



# 7

### A CRISE DO JUDICIÁRIO E A EFICÁCIA DA CONCILIAÇÃO NOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS ESTADUAIS DE SÃO LUÍS-MA

*The crises of the judiciary and the effectiveness of reconciliation in small claims  
courts state of São Luiz-MA*

**Allison Guimarães**

Discente do 6º período do Curso de Direito da Universidade Federal do Maranhão. Bolsista pesquisador do Programa de Educação Tutorial em Direito (PET/Direito) da Universidade Federal do Maranhão. Estagiário do Ministério Público Federal, Procuradoria da República no Maranhão.

#### RESUMO

---

A conciliação constitui um meio alternativo para complementar a prestação da tutela jurisdicional do Estado e buscar a resolução dos litígios dos cidadãos. A evolução da justiça privada para a justiça estatal e o fortalecimento do poder do Estado, somados a adoção de mecanismos que promovem a função quase exclusiva de ente pacificador de conflitos, trouxeram à tona a percepção de que o Estado tem falhado em sua missão pacificadora diante de novas realidades que encarecem e custeiam os processos judiciais, ocasionando uma

verdadeira Crise no Judiciário. Desse modo, a pesquisa analisou criticamente a eficácia da conciliação como um meio de resolução de conflitos nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais de São Luís - MA, utilizando como amostra de estudo os acordos provenientes da Semana Nacional de Conciliação 2012.

**PALAVRAS-CHAVE:** Crise do judiciário. Eficácia da conciliação. Juizados Especiais Cíveis.

### **ABSTRACT**

---

*Conciliation constitutes an alternative means to supplement by courts of the State and seek resolution of disputes of citizens. The evolution of private justice for the state justice and the strengthening of state power, plus the adoption of mechanisms that promote the almost exclusive role of peacemaker in conflicts being brought to the fore the realization that the state has failed in its peacekeeping mission in the face of new realities that enhance and defray legal proceedings, causing a genuine crisis in the judiciary. Thus, the research critically examined the effectiveness of conciliation as a means of conflict resolution in the Special Civil Courts State of São Luís - MA, observing the character of resolving disputes and due satisfaction of the claims in court, using as study sample agreements from the National Reconciliation Week 2012.*

**KEYWORDS:** *Crisis in the judiciary. Effectiveness of conciliation. Special Civil Courts.*

### **SUMÁRIO**

---

Introdução. 1. Breves reflexões sobre a crise do judiciário brasileiro. 2. Os Juizados Especiais Cíveis e o instituto da conciliação. 3. Análise da pesquisa de campo. Considerações finais. Referências bibliográficas.

## **INTRODUÇÃO**

Diante do crescente aumento no número de demandas judiciais e a ineficaz prestação da tutela jurisdicional estatal, os profissionais do Direito e a sociedade em geral convergem em identificar uma crise no Poder Judiciário brasileiro, caracterizada pela acumulação de processos e lentidão no julgamento de causas em todas as instâncias judiciais, evidenciando uma verdadeira crise de efetividade. Inúmeros são os fatores que contribuem para essa situação, inclusive, amplamente estudados pelos doutrinadores contemporâneos do Direito Processual Civil, e mostra-se cada vez mais latente a necessidade de buscar soluções que ofereçam ao cidadão uma tutela jurisdicional capaz de satisfazer suas pretensões.

O Código de Processo Civil do Brasil de 1973 previu um instituto que pode contribuir para atenuação dessa crise, contudo, ainda é pouco utilizado na justiça brasileira, seja por desconhecimento da sociedade, seja pela deficiente estrutura do Judiciário: trata-se do instituto da Conciliação, que representa um acordo de vontades em que as partes decidem entre si a resolução do conflito, inexistindo a necessidade da imposição do Estado-Juiz dizer o Direito diretamente. A prática da conciliação vem funcionando como um mecanismo que visa possibilitar o desafogamento do Poder Judiciário, com redução de custos e prazos na resolução dos processos, atuando paralelamente a outros mecanismos alternativos também existentes. Inseridos nesse cenário, os Juizados Especiais Cíveis representam um importante campo de experimentação da conciliação, principalmente em virtude de sua menor complexidade e demandas abarcadas, pois de forma pioneira vem promovendo transformações na estrutura do atual modelo de resolução de conflitos brasileiro, baseando-se na celeridade como seu princípio maior, embora seja perceptível que apresentem limitações do ponto de vista jurisdicional e estrutural que delimitam seu campo de atuação.

Entretanto, a discussão acerca do acesso à justiça e o papel que a conciliação desempenha nesse processo tem sido objeto de inúmeros estudos que se voltam, em sua maioria, para construções e reflexões teóricas e filosóficas que deixam de analisar o processo conciliativo em sua integridade, que deve ser compreendido desde a realização dos acordos entre as partes até o devido cumprimento das disposições acertadas. Desse modo, a ideia central deste artigo é desenvolver uma análise crítica sobre a eficácia da conciliação como instituto solucionador de conflitos nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais de São Luis - MA,

através de um estudo teórico e, eminentemente, mais prático, fundamentado em extensa pesquisa bibliográfica e nos resultados obtidos por pesquisa de campo realizada durante os meses de julho de 2011 e fevereiro de 2012, utilizando como amostra da pesquisa os acordos provenientes das audiências designadas pela Semana Nacional de Conciliação 2012, promovida pelo Conselho Nacional de Justiça, trazendo, ao final, considerações de todas as reflexões e proposições constantes do trabalho realizado.

Importante salientar que se objetivou realizar um estudo de eficácia acerca da temática, deixando de lado discussões de contornos mais filosóficos e teóricos, visto que isto demandaria um novo estudo em função de sua complexidade. Desse modo, a intenção foi valorizar os resultados obtidos pela extensa pesquisa de campo realizada, provenientes de dezenas de audiências de conciliação, processos analisados e entrevistas com operadores do direito e comunidade, realizada por este autor nos anos de 2011 e 2012.

## **1. BREVES REFLEXÕES SOBRE A CRISE DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO**

A compreensão da chamada “crise de efetividade do judiciário brasileiro” remonta a um longo processo evolutivo social, que perpassa pela tutela de direitos fundamentais e pela proteção jurídica conferida aos cidadãos. Em cada período histórico, a resolução de conflitos interindividuais fundamentava-se em justificações de ordem social e cultural próprias, em que a intervenção do Estado passou a ser justificada de diferentes modos. Portanto, a análise da crise do judiciário pode ser entendida através de sua correlação com o modelo de Estado vigente em cada época, dos papéis exercidos pelos agentes políticos no exercício de suas funções, além dos procedimentos adotados e considerados adequados em cada momento histórico. Como o objetivo do trabalho não é se aprofundar em questões eminentemente teóricas, mas demonstrar a importância do estudo da fase de cumprimento de acordos, passa-se a uma breve análise histórica dessa crise vivida atualmente.

Na fase primitiva da civilização, a resolução de conflitos entre os indivíduos era feita sem intervenção estatal, onde sempre prevalecia a decisão do mais forte, do mais astuto ou do mais ousado.<sup>1</sup> A partir da organização estatal, a justiça privada deu lugar à justiça pública e o

---

<sup>1</sup> Cintra, Dinamarco e Grinover (2011, p. 26) comentam que nesta época a eliminação dos conflitos ocorrentes na vida em sociedade poderia realizar-se sob duas hipóteses, através da autocomposição ou da autotutela: “Na primeira hipótese, um dos sujeitos (ou cada um deles) consente no sacrifício total ou parcial do próprio interesse (autocomposição) ou impõe o sacrifício do interesse alheio (autodefesa ou autotutela). Na segunda hipótese, enquadram-se a defesa de terceiro, a conciliação, a mediação e o processo (estatal ou arbitral)”.

Estado passou a se impor sobre os particulares, decidindo os conflitos de interesses dos cidadãos. O Estado passou a ter o monopólio da produção das leis e da jurisdição e começou a intervir com maior frequência e intensidade na ordem jurídica.

À medida que o Estado acompanhava o processo evolutivo da sociedade, seus objetivos iam modificando-se no intuito de promover o bem-estar social, a tutela de direitos fundamentais e a proteção jurídica do cidadão. Com o advento do Estado Social e Democrático de Direito, a lei deixou de ser mero instrumento de legalidade passando a ser instrumento de ação concreta do Estado, regulando as relações sociais através da coerção por meio de sanções das condutas contrárias e limitando o poder punitivo estatal.<sup>2</sup>

A evolução social e o crescente número de conflitos levados a juízo trouxeram à tona a constatação de que o Estado tem prestado uma ineficaz tutela jurisdicional e não tem garantido aos indivíduos a concretização de direitos e o acesso à justiça. Nos dias atuais, há um desacordo entre o instrumento processual e a célere e segura prestação da tutela por parte do Estado. Está evidenciada, desse modo, uma verdadeira crise no Poder Judiciário Brasileiro, percebida em diversos aspectos, como o estrutural e tecnológico.<sup>3</sup>

Entretanto, a crise do judiciário é mais complexa do que se imagina. A disseminação dos conflitos de interesses nos grandes centros urbanos, diretamente relacionados com o aumento populacional, impõe ao Poder Judiciário a necessidade de busca por novas soluções para a resolução dessas disputas. O modelo tradicional de composição de conflitos (litigioso) mantém certo grau de inconformidade com a proposta conciliatória apresentada pelo juiz.

---

<sup>2</sup> Coelho (2011, p. 213) comenta essa relação entre o Estado Democrático de Direito e o indivíduo: Mais ainda, já agora no plano das relações concretas entre o Poder e o indivíduo, considera-se democrático aquele Estado de Direito que se empenha em assegurar aos seus cidadãos o exercício efetivo não somente dos direitos civis e políticos, mas também e, sobretudo dos direitos econômicos, sociais e culturais, sem os quais de nada valeria a solene proclamação daqueles direitos.

<sup>3</sup> Morais e Spengler (2008, pp. 78-79) apontam quatro crises da jurisdição: a crise estrutural, a crise objetiva ou pragmática, a crise subjetiva ou tecnológica e a crise paradigmática. A crise objetiva ou pragmática refere-se a aspectos pragmáticos da atividade jurídica, englobando questões de linguagem técnico-formal utilizada nos rituais e trabalhos forenses, a burocratização e lentidão dos procedimentos, acúmulo das demandas. A crise estrutural é aquela que diz respeito ao seu financiamento, ou seja, infra-estrutura de instalações, pessoal, equipamentos, custos. A crise subjetiva ou tecnológica é a que se vincula a incapacidade tecnológica dos operadores jurídicos tradicionais lidarem com novas realidades fáticas que exigem não apenas a construção de novos instrumentos legais, mas também a (re) formulação das mentalidades a um fato ocorrido na realidade. A crise paradigmática é aquela que trata sobre os métodos e conteúdos utilizados pelo direito para a busca de um tratamento pacífico para os conflitos a partir da atuação prática do direito aplicável ao caso *sub judice*. Já a crise funcional apresenta-se como a inadequação das leis publicadas, a intrincada processualística e a deficiência do sistema de provocação do Judiciário.

Uma vez homologada, parece haver o sentimento de que uma parte ganha menos do que esperava.<sup>4</sup>

Os mecanismos institucionais tradicionalmente disponíveis para a resolução de conflitos não têm dado conta desses desafios, deixando de prover o direito à razoável duração do processo e o aspecto sociológico da pacificação que deve ser atingida com a resolução de um conflito. Nesse contexto, inúmeros são os fatores que retardam a prestação dessa tutela jurisdicional, conforme enumerados por Grinover (1988, p. 115): a) O distanciamento entre o Poder Judiciário constituído e o cidadão comum; b) O excesso de processos que abarrotam o Judiciário; c) A morosidade e os altos custos dos processos; d) A burocracia e complicação dos procedimentos; e) A mentalidade de juízes, que fazem menos do que poderiam; f) E a ignorância das partes acerca dos procedimentos judiciais.

Leonardo Greco em seu artigo “Acesso ao direito e à justiça”<sup>5</sup> comenta o fato de que “muitos cidadãos se sentem desestimulados de ingressar em juízo porque o benefício econômico almejado, muitas vezes, é inferior às despesas a desembolsar” e comenta sobre a falta de celeridade nos processos<sup>6</sup>. Nestes casos, percebe-se que a lentidão na prestação da tutela jurisdicional tem caráter eminentemente burocrático, em que atos administrativos simplórios retardam o atendimento às demandas dos cidadãos. É uma questão que envolve, sobretudo, o esforço humano, sua capacidade e boa vontade de trabalho. Problema que poderia ser resolvido com intervenções administrativas de uma gestão comprometida com o atendimento dos objetivos do Poder Judiciário e da Administração Pública.

Esse é um retrato atual do trâmite de processos nos tribunais judiciais brasileiros:

<b>Processos em trâmite no Judiciário brasileiro até dez/2010</b>	<b>86,6 milhões</b>
<b>Novos processos no ano de 2010</b>	<b>24,2 milhões</b>

---

<sup>4</sup> Para maior aprofundamento dos contornos sociais que a crise do judiciário denota: CARVALHO, José Carlos Maldonado de. *Mediação: aplicação no Brasil*. Conferência proferida no 2º Congresso Brasileiro de Administração da Justiça. R. CEJ, Brasília, n. 17, p. 58, abr./jun. 2002.

<sup>5</sup> GRECO, Leonardo. *O acesso ao Direito e à Justiça*. Disponível na internet em: [http://www.mundojuridico.adv.br/sis\\_artigos/artigos.asp?codigo=420](http://www.mundojuridico.adv.br/sis_artigos/artigos.asp?codigo=420). Acesso em 26 de julho de 2011.

<sup>6</sup> Despachos de expediente, que deveriam ser proferidos em dois dias, demoram seis meses; a distribuição de um recurso na Secretaria de alguns tribunais demora de um a dois anos; o Ministério Público retém autos para parecer durante meses, o mesmo ocorrendo com muitos juízes, quanto às sentenças; petições protocoladas demoram três a quatro meses para serem juntadas aos autos.

<b>Taxa de Congestionamento global da Justiça brasileira</b>	<b>70%</b>
--	------------

Quadro 1 – Justiça em Números. Levantamento feito pelo Conselho Nacional de Justiça. 2011

O quadro acima retrata a morosidade processual existente nos tribunais brasileiros, da justiça comum à justiça especial, com um congestionamento no patamar de 70%, ou seja, de cada 100 (cem) processos em trâmite, 70 (setenta) não são concluídos. É um índice alarmante em comparação com outros países, principalmente os desenvolvidos, que apresentam percentuais inferiores a 30%, conforme informações do Conselho Nacional de Justiça (CNJ)<sup>7</sup>.

É perceptível que o aperfeiçoamento do aparelho judiciário e da administração da justiça não acompanhou a evolução social e o progresso científico do Direito Processual. A morosidade processual, as altas custas do processo, a mentalidade dos juízes que nem sempre se utilizam dos meios mais adequados para a resolução dos conflitos, o desconhecimento das partes de institutos processuais como a conciliação, tudo tem contribuído para o distanciamento entre o Judiciário e os cidadãos, além de promover o descrédito na instituição do Poder Judiciário.

## **2. OS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS E O INSTITUTO DA CONCILIAÇÃO**

Previstos pela Constituição Federal de 1988<sup>8</sup> e regulados pela lei 9.099/95 os Juizados Especiais Cíveis surgiram como forma de ampliação do acesso à justiça e caracterizou-se

---

<sup>7</sup> Além disso, deve-se destacar que o Poder Judiciário precisa passar por uma profunda reforma, como assevera Ramos (2010, p. 252): A situação do Poder Judiciário é peculiar. Para começar por duas questões preliminares, quais sejam: o temor reverencial que o Poder Judiciário imprime e/ou pela falta de reconhecimento da sua real importância. Percebe-se que nem o Legislativo, nem o Executivo deram ou têm dado a devida atenção aos problemas relacionados à organização e funcionamento do Judiciário. Na medida em que se incute a ideia que o Poder Judiciário é neutro, imparcial e superior; que não dialoga com os demais Poderes, que não se envolve em disputas, acaba-se por aceitar passivamente a inércia, por vezes, criminosa do Judiciário. A magistratura, concretamente, ficou imobilizada, voltou-se para si própria, incapaz de promover as reformas necessárias exigidas pela nova realidade social que se configura. (...) A revelia de todas as mudanças que se produziram no século XX (do acelerado fenômeno da urbanização aos avanços tecnológicos) o Poder Judiciário permaneceu intocável, praticamente ignorou as transformações, as novas concepções e paradigmas. O Judiciário envelheceu, de um envelhecimento triste, retraído e excludente, aposta no culto das ignotas tradições e perenes bajulações. Percebe-se que o Poder Judiciário necessita de profundas reformas, que perpassam desde a atualização das mentalidades às modificações de solenidades, rituais, atos de ofício e conteúdos de decisões. A par de todos esses apontamentos, infere-se que o Poder Judiciário exerce importante papel, no que se refere à implantação de políticas públicas e preservação do sistema democrático brasileiro.

<sup>8</sup> A Constituição Federal do Brasil, em seu art. 98, inciso I, previu a União competente para instituir os Juizados Especiais Cíveis em âmbito federal, no Distrito Federal e nos Territórios, assim como os Estados têm a competência para instituir tais Juizados em sua jurisdição, órgãos providos por juízes togados ou leigos,

como uma “válvula de escape” à justiça comum, tradicional, que se tem mostrado ineficaz na resolução de conflitos de menor complexidade, principalmente em virtude dos altos custos do processo e do longo período de tempo em trâmite dos processos, além de outros fatores que serão estudados mais adiante.<sup>9</sup>

É perceptível que os Juizados Especiais nasceram com uma variedade de finalidades que vai muito além de promover uma justiça célere e mais eficaz. A promoção da cidadania, no sentido de conscientizar e esclarecer os cidadãos sobre os direitos de que são titulares e da possibilidade de reivindicá-los; a promoção da “cultura da paz”, destacando que a composição de litígios pode ser feita por vias alternativas; e a contribuição para o entendimento do verdadeiro papel do operador do direito na sociedade atual tem proporcionado uma crescente participação social na administração da justiça. Entretanto, devem atuar em paralelo com a estrutura judiciária tradicional e não funcionar como substituidores de suas funções.

Dentro dessa estrutura que visa a celeridade na resolução de litígios, a figura da conciliação<sup>10</sup> inseriu-se na estrutura do judiciário como um meio alternativo de resolução de conflitos, em oposição à tradicional e morosa forma processual de dirimir as demandas judiciais. A palavra conciliação deriva do latim *conciliatione*, que significa ato ou efeito de conciliar; acordo de pessoas; união; combinação ou composição de diferenças. Caracteriza-se como o ato pelo qual duas ou mais pessoas com interesses em conflito, conseguem harmonizar seus interesses através de acordos mútuos, que derivam de conversas intermediadas por um terceiro, pondo fim às divergências. Tanto pode indicar o acordo

---

responsáveis pela conciliação e pelo julgamento e execução de causas de menor complexidade. Estabeleceu ainda que os órgãos devem prezar pela oralidade e celeridade processual, e que os recursos devem ser julgados por turmas de juízes de primeiro grau, conforme a lei em vigência. São orientados, ainda, pelos critérios da simplicidade, informalidade e economia processual, primando, sempre que possível, a conciliação.

<sup>9</sup> Acerca dos Juizados e seus pilares originais, MARINONI (2002, p. 31) comenta: Os Juizados Especiais [...] visam apresentar ao jurisdicionado um caminho de solução das controvérsias mais rápido, informal e desburocratizado, capaz de atender às necessidades do cidadão e do direito postulado. Têm sua origem nos Conselhos de Conciliação e Arbitragem, instituídos pelo Rio Grande do Sul, em 1982, figura depois disseminada pelos vários Estados da federação brasileira, o que culminou com a edição, em 1984, da Lei 7.244, que instituiu no Brasil os Juizados de Pequenas Causas. Diante do sucesso da instituição, sua idéia evoluiu, adquiriu contornos institucionais (art. 98, I e seu §1º, da CF) e chegou ao atual estágio, com a criação, pela Lei 9.099/95, dos “Juizados Especiais Cíveis e Criminais” [...].

<sup>10</sup> FAGUNDES CUNHA (2011) no artigo acima mencionado, traça um perfil histórico da conciliação, fazendo referência aos ensinamentos de WAGNER D. GIGLIO sobre a origem da conciliação: “[...] *La justicia de conciliación o de avenimiento pertenece más bien a la tradición germana y a la justicia medieval, en la cual el juez actuaba con el propósito de dirimir la controversia mediante la conciliación que a él le parecía equitativa.*”. São encontradas, ainda, raízes da conciliação nos diversos países europeus, como Espanha (na figura dos mandadores de paz e dos “jueces avenidores das partidas”); e na Inglaterra com a criação dos juízes de paz e na França, que instituiu a prévia tentativa de conciliação como obrigatória em todas as causas.



amigável, ou o judicial, feito após a instrução de um processo, possibilitando que as partes sejam seus próprios julgadores e solucionadores.<sup>11</sup>

No Brasil, o instituto teve origem nos Conselhos de Conciliação e Arbitramento do Rio Grande do Sul e nos Juizados Informais de Conciliação de São Paulo, que buscavam dirimir conflitos se utilizando da autocomposição. Conforme MARINONI e ARENHART (2002, p. 34), “tinham como objetivo solucionar os conflitos de interesses sem dizer que “A” ou “B” tem razão, mas buscando [...] induzir as próprias partes a resolver seu caso”.

Diante do cenário de morosidade processual cada vez mais presente no Poder Judiciário, os processualistas modernos propagam a necessidade de novos meios para a solução de conflitos e que o Estado não é o único foro pacificador de litígios. Os métodos alternativos de resolução de litígios surgem como uma esperança e um novo caminho a ser seguido pelos indivíduos, que necessitam resolver seus conflitos e são mais bem compreendidos quando enquadrados no movimento universal de acesso à justiça. Alvaréz (2003, p. 73) destaca algumas vantagens e objetivos desses meios: a) Minimizar o acúmulo de processos nos tribunais; b) Redução de custas do processo; c) Maior participação popular na solução dos litígios; d) Promoção do acesso à justiça de forma mais eficaz; e) São céleres e com rápido retorno; f) Desburocratizados; g) Flexíveis; h) De acesso universal.<sup>12</sup>

Destaca-se que a conscientização da população em geral sobre sua cidadania e a importância de uma efetiva proteção de direitos é fundamental à ampliação ao acesso à justiça. Os meios alternativos de solução de conflitos não buscam substituir o judiciário, mas complementar a ação estatal superando a excessiva burocratização da justiça pública e proporcionar ao cidadão o exercício de sua cidadania plena. Importante destacar que essa nova tendência vivida no sistema judiciário brasileiro já foi percebida em alguns países, notadamente no Japão e na Europa que apresentam resultados significativos que demonstram a importância dos meios alternativos.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Entendimento consultado no Manual da Conciliação 2008, elaborado pelo Tribunal de Justiça de Minas Gerais em parceria com a Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes. Conciliação: uma cultura de pacificação social no TJMG. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 09 julho 2011.

<sup>12</sup> Importante reflexão proposta por DINAMARCO (2010, p.32): “Vai ganhando corpo a consciência de que, se o que importa é pacificar, torna-se irrelevante que a pacificação venha exclusivamente por obra do Estado ou por outros meios, desde que eficientes [...] O ideal seria a pronta solução dos conflitos, tão logo apresentados ao juiz. Mas como isso não se faz possível, eis a demora na solução dos litígios como causa de enfraquecimento do sistema”.

<sup>13</sup> Retratando essa perspectiva comparada, CAPPELLETTI (1988, p. 84) comenta a estrutura do Judiciário japonês e francês: O sistema jurídico japonês oferece exemplo conspícuo do uso largamente difundido da

No Brasil, o cidadão ainda detém pouco conhecimento sobre a eficácia dos meios alternativos, contudo, os resultados já experimentados em algumas esferas processuais são surpreendentes e a aceitação entre os litigantes é bastante positiva, pois se reduz um custo processual - através do não prosseguimento de uma ação - em retribuição a uma célere resolução do conflito. Além disso, proporciona a resolução do conflito não somente no campo jurídico, mas também no plano sociológico, o que é muito importante para a efetiva pacificação social.

Os meios alternativos devem ser entendidos como uma ponte de acesso à justiça, posto que levam o homem a exercer sua cidadania plena, conhecer seus direitos, garantias e prerrogativas de modo a buscar, de forma consciente e efetiva, a pacificação social, resgatando, ao menos em parte, a marca social que pesa sobre a sociedade brasileira marcada pela injustiça.<sup>14</sup>

Em tela, a conciliação (como um dos meios alternativos de resolução de conflitos) objetiva criar uma nova mentalidade voltada à pacificação social; diminuir substancialmente o tempo de duração do litígio; viabilizar a solução dos conflitos por meio de procedimentos informais e simplificados e reduzir, conseqüentemente, o número de processos no Poder Judiciário.

Cuidando dos Juizados Especiais, a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, é particularmente voltada à conciliação como meio de solução de conflitos, dando a ela especial destaque ao instituir uma verdadeira fase conciliatória no procedimento, evidenciando ainda a possibilidade da arbitragem caso a conciliação não se efetive. A referida lei criou um novo procedimento de audiência que preza pela celeridade processual: a “audiência una”, em que, em uma mesma audiência, ocorre a tentativa de conciliação e caso ela não seja obtida, parte-se para a fase de instrução e julgamento com o objetivo de homologar uma sentença, diferente

---

conciliação. Cortes de conciliação, composta por dois membros leigos e (ao menos formalmente) por um juiz, existe há muito tempo em todo o Japão, para ouvir as partes informalmente e recomendar uma solução justa. A conciliação pode ser requerida por uma das partes, ou um juiz pode remeter um caso judicial à conciliação. Os conciliadores são membros respeitadas da comunidade local que têm seu escritório geralmente nas prefeituras e detêm um mandato amplo para tentar reconciliar os litigantes com vistas à aceitação de uma solução mutuamente satisfatória. Os conciliadores, indicados pelo Primeiro Presidente da Corte de Apelação com jurisdição sobre a localidade, também são chamados a dar conselhos e informações.

<sup>14</sup> Cintra; Grinover e Dinamarco (2008, p. 32) asseveram: Os meios informais gratuitos (ou pelo menos baratos) são obviamente mais acessíveis a todos e mais céleres, cumprindo melhor a função pacificadora. Por outro lado, como nem sempre o cumprimento estrito das normas contidas na lei e capaz de fazer justiça em todos os casos concretos, constitui característica dos meios alternativos de pacificação social também a delegalização, caracterizada por amplas margens de liberdade nas soluções não jurisdicionais.

do que ocorre no processo comum ordinário, em que são designadas audiências em separado para cada fase do processo.<sup>15</sup>

Com a reforma da lei processual nos juizados especiais, o juiz passou a ser muito mais um pacificador social do que um mero aplicador da lei. Conforme o texto legal, a conciliação poderá ser conduzida pelo próprio juiz togado, por um juiz leigo ou por um conciliador nomeado para exercer a função. Sendo obtida a conciliação, será esta reduzida a termo e, em seguida, homologada pelo juiz togado, tendo essa homologação eficácia de título executivo judicial. A lei ainda prevê a possibilidade de continuidade da audiência una em outra data diante de justificativa fundamentada, priorizando a tentativa de conciliação.<sup>16</sup>

No que concerne ao artigo 73 da Lei nº 9.099/95, prevê que a conciliação será conduzida pelo juiz ou por conciliador - sob sua orientação - enquadrado como auxiliar da justiça, preferencialmente entre bacharéis em Direito. A figura do conciliador é regulamentada pelo provimento nº 806/2003 do Conselho Superior da Magistratura. Na Seção II, o item 3.1 enuncia que “Os conciliadores prestarão seus serviços a título honorário, sem qualquer vínculo com o Estado, valendo o efetivo exercício das funções como título em concurso de ingresso na Magistratura”.

Portanto, o conciliador tem a função de buscar o entendimento entre as partes, interferindo quando possível, e sugerir soluções para o conflito, demonstrando aptidões e conhecimentos que vão além da esfera jurídica e necessitam de um aperfeiçoamento e um forte investimento do Poder Judiciário, visto que o conciliador é a figura primordial no momento da audiência e o seu papel pode influir diretamente na efetivação ou não da conciliação.<sup>17</sup> Resta, portanto, evidente o papel fundamental exercido pelo conciliador e que

---

<sup>15</sup> A audiência una está prevista nos artigos 21 e 27 da referida lei: Art. 21. Aberta a sessão, o juiz togado ou leigo esclarecera as partes presentes sobre as vantagens da conciliação, mostrando-lhes os riscos e as consequências do litígio, especialmente quanto ao disposto no §3º, do art. 3º desta Lei. Art. 27. Não instituído o juízo arbitral, proceder-se-á imediatamente a audiência de instrução e julgamento desde que não resulte prejuízo para a defesa. Parágrafo único. Não sendo possível sua realização imediata, será a audiência designada para um dos 15 (quinze) dias subsequentes, cientes, desde logo, as partes e testemunhas eventualmente presentes.

<sup>16</sup> VASCONCELOS (2009, p. 159), em seus estudos, destaca a importância da audiência para todo o Poder Judiciário e para a efetiva prestação da tutela jurisdicional do Estado: [...] A prática beneficia de tal forma o alcance dos princípios basilares do Sistema dos Juizados Especiais Cíveis, em especial, o da celeridade e o da economia processual, através do andamento rápido do processo, redução de tempo e diminuição de material de expediente empregado. A prática gera, ainda, a eficiência produtiva através da prolação de sentenças e a satisfação do jurisdicionado com a resposta judicial célere; além de favorecer a imagem do Poder Judiciário junto a comunidade local [...] (2009, pp. 242-244).

<sup>17</sup> Acerca do papel do conciliador, enuncia DEMARCHI (2008, p. 50): [...] Cada pessoa tem um ponto de vista sobre determinada situação, e esse ponto de vista deve ser respeitado. O relato de pessoas diferentes sobre um mesmo fato pode ser complementar divergente sem que uma delas esteja necessariamente mentindo ou dizendo a verdade: a percepção de cada uma delas é diferente e as duas versões apresentadas, embora discrepantes, são

merece a atenção devida do Poder Judiciário para a sua formação e atuação na concretização dos direitos dos indivíduos.

### **3. ANÁLISE DA PESQUISA DE CAMPO**

O artigo teve por objeto de estudo a conciliação endoprocessual, que se desenvolve no curso do processo. O campo de pesquisa remete-se as demandas referentes à Semana Nacional de Conciliação nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais de São Luís - MA, em que foram designadas audiências de conciliação para os processos em trâmite com o objetivo de obter a resolução do conflito. Optou-se por uma pesquisa quantitativa e qualitativa, utilizando-se de vasta referência bibliográfica apoiada em estudiosos do Brasil e do Direito Comparado, documentos públicos, questionários, entrevistas com juízes e conciliadores, além de pesquisas *in loco* que evidenciaram a realidade da Conciliação no campo pesquisado.

Durante o período de 28 de novembro de 2011 a 20 de fevereiro de 2012, foram coletados dados de 3 (três) Juizados Especiais Cíveis Estaduais da cidade de São Luis (MA) - o 1º Juizado Especial Cível do Centro, 2º Juizado Especial Cível da UEMA e o 4º Juizado Especial Cível da Cohab – através das audiências de Conciliação realizadas durante a “Semana Nacional de Conciliação”, promovida pelo Conselho Nacional de Justiça, ocorrida de 28 de novembro a 02 de dezembro de 2011. A amostra pesquisada compreendeu um total de 200 litigantes. O estudo se baseou na análise das taxas de homologação de acordos realizados nas audiências e os índices de cumprimento desses acordos, em virtude do caráter de título executivo do acordo homologado que deve ser cumprido conforme as disposições estabelecidas pelas partes.

#### **1º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo**

Endereço: R. do Egito, n.º 139 - Centro CEP: 65010-913 São Luis-MA

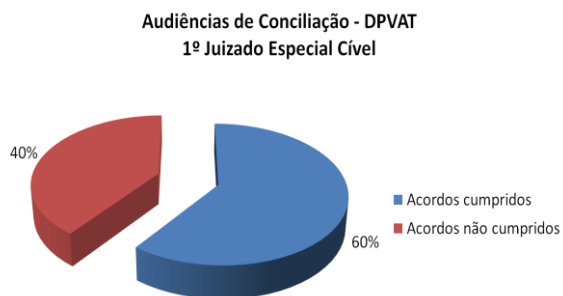
Elencou-se 3 (três) categorias de demandas coletivas presentes nos litígios para a aferição do índice de cumprimento de acordos em virtude do caráter de título executivo do

---

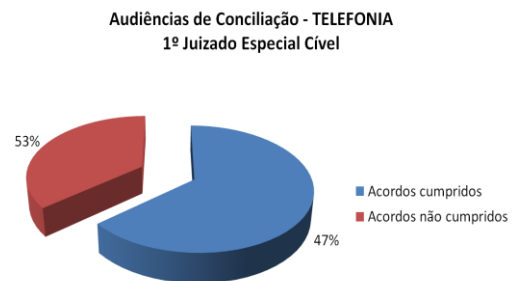
igualmente sinceras. [...] O conciliador deve estimular as partes a falarem sobre o conflito, provocando a escuta recíproca e a identificação das posições e interesses das partes. A retomada da comunicação permite o esclarecimento mútuo das partes do conflito, de seus anseios e perspectivas, assim como a percepção de pontos comuns que podem auxiliar na obtenção do acordo.

acordo homologado e que deve ser cumprido conforme as disposições estabelecidas em comum acordo pelas partes. As categorias destacadas para o estudo foram: DPVAT, BANCOS e TELEFONIA, em virtude da quantidade de demandas em juízo que, juntas, representam mais de 50% de todas as demandas objeto das audiências de conciliação.

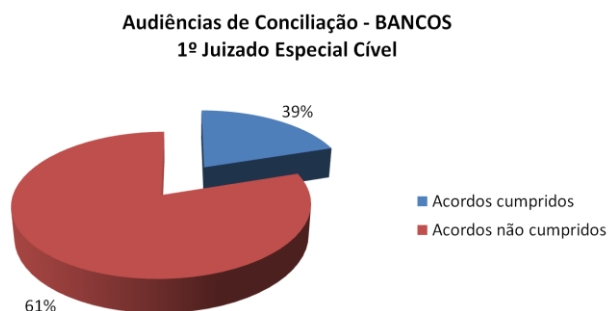
Em cada categoria estabeleceu-se, aleatoriamente, a amostra de 20 processos, que envolveu 40 litigantes em cada grupo pesquisado para demonstrar a taxa de cumprimento de acordos. Os dados foram colhidos a partir da verificação dos acordos homologados que iam à juízo para a execução, obtidos principalmente através do contato com as partes dos processos pesquisados em virtude da não existência no Poder Judiciário maranhense de levantamentos dessa espécie. Os gráficos demonstram os resultados:



**Gráfico 1: Taxa de cumprimento de acordos no 1º Juizado Especial Cível – DPVAT**



**Gráfico 2: Taxa de cumprimento de acordos no 1º Juizado Especial Cível – TELEFONIA**



**Gráfico 3: Taxa de cumprimento de acordos no**

## **1º Juizado Especial Cível – BANCOS**

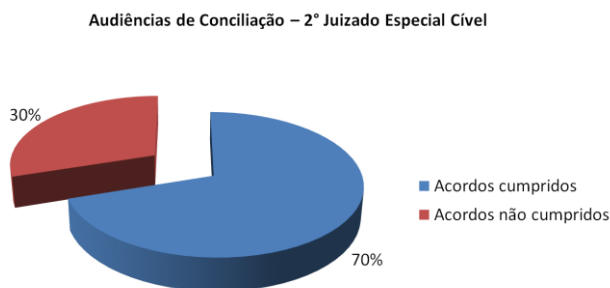
### **2º Juizado Especial Cível e das Relações de Consumo**

Endereço: Campus Universitário Paulo VI – UEMA – São Cristóvão CEP: 65055-900

Juiz titular: Adinaldo Ataídes Cavalcante.

O diagnóstico da taxa de cumprimento de acordos no 2º e 4º Juizado foi elaborado a partir da globalidade das demandas em juízo, não analisando categorias em específico em virtude do baixo número de audiências de conciliação que obtiveram acordos nesses Juizados, o que dificultou, portanto, uma análise mais particular como foi realizada no 1º Juizado Especial. Contudo, os dados obtidos proporcionam a mesma análise da eficácia da conciliação, pois os meios e técnicas de pesquisa utilizados foram os mesmos, com as devidas adequações.

No 2º Juizado Especial Cível, embora a área de abrangência compreenda uma faixa territorial da cidade com alto índice populacional, o número de audiências realizado é pouco expressivo e pode ser explicado, entre vários outros aspectos, pelo pouco conhecimento das vantagens da conciliação por parte da população de classe mais baixa que reside na área de abrangência do Juizado, o que afasta a população dos serviços oferecidos pelo Judiciário. Da amostra pesquisada, a taxa de cumprimento de acordos no Juizado ficou em 70%, um índice expressivo e considerado muito bom, demonstrando o grau de eficácia da conciliação na satisfação das pretensões em juízo.



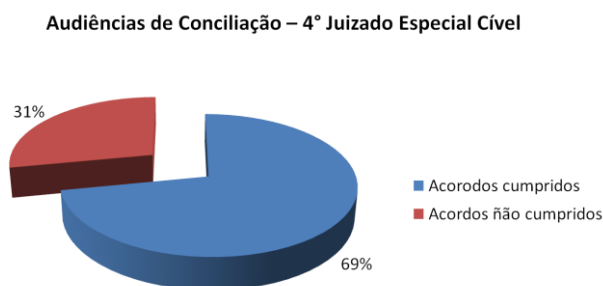
**Gráfico 4: Taxa de cumprimento de acordos no 2º Juizado Especial Cível**

### **4º Juizado Cível e das Relações de Consumo**

Endereço: Av. 13, s/nº - CSU - Cohab/Anil CEP: 65050-900

Juiz Titular: Cícero Dias de Sousa Filho

Neste juizado, que também compreende uma faixa territorial com elevado índice populacional, o número de audiências realizadas durante a Semana Nacional de Conciliação foi de 178 audiências. O índice de acordos realizados no Juizado foi de 58% entre as audiências realizadas. A advogada Michele França chegou a admitir que não acreditasse na possibilidade de acordo entre as partes, visto que as empresas não costumam apresentar propostas viáveis à solução dos problemas. Apesar disso, intermediou um acordo entre um cliente e a CEMAR, conseguindo o cancelamento do débito e o pagamento de uma indenização por danos morais. Quanto à taxa de cumprimento dos acordos homologados, conforme a amostra pesquisada, o índice ficou em 69%, o que evidencia a força da conciliação como meio alternativo e eficaz na resolução de conflitos.



**Gráfico 5: Taxa de cumprimento de acordos no 4º Juizado Especial Cível**

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

De acordo com os resultados obtidos, a taxa de cumprimento dos acordos homologados nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais é considerada satisfatória em função do número de acordos obtidos nas audiências de Conciliação. Com a análise dos dados colhidos, percebe-se que para a efetivação da cultura da conciliação é necessária a convergência de alguns fatores de ordem cultural e técnica, capazes de contribuir positivamente para a percepção das vantagens e benefícios propiciados pelos meios alternativos de solução de conflitos, notadamente a conciliação, como eficazes na satisfação das demandas e da efetivação de direitos. Destacam-se cinco fatores conjugados que explicam os resultados

obtidos nos Juizados Especiais Cíveis: o despreparo dos conciliadores, a formação educacional e profissional dos operadores do direito, o envolvimento dos atores da justiça com a prática da conciliação, a desinformação sobre a conciliação entre a população e a cultura litigiosa da população.

Nos Juizados Especiais, na maioria das vezes, a conciliação é presidida por conciliadores leigos, escolhidos dentre os estudantes de direito e bacharéis, que prestam serviço voluntário, na qualidade de estagiários ou colaboradores do Poder Judiciário. É prática comum ainda, as Instituições de Ensino Superior, em convênio com os Tribunais, instalarem unidades de Juizados dentro das dependências da Universidade, como forma de atender às exigências do MEC para o estímulo a prática jurídica.

Nesse contexto, a economia é considerável para os cofres públicos, face ao uso gratuito de mão-de-obra, mas a falta de experiência, conhecimento e comprometimento de tais conciliadores acabam refletindo na frustração de inúmeras conciliações, ou então na realização de audiências de forma não recomendada, sem a devida orientação aos litigantes e esclarecimentos sobre a conciliação no cotidiano dos Juizados. Em se tratando dos conciliadores que são bacharéis em direito, sua atuação, na maioria das vezes, é fundamentada na finalidade específica de obter o título que vale como pontuação na prova para a magistratura, não tendo, em geral, o propósito efetivo de buscar o entendimento mútuo das partes e incentivar o diálogo e o consenso.

O segundo fator refere-se à formação educacional e profissional dos operadores do direito. Desde os bancos da faculdade, os profissionais são preparados para a forma inquisitiva do processo, para a cultura da sentença, para peticionar, litigar e recebem pouca ou nenhuma orientação sobre a importância dos meios alternativos, como a conciliação, como eficazes para a contribuição na prestação da tutela jurisdicional do Estado e para a devida concretização de direitos individuais, característica do Estado Democrático de Direito após o constitucionalismo contemporâneo.

O terceiro fator apontado é o envolvimento dos operadores do direito com a conciliação durante as audiências. Muitas vezes, as atitudes dos magistrados e advogados ruborizam qualquer leigo em direito, favorecendo claramente as empresas em virtude do não conhecimento da outra parte de alguns conceitos técnicos específicos da área jurídica. Observa-se na postura de alguns Juízes, pouca diligência para tentar se obter a conciliação. Muitas vezes, as partes criam uma grande expectativa, se preparam para o “dia da



audiência”, que para alguns, por ser um acontecimento formal, se torna importante, e quando chega o dia designado, indo aos Juizados, entram e saem da sala de audiência – que acontecem tão rápidas -, sem entender ao menos o que lá foi decidido. Quanto aos advogados, é clara a evidência que os escritórios organizam suas agendas de modo que os advogados menos experientes façam as audiências de conciliação, deixando os mais antigos para atuarem nas audiências de instrução e julgamento. Isso acaba prejudicando a qualidade das audiências de conciliação que exigem experiência e comprometimento com a questão.

Destaca-se, também, a desinformação sobre o instituto da conciliação por parte da população. A maioria das partes não buscam o atendimento de suas demandas através das vias conciliatórias, por não entenderem a importância desses meios solucionadores de conflitos. Alguns chegam na audiência da conciliação, sem ao menos saber o que é a conciliação, quais são seus benefícios, suas vantagens, ou por mero desinteresse não procuram o conhecimento. É preocupante, também, o fato de alguns litigantes não terem conhecimento de seus próprios direitos, o que acaba prejudicando a satisfação de suas demandas durante a audiência de conciliação.

O quinto fator remonta ao desenvolvimento cultural da nossa sociedade, que evidencia uma cultura litigiosa que pouco valoriza os meios alternativos de solução de conflitos. Entendem, ainda, que a melhor forma de resolver um litígio é através de um processo litigioso demorado, com quantidade exorbitante de recursos, por acreditarem que podem sair vencedores do litígio e obter maiores vantagens econômicas em detrimento da outra parte. Importante destacar, também que acordos não são cumpridos simplesmente porque alguns advogados aconselham o cliente a não cumprir o acordo.

Por fim, a Conciliação é uma realidade nacional no Poder Judiciário brasileiro, que tem estimulado fortemente a prática de meios alternativos à justiça tradicional com o objetivo de assegurar ao cidadão uma efetiva prestação jurisdicional. Arelado à crise vivida pelo sistema judiciário brasileiro, evidencia-se um processo de transição da justiça formalista para a mais simplória, em que as vias conciliativas tendem a se tornar regra, ao invés de uma exceção, conforme já percebido em alguns países mais desenvolvidos. Nesse contexto, a prática da conciliação nos Juizados Especiais Cíveis Estaduais tem contribuído para a materialização da prestação da tutela jurisdicional do Estado e, ao mesmo tempo, estimulado a “Cultura da Conciliação” em detrimento da “Cultura da Sentença” tão enraizada em nosso País.

Os resultados obtidos nesta pesquisa demonstram que a conciliação é um meio eficaz na resolução de conflitos, caracterizando uma verdadeira via de acesso à justiça e de efetivação dos direitos individuais, embora o instituto venha enfrentado fatores de ordem cultural e técnica que tem inviabilizado a sua maior concretização. Desta forma, confirma-se a hipótese deste trabalho, comprovando a eficácia da Conciliação como meio alternativo de solução de conflitos.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- ÁLVAREZ, Gladys Stella. *La mediación y El acceso a justicia*. Santa Fé: Rubinzal y Asociados, 2003.
- ANDRIGHI, Fátima Nancy. Primeiras reflexões sobre o pedido de uniformização de interpretação no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais. In: FUX, e (coord.). *Processo e Constituição: estudos em homenagem ao Professor José Carlos Barbosa Moreira*. São Paulo: RT, 2006.
- BRASIL, Lei nº 5.869 de 11 de janeiro de 1973. Código de processo civil. São Paulo: Saraiva, 2011.
- \_\_\_\_\_. Lei nº 9.099/95 de 26 de setembro de 1995. São Paulo: Saraiva, 2012.
- \_\_\_\_\_. Constituição Federal. São Paulo: Saraiva, 2012.
- BOLZAN DE MORAIS, José Luis e SPENGLER, Fabiana Marion. *Mediação e arbitragem: alternativas à jurisdição*. 2. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.
- CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. *Acesso à Justiça*. Traduzido por Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Fabris, 2002.
- CARVALHO, José Carlos Maldonado de. *Mediação: aplicação no Brasil*. Conferência proferida no 2º Congresso Brasileiro de Administração da Justiça. R. CEJ, Brasília, n. 17, p. 58, abr./jun. 2002.
- CINTRA, Antonio Carlos de Araújo. GRINOVER, Ada Pellegrini. DINAMARCO, Cândido Rangel. *Teoria Geral do Processo*. 27 ed. São Paulo: Malheiros, 2011.
- CUNHA, Maria Inês Moura Santos Alves da. *A Equidade e os Meios Alternativos de Solução de Conflitos*. São Paulo: LTR, 2001.

- CUNHA, Fagundes J.S. *Da mediação e da arbitragem endoprocessual*. Disponível em <http://www.uepg.br/rj/a1v1at16.htm>. Acesso em 14 de Dezembro de 2011.
- DEMARCHI, Juliana. *Mediação e Gerenciamento do Processo*. São Paulo: Atlas, 2009.
- DINAMARCO, Cândido Rangel. A Lei das Pequenas Causas e a renovação do processo civil. In: WATANABE, Kazuo. et. al. (coord.). *Juizado Especial de Pequenas Causas*. São Paulo: RT, 1985.
- \_\_\_\_\_. *Instituições de direito processual civil*. São Paulo: Malheiros, 2005.
- GRECO, Leonardo. *O Acesso ao Direito e à Justiça*. Disponível na internet: [http://www.mundojuridico.adv.br/sis\\_artigos/artigos.asp?codigo=420](http://www.mundojuridico.adv.br/sis_artigos/artigos.asp?codigo=420). Acesso em 20 de Novembro de 2011.
- GRINOVER, Ada Pellegrini. *Os fundamentos das Vias Conciliativas*. Portal do Conselho Nacional de Justiça. Disponível em <http://www.cnj.jus.br>. Acesso em 19 de julho de 2011.
- MARINONI, Luiz Guilherme; ARENHART, Sérgio Cruz. *Curso de Processo Civil: processo de conhecimento*. 6.ed. rev. atual. e ampl. São Paulo: RT, Vol. I, 2006.
- MENDES, Gilmar Ferreira, COELHO, Inocêncio Mártires. BRANCO e Paulo Gustavo Gonet. *Curso de Direito Constitucional*. 5 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.
- MINAYO, Maria Cecília de Sousa (org). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 20 ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2006.
- SCHIMIDT, Ricardo Pippi. *Administração judiciária e os Juizados Especiais Cíveis: o caso do Rio Grande do Sul*. Porto Alegre: FGV, 2008.
- RAMOS, Edith Maria Barbosa Ramos. Poder Judiciário: Burocracia e controle democrático. In: *Direitos Fundamentais, Democracia e Cidadania: estudos em homenagem a Elimar Figueiredo de Almeida Silva*. Escola Superior do Ministério Público do Maranhão (coord.). Maria de Fátima Rodrigues Travassos Cordeiro (colaboradora). São Luís: Procuradoria Geral de Justiça, 2010.
- TAVARES, Fernando Horta. *Mediação & conciliação*. Belo Horizonte: Mandamentos, 2002.
- TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE MINAS GERAIS; ESCOLA JUDICIAL DESEMBERGADOR EDÉSIO. *Conciliação: uma cultura de pacificação social no TJMG*. Belo Horizonte, 2008. Disponível em: [http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual\\_conciliadores/arquivos\\_hot\\_site/pdfs/versao\\_completa.pdf](http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/manual_conciliadores/arquivos_hot_site/pdfs/versao_completa.pdf). Acesso em: 09 julho 2011.

VASCONCELOS, Carlos Eduardo de. *Mediação de Conflitos e Práticas Restaurativas*. São Paulo: Método, 2009.

\_\_\_\_\_. Justiça em números. Conselho Nacional de Justiça. Disponível na internet: <http://www.cnj.jus.br>. Acesso em: 27 de março de 2011.