 2º, III, a"

[Nome do destinatário do AR]

[Endereço Completo do Destinatário do AR]

**ANEXO C – Autorização do Núcleo III da Corregedoria Geral de
Justiça**

De: CGJ - Núcleo 3 - Foro Judicial

Enviado: sexta-feira, 31 de agosto de 2018 17:04

Para: Allan Goulart

Cc: CGJ - Núcleo 3 - Foro Judicial

Assunto: RES: Mestrado Profissional - Solicitação de acesso ao SAJ de outras unidades

Senhor Chefe de Cartório,

De ordem da Juíza-Corregedora do Núcleo III, Dra. Sônia Eunice Odwazny, considerando a obrigatoriedade de estudo de caso concreto para o trabalho final do Mestrado Profissional em Direito na UFSC (Convênio com o TJSC), informo que fica autorizada a sua liberação de acesso, mediante a utilização do Perfil 19, ao SAJ5 das unidades jurisdicionais mencionadas (2º JEC de Chapecó, 2º JEC de Balneário Camboriú e 2º JEC de Joinville), limitando-se ao essencial para o desenvolvimento do tema proposto e observadas eventuais informações e processos sigilosos.

Informo, ainda, que a liberação deverá ser realizada pelo TSI das respectivas comarcas, os quais deverão cientificar os Magistrados das unidades.

Respeitosamente,

Lilian Zanini Tessaro

Coordenadora do Núcleo III

(48) 3287-2797/ voip 05002797

Corregedoria-Geral da Justiça

Núcleo III

cgj.nucleo3@tjsc.jus.br



ANEXO D – Tabela de classes processuais unificada

[Login](#)
[Classes](#)
[Movimentos](#)
[Assuntos](#)
[Sugestões](#)
[Dúvidas](#)
[Versões / Manual](#)
[WebServices](#)
[FAQ](#)

CONSULTA PÚBLICA DE CLASSE

Pesquisar: Classes Glossário Código

Versão: 06/09/2018

- 547 JUIZADOS DA INFÂNCIA E DA JUVENTUDE
- 1198 PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS
- 11099 PROCEDIMENTOS PRÉ-PROCESSUAIS DE RESOLUÇÃO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA
- 2 PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO
 - 214 Outros Procedimentos
 - 175 Processo Cautelar
 - 1106 Processo de Conhecimento
 - 1107 Procedimento de Conhecimento
 - 17 Procedimento Comum
 - 436 Procedimento do Juizado Especial Cível
 - 22 Procedimento Sumário
 - 26 Procedimentos Especiais
 - 27 Procedimentos Especiais de Jurisdição Contenciosa
 - 50 Procedimentos Especiais de Jurisdição Voluntária
 - 62 Procedimentos Regidos por Outros Códigos, Leis e Resoluções
 - 1067 Procedimentos Trabalhistas
 - 155 Procedimento de Cumprimento de Sentença/Decisão
 - 150 Procedimento de Liquidação
 - 158 Processo de Execução
 - 197 Recursos
 - 12133 Tutela Provisória
- 268 PROCESSO CRIMINAL
- 11427 PROCESSO ELEITORAL
- 11028 PROCESSO MILITAR
- 5 SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA
- 1310 SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

DETALHAMENTO

TEMPORALIDADE

Justiça Estadual

- 1º Grau 2º Grau Juizado Especial Turmas Recursais
 Juizado Especial da Fazenda Pública
 Turma Estadual de Uniformização

Competência Militar

- 1º Grau 2º Grau

Justiça Federal

- 1º Grau 2º Grau Juizado Especial Turmas Recursais
 Turma regional de unifor. Turma nacional de unifor. C/F

Justiça de Trabalho

- 1º Grau 2º Grau TST CSJT

Justiça Militar de União

- 1º Grau STM

Justiça Militar Estadual

- 1º Grau TJM

Justiça Eleitoral

- Zonas Eleitorais TRE TSE

Outras Justizas

- STF STJ CNU

Natureza:

Norma:

Artigo:

Sigla:

Polo Ativo:

Polo Passivo:

Com numeração própria

Glossário:

ANEXO E – Movimentação processual

- 0302573-20.2017.8.24.0091 Em grau de recurso Este processo é digital
Procedimento do Juizado Especial Cível / Prestação de Serviços
Distribuição: Sorteio - 07/06/2017 17:06 - Controle: 2017/000719
2º Juizado Especial Cível - Unidade 100% Digital
- Autor Luciano Nunes Fotografias Ltda Me
Advogado : Eduardo Franco Scangarelli
Advogados : Vitor Caminha Corrêa e outros
Réu Credi Fiesc Cooperativa de Crédito
Advogado : Leonardo Rafael de Souza e outro
- Movimentações :**
- 16/11/2017 12:24 Certificada a publicação da relação de intimação de advogado
Relação :0116/2017
Data da Publicação: 14/11/2017
Número do Diário: 2707
Página:
- 14/11/2017 17:08 Remetido recurso eletrônico ao Tribunal de Justiça/Turma de Recursos
14/11/2017 10:45 Juntada petição de contrarrazões
Nº Protocolo: WFEL.17.10045870-6
Tipo da Petição: Contrarrazões
Data: 14/11/2017 10:20
- 10/11/2017 12:52 Encaminhado edital/relação para publicação
Relação: 0116/2017
Teor do ato: Fica intimado o advogado do autor para, no prazo de 10 (dez) dias, querendo, apresentar contrarrazões ao recurso interposto.
Advogados(s): Eduardo Franco Scangarelli (OAB 24312/SC), Vitor Caminha Corrêa (OAB 45645/SC)
- 07/11/2017 16:58 Ato ordinatório praticado
Fica intimado o advogado do autor para, no prazo de 10 (dez) dias, querendo, apresentar contrarrazões ao recurso interposto.
- 07/11/2017 16:55 Certidão emitida
Genérico
- 06/11/2017 15:59 Juntada de Petição
Nº Protocolo: WFEL.17.10044656-2
Tipo da Petição: Recurso Inominado
Data: 06/11/2017 15:42
- 03/11/2017 20:49 Realizado o pagamento de custas/despesas
Custas Finais - NGECOF paga em 01/11/2017 através da guia nº 091.3008080-03 no valor de 150.85
- 31/10/2017 12:27 Realizado cálculo de custas
27/10/2017 13:11 Certificada a publicação da relação de intimação de advogado
Relação :0110/2017
Data da Publicação: 25/10/2017
Número do Diário: 2694
Página:
- 23/10/2017 12:34 Encaminhado edital/relação para publicação
Relação: 0110/2017
Teor do ato: Ante o exposto, nestes autos de "Ação Declaratória de Inexistência de Débito c/c Consignação em pagamento e tutela de urgência" movida por Luciano Nunes Fotografia LTDA ME em face de CREDFIESC-Cooperativa de Crédito:1. JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na exordial, com resolução do mérito, com base no inciso I, do art. 487, do CPC/15, confirmando a tutela antecipada de fl. 16, bem como declarando inexistente o débito relativo ao parcelamento de crédito rotativo.2 JULGO IMPROCEDENTE o pedido contraposto formulado pela ré, com resolução do mérito, com base no inciso I, do art. 487, do CPC/15Sem custas e honorários advocatícios (art. 55 da Lei 9.099/95) Publique-se. Registre-se. Intimem-se.Após, tomadas as medidas de estilo, arquivem-se.
Advogados(s): Leonardo Rafael de Souza (OAB 19577/SC), Eduardo Franco Scangarelli (OAB 24312/SC), Vitor Caminha Corrêa (OAB 45645/SC)
- 06/10/2017 14:38 Certidão emitida
CERTIFICO que a sentença proferida foi publicada e registrada nesta data.
- 06/10/2017 14:38 Certificado a publicação e registro da sentença
- 06/10/2017 14:38 Julgado procedente o pedido
Ante o exposto, nestes autos de "Ação Declaratória de Inexistência de Débito

- c/c Consignação em pagamento e tutela de urgência" movida por Luciano Nunes Fotografia LTDA ME em face de CREDFIESC- Cooperativa de Crédito.1. JULGO PROCEDENTE o pedido formulado na exordial, com resolução do mérito, com base no inciso I, do art. 487, do CPC/15, confirmando a tutela antecipada de fl. 16, bem como declarando inexistente o débito relativo ao parcelamento de crédito rotativo.2. JULGO IMPROCEDENTE o pedido contraposto formulado pela ré, com resolução do mérito, com base no inciso I, do art. 487, do CPC/15 Sem custas e honorários advocatícios (art. 55 da Lei 9.099/95) Publique-se. Registre-se. Intimem-se. Após, tomadas as medidas de estilo, arquivem-se.
- 07/07/2017 12:52 Certificada a publicação da relação de intimação de advogado
Relação :0076/2017
Data da Publicação: 04/07/2017
Número do Diário: 2617
Página:
- 05/07/2017 13:39 Juntada de documento
Nº Protocolo: WFEL.17.10025885-5
Tipo da Petição: Apresentação de documentos
Data: 05/07/2017 09:52
- 05/07/2017 10:57 Conclusos para sentença
- 04/07/2017 18:15 Juntada de Petição
Nº Protocolo: WFEL.17.10025824-3
Tipo da Petição: Manifestação sobre a contestação
Data: 04/07/2017 18:02
- 30/06/2017 15:28 Encaminhado edital/relação para publicação
Relação: 0076/2017
Teor do ato: Fica intimado o procurador da parte autora para, no prazo de 10 dias para se manifestar acerca da contestação de fls. 25 à 34.
Advogados(s): Eduardo Franco Scangarelli (OAB 24312/SC)
- 30/06/2017 15:00 Ato Ordinatório-Intimação da certidão
Fica intimado o procurador da parte autora para, no prazo de 10 dias para se manifestar acerca da contestação de fls. 25 à 34.
- 30/06/2017 14:52 Juntada petição de contestação
Nº Protocolo: WFEL.17.10025242-3
Tipo da Petição: Contestação
Data: 29/06/2017 21:09
- 29/06/2017 18:07 Juntada de Petição
Nº Protocolo: WFEL.17.10025188-5
Tipo da Petição: Pedido de Intimação
Data: 29/06/2017 17:34
- 20/06/2017 18:17 Certificada a publicação da relação de intimação de advogado
Relação :0067/2017
Data da Publicação: 20/06/2017
Número do Diário: 2607
Página:
- 20/06/2017 16:21 Certidão emitida
Certidão Automática de Juntada do AR
- 20/06/2017 16:21 Juntada de AR
Juntada de AR : AR666819914TJ
Situação : Cumprido
Modelo : Digital - Citação Juizado Especial Cível - Sem audiência - Prazo 15 dias - Autoenvolpável - AR Simples
Destinatário : Credi Fiesc Cooperativa de Credito
Diligência : 14/06/2017
- 16/06/2017 14:02 Encaminhado edital/relação para publicação
Relação :0067/2017
Teor do ato: Desse modo, DEFIRO o pedido de antecipação de tutela, para determinar que a parte ré se abstenha de realizar a cobrança de parcelas mensais relativas a parcelamento de crédito rotativo já liquidado, retificando as faturas de cobrança por meio de estorno nos meses seguintes. A manutenção da cobrança ensejará multa diária de R\$ 50,00 (cinquenta reais), limitada a execução ao teto dos Juizados Especiais Cíveis. Contudo, indefiro o pedido de consignação em pagamento, por se tratar de procedimento especial, vedado em sede de Juizado Especial Cível, ficando o autor ciente de

que, caso a decisão seja revertida, deverá arcar com a integralidade do débito.Declaro invertido o ônus da prova.Deixo de designar audiência de conciliação tendo em vista que a ré não costuma transacionar nestes feitos, porém havendo interesse na realização daquela, deverá manifestar o seu intento na peça defensiva.Cite-se. Intimem-se.

Advogados(s): Eduardo Franco Scangarelli (OAB 24312/SC)

08/06/2017 21:30 Expedido ofício
Digital - Citação Juizado Especial Cível - Sem audiência - Prazo 15 dias - Autoenvelopável - AR Simples

08/06/2017 15:49 Concedida a Antecipação de tutela
Desse modo, DEFIRO o pedido de antecipação de tutela, para determinar que a parte ré se abstenha de realizar a cobrança de parcelas mensais relativas a parcelamento de crédito rotativo já liquidado, retificando as faturas de cobrança por meio de estorno nos meses seguintes. A manutenção da cobrança ensejará multa diária de R\$ 50,00 (cinquenta reais), limitada a execução ao teto dos Juizados Especiais Cíveis. Contudo, indefiro o pedido de consignação em pagamento, por se tratar de procedimento especial, vedado em sede de Juizado Especial Cível, ficando o autor ciente de que, caso a decisão seja revertida, deverá arcar com a integralidade do débito.Declaro invertido o ônus da prova.Deixo de designar audiência de conciliação tendo em vista que a ré não costuma transacionar nestes feitos, porém havendo interesse na realização daquela, deverá manifestar o seu intento na peça defensiva.Cite-se. Intimem-se.

08/06/2017 12:08 Concluídos para despacho

07/06/2017 17:06 Distribuído por sorteio

Filas de Trabalho : 14/11/2017 - Juizado Especial Cível / Processo / Cartório - Turma de Recursos

**ANEXO F – Despacho proferido determinando a realização de
mediação judicial**



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
 Comarca da Capital
 2ª Juizade Especial Cível

Autos nº 0303328-44.2017.8.24.0091

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível/PROC
Autor: Joana Laura Demcher da Rocha
Réu: Anisze Maria Picatz

[REDACTED]

R.h.

Ao certório para que promova os atos necessários à realização de sessões de mediação judicial, na esteira do que prevê o art. 3º, § 3º, do CPC/15.

Saliento que esta medida é necessária dada a natureza do conflito apresentado nos presentes autos, bem como a diretriz traçada pela sistemática do CPC/15, que permite ao juiz se valer dos meios postos à sua disposição para melhor solução do conflito.

Ademais, os princípios da Lei 9.099/95 coadunam com esta premissa.

Cita-se.

Intima-se.

Florianópolis (SC), 28 de julho de 2017.

Vilson Fontana
Juiz de Direito

ANEXO G – Despacho magistrado 2º JEC Joinville



ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO
 Comarca de Joinville
 2º Juizado Especial Cível - Univilva - 100% Digital

Autor nº 0311282-09.2017.8.24.0038

Ação: Procedimento do Juizado Especial Cível/PROC

Autor: Sheila Vieira de Camargo

Réu: Banco do Brasil S/A

Vistos, etc.

Relatório dispensado (art. 38, caput, Lei 9.099/95).

DECIDO.

Recebo o aditamento.

1. De aplicação do CDC.

Não há dúvida de que a relação entre as partes se subsume ao conceito de relação de consumo, nos exatos termos do arts. 2º e 3º, do Código de Defesa do Consumidor, incidindo, dessa forma, todos os princípios e consectários da legislação consumerista.

No entanto, a necessidade de inversão do ônus da prova será apreciada por ocasião de eventual instrução do feito, caso a análise da prova documental produzida na fase postulatória não seja suficiente ao julgamento antecipado do mérito (art. 366 c/c art. 367, III, ambos do CPC).

2. Da ausência conciliatória.

Sem delongas, saliento que no procedimento sumaríssimo, especialmente regulado pela Lei 9.099/95, a busca pela conciliação é premissa e consectário da base principiológica desse microsistema (arts. 2º e 63, § 2º), tanto que a ausência da parte autora na sessão conciliatória implica na extinção do feito sem análise do mérito (art. 51, inciso I, da Lei 9.099/95).

Nessa linha, aliás, se ampara o novo Código de Processo Civil em seu art. 334, tanto como espoco principal a economia e a celeridade processual. Ademais, baseado na disposição do art. 3º, § 2º (promoção pelo Eariado da solução dos

Endereço: Rua Paulo Mineiro, nº 18, Campus Unirazião - Bico C - Sala C 103, Rua Norte - CEP 89221-902, Fone: (47) 3461-8330, Joinville-SC - E-mail: joinville@tjsc.jus.br

APÊNDICE A – Questionário

Olá Colegas,

Conforme contato anterior, sou mestrando e Chefe de Cartório de JEC da Capital.

Gostaria muito da ajuda de vocês na resposta do breve questionário que segue abaixo, não levará mais que 5 minutos.

Também gostaria de deixar claro que as informações prestadas são para fins acadêmicos, que não serão divulgadas ou usadas para fins correicionais.

Nossa realidade não é nada fácil e o tempo escasso, peço por gentileza que me ajudem a finalizar meu trabalho de conclusão de curso. Assim que finalizá-lo mando o resumo para vocês, a intenção é ajudar, nos ajudar.

A resposta pode ser direto no corpo do e-mail mesmo, para facilitar.

- 1) Quem faz e como é feita a triagem dos processos novos que ingressam na unidade?
- 2) Como é a pauta de audiências da unidade? Quantos processos são pautados por dia, por semana e qual período de recesso? Quem preside os atos?
- 3) A unidade realiza ou já tentou realizar sessões de mediação judicial?
- 4) Na sua opinião, são proveitosas as audiências de conciliação em que a parte demandada é uma instituição bancária ou empresa de telefonia? Comente.
- 5) Na sua opinião, qual seria o maior gargalo da sua unidade?
Conto com a colaboração dos colegas, muito obrigado.

Allan Goulart
Chefe de Cartório
2º JEC da Capital