



CONFORMIDADE DOS CENTROS JUDICIÁRIOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS E CIDADANIA COM A POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL (PJN) DE TRATAMENTO ADEQUADO DE CONFLITOS

Conformity of the Judicial Centers for Conflict Resolution and Citizenship with the National Judicial Policy (PJN) for the Adequate Treatment of Conflicts

Osmar Siena

Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR. Departamento de Administração. Mestrado em Administração PPGA/UNIR). Mestrado em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça, Porto Velho, RO, Brasil

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5424632182909652> . ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7550-0507>

E-mail: siena@unir.br

Rômulo Bassetti de Souza

Tribunal de Justiça do estado de Rondônia, Porto Velho, RO, Brasil

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3462037488265529> ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1758-7170>

E-mail: romulobassetti@gmail.com

Trabalho enviado em 30 de junho de 2023 e aceito em 14 de outubro de 2023



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.



Rev. Quaestio Iuris., Rio de Janeiro, Vol. 16, N.03, 2023, p. 1865 - 1889

Osmar Siena e Rômulo Bassetti de Souza

DOI: 10.12957/rqi.2023. 77428

RESUMO

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) funcionam como articuladores na execução da Política Judiciária Nacional (PJN) de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses. No Estado de Rondônia (BR), após mais de uma década da Política Pública (PP) criada pela Res.125/2010/CNJ e mais de sete anos da instalação dos CEJUSC/RO, as informações são insuficientes para verificar se a implantação está em conformidade com o previsto. Desta forma, o objetivo deste trabalho foi identificar em que medida a atuação dos CEJUSC/RO está em conformidade com a referida política. Trata-se de uma abordagem qualitativa e perspectiva descritiva, cujos procedimentos usados se baseiam em levantamento documental, observações e entrevistas. Os resultados denotam que há algum acesso à Justiça por meio dos CEJUSC/RO. No entanto, a atuação não está totalmente alinhada à Política Pública que o instituiu, carecendo de atenção em alguns aspectos, principalmente: setor pré-processual, capacitação da equipe, divulgação e avaliação. Estas deficiências dificultam o acesso à justiça e a disseminação da cultura de paz.

Palavras-chave: acesso à justiça; CEJUSC; conflitos de interesses. Resolução nº 125/2010/CNJ.

ABSTRACT

The Conflict Resolution and Citizenship Judicial Centers (CEJUSC) work as articulators in the execution of the National Judicial Policy (PJN) for Adequate Treatment of Conflict of Interests. In the State of Rondônia (BR), after more than decade of Public Policies (PP) created by the Resolution 125/2010/CNJ and more than seven years after the installation of the CEJUSC/RO, the information is insufficient to verify if the implementation is according to the predictions. This way, the goal of this paper was to identify in which measuring the actions of the CEJUSC/RO are in conformity with the referred policies. It is a qualitative and descriptive perspective approach, whose procedures used are based in documental research, observation and interviews. The results show that there is some access to justice through the CEJUSC/RO. However, its actions are not totally aligned with the Public Policies that created it, therefore needing attention at some aspects, mostly: pre-procedural sector, team capacitation, diffusion and evaluation. These deficiencies make it hard to access justice and disseminate the culture of peace.

Keywords: access to justice; CEJUSC; conflict of interests. Resolution nº 125/2010/CNJ.

1. INTRODUÇÃO

A Política Judiciária Nacional (PJN) de tratamento adequado dos conflitos de interesses foi instituída pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio da Resolução n.º 125 de 29 de novembro de 2010 (RES. 125/2010/CNJ). O objetivo da referida política pública (PP) é fomentar o acesso a formas alternativas ao modelo adjudicatório (sentença), indicando-se principalmente a conciliação e a mediação como ferramentas. Esta resolução ainda determinou a criação e a instalação dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), nos quais devem ser concentradas as sessões de conciliação e mediação, bem como atendimento e orientações ao cidadão (CNJ, 2010). Logo, a atuação do CEJUSC é crucial para a concretização desta PP, pois são responsáveis por dar forma, viabilizar e expandir o acesso à Justiça, de forma que garantam, inclusive, o exercício da cidadania, previstos na Constituição federal (CF) em seu art. 5.º, como direito e garantia fundamentais (BRASIL, 1988). Portanto, cabe aos CEJUSCs articular esta política de modo a atender às demandas sociais que carecem de pacificação.

Há indicativos de resultados positivos no país, nos locais onde já houve a avaliação desta PJN. É o que aponta, por exemplo, um estudo em Minas Gerais (DIAS; PEREIRA, 2012, p. 93), no qual se abordou aspectos da satisfação dos envolvidos com o resultado da ação por meio da sentença judicial comparado com a resolução pela mediação. No entanto, mesmo após mais de uma década da criação da RES 125/2010/CNJ, a impressão que se tem é de que estudos empíricos como o de Dias e Pereira (2012) são escassos quando comparado às pesquisas majoritariamente bibliográficas sobre CEJUSC, nas quais são ressaltados aspectos formais da PJN, descrevendo o potencial transformador dos instrumentos utilizados ou via apresentação genérica de porcentagens de acordos (Campos; Franco, 2017; Meirelles, 2007; Oliveira; Spengler, 2011). Apesar de importantes, nestes estudos não há a preocupação em averiguar a efetividade do acesso à Justiça promovido nestes centros. Esta constatação também se aplica aos CEJUSCs implantados no Estado de Rondônia.

O Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia (TJRO), em 2013, tomou um passo mais concreto na regulamentação desta Política Judiciária Nacional (PJN) de estímulo à pacificação social, com a publicação da norma que definiu a criação e estruturação dos CEJUSCs que atuam em Rondônia (CEJUSC/RO), por meio da Resolução n.º 008/2013 (TJRO, 2013). Com a publicação desta normativa, o TJRO alterou a dinâmica procedimental de cartórios e gabinetes em 26 (vinte e seis) comarcas do Estado, onde até então os CEJUSC/RO foram autorizados a iniciar suas atividades. À medida em que a autorização foi concretizada, com a designação de um espaço para realização das audiências e a seleção de servidores anteriormente capacitados para ocupar os cargos de conciliador e chefe em cada unidade, paulatinamente, o trabalho do CEJUSC sedimentou-se

como um serviço especializado. Além disso, com a remessa dos processos para a tentativa de conciliação nos centros, as varas e juizados originariamente detentoras destas ações puderam dedicar mais tempo em solucionar outros casos, uma vez que em parte dos processos chega-se a acordo na conciliação ou mediação.

Ocorre que, desde então, o acompanhamento que se tem notícias decorre do levantamento mensal da porcentagem de acordos obtidos, relatório denominado “Resultado das audiências”. Nesse documento é possível verificar a comarca ou local de atuação da unidade, a entrância da respectiva localidade, o número de sessões de conciliação designadas, realizadas e a porcentagem dos resultados ao longo dos meses, a partir de janeiro de 2017 (TJRO, 2018). A forma como são apresentados os resultados e as informações podem ser insuficientes para subsidiar uma visão holística dos CEJUSCs, o que notadamente dificulta um planejamento de aprimoramento das políticas judiciárias pelo TJRO, correndo-se o risco de fornecer um acesso aquém da necessidade social.

Detectada a lacuna da escassez de pesquisas com vertente empírica no Brasil sobre a atuação dos CEJUSCs, bem como a ausência de acompanhamento mais amplo das atividades do CEJUSC/ROs pelo TJRO, o presente trabalho buscou responder o seguinte questionamento: até que ponto os CEJUSC/ROs têm implementado a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses priorizando o acesso à Justiça como norteador desta atividade, conforme previsto na RES. 125/2010/CNJ? Assim, este trabalho visou identificar o alinhamento da atuação do CEJUSC/RO com o previsto na Resolução 125/CNJ/2010.

A conformidade com a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses foi analisada por meio da verificação dos elementos formais expressamente previstos na RES. 125/2010/CNJ, o que requereu a análise de como os serviços são prestados, quais os mecanismos de solução de conflitos disponíveis, o modo como a capacitação é ofertada e os processos avaliativos atualmente aplicáveis às unidades. Além disso, uma das maneiras de se analisar este alinhamento implica na constatação de como (e se) ocorre o acesso à Justiça, conhecendo-se as perspectivas de usuários e articuladores dos CEJUSC/ROs, tendo como parâmetro a literatura correlata.

2. POLÍTICAS PÚBLICAS E POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DOS CONFLITOS DE INTERESSES NTRODUÇÃO

As Políticas Públicas (PPs) podem ser encaradas como a ação do Estado e estão atualmente incorporadas à dinâmica do sistema de justiça vigente no país, a ponto deste último criar e administrar as suas próprias PPs, as chamadas políticas públicas judiciárias. No Brasil, esta gestão é feita pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

As PPs se referem às ações decorrentes de um complexo processo de tomada de decisões, cujo fundamento é a manutenção do Estado em si (visão institucional) e da fonte de seu poder, o povo (visão finalística, própria do Estado Democrático de Direito). Como se trata do campo da coisa pública, de interesse geral, importa observar que o termo “política pública”, neste estudo, diz respeito ao conjunto de preceitos teóricos e aos atos que direcionam a prática estatal à finalidade de “bem social” prevista na Constituição Federal (CF) de 1988 (Brasil, 1988).

Sob uma perspectiva pragmática, levando em conta sua operacionalização, as PPs definem “[...] objetivos e estratégias de atuação e da alocação dos recursos necessários para atingir os objetivos estabelecidos [...]”, tendo uma natureza também decisória que “[...] visa a ações ou omissões, preventivas ou corretivas, destinadas a manter ou modificar a realidade de um ou vários setores da vida social [...]” (Saravia; Ferrarezi, 2006, p. 29). Neste sentido, com base na multidisciplinaridade envolvida na temática das políticas públicas, concorda-se com as explicações de Souza (2006, p. 26), pois segundo a autora, trata-se de um “campo do conhecimento” responsável por impulsionar ação governamental “[...] e/ou analisar essa ação (variável independente) e, quando necessário, propor mudanças no rumo ou curso dessas ações (variável dependente).” (Souza, 2006, p.26).

A implementação é, portanto, a fase em que a ausência de uma gestão capacitada, entenda-se administrada e acompanhada, pode fadar ao fracasso de toda a PP. Pela própria natureza de coisa pública e dependendo dos objetivos estipulados, é preciso que a implementação esteja sob o manto de uma governança que saiba se integrar com outros atores, ou seja, uma operacionalização contextualizada e em cooperação com as redes disponíveis (Bilhim, 2008).

Lima e D’Ascenzi (2014) apontam que a implementação pode ser analisada sob abordagens diversas, sendo uma delas a perspectiva de controle. Nesta abordagem, esses autores trazem uma crítica ao modelo sequencial, eis que a literatura aponta que as falhas de implementação costumam ser atribuídas aos formuladores, haja vista a execução ser a etapa subsequente. Também por esse motivo o monitoramento ganha relevância. Monitorar implica em uma análise valorativa dos aspectos de um programa ou plano ao longo de determinado tempo. O monitoramento é realizado

concomitantemente à implementação de um programa ou projeto, sendo utilizado “[...] para se saber como uma intervenção evolui ao longo do tempo, através de dados da gerência do projeto sobre metas iniciais, indicadores e resultados associados aos programas” (Ramos; Schabbach, 2012, p. 1279).

Ainda que a realização do monitoramento caiba à gestão interna de cada órgão, podendo alcançar o nível mais pormenorizado de ação referente à determinado projeto, este acompanhamento não se limita ao âmbito funcional interno. Os destinatários da PP são peças essenciais para a análise de processos. No que se refere a conhecer a percepção de acesso à Justiça, tornam-se ainda mais imprescindíveis, pois contribuem na busca pela “[...] superação coletiva e a satisfação de detectar problemas e solucioná-los, de projetar e efetivar atividades num processo crítico, interrogativo e educativo” (Fagundes; Moura, 2009, p. 103).

Como visto, as PPs decorrem de preceitos constitucionais e sua natureza se baseia no comprometimento com os objetivos da República, dentre eles o acesso à Justiça. Tendo em vista que o PJ é uma vertente do Estado e havendo um órgão com caráter administrativo e fiscalizatório vinculante a todas às unidades jurisdicionais deste poder, foi possível a criação de PP que mirava o acesso à Justiça por meio dos métodos consensuais de resolução de conflitos.

Na busca pela melhoria das políticas judiciárias, as PPs editadas pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) envolvem outros entes e atores sociais, como delegacias, prefeituras, centros comunitários ou Organizações Não-Governamentais (ONGs). Neste sentido, apresenta-se a Resolução nº 254/2018, que institui a “Política Judiciária Nacional de enfrentamento à violência contra as mulheres” (CNJ, 2018a); Resolução nº 225/2016, que “dispõe sobre a Política Nacional de Justiça Restaurativa no âmbito do Poder Judiciário” (CNJ, 2016a); e a Resolução nº 125/2010, a qual cria a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário (CNJ, 2010).

Em razão de seu caráter vinculativo, decretado pelo CNJ, a RES 125/2010/CNJ é a principal fonte normativa no que se refere à compreensão do CEJUSC no ordenamento jurídico brasileiro. Cabendo, portanto, serem esclarecidas suas funções e papel dentro da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Aliado a uma legislação garantidora de direitos sociais e à natural evolução da literatura no campo jurídico, foi possível ao Brasil instituir uma PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses, que vinculou todos os tribunais do país em um movimento contínuo de expansão e estímulo a novos mecanismos para promoção do acesso à Justiça. A criação desta norma como uma política judiciária, vinculante a todas as esferas e dispositivos jurisdicionais, buscou implementar meios de acessibilidade mais flexíveis, inclusive

pré-processuais, de modo a criar parâmetros regulatórios para implementação da PJN de solução de conflitos.

Com o intuito de apresentar a Resolução nº 125/2010/CNJ sem a necessidade de transcrição de todos os artigos constantes em seu texto, condensou-se no quadro 1 os setores básicos de atuação constantes no art. 10 da norma (CNJ, 2010, p. 7).

Quadro 1 - Setores de Atuação Obrigatórios nos CEJUSCs.

Dimensões	Características
Solução de conflitos pré-processual	Refere-se aos mecanismos de solução de conflitos adotados sem a existência de um processo judicial prévio. Pode ainda incluir ações e projetos que futuramente serão homologados por um juiz, dando validade judicial à solução do conflito avençada pré-processualmente (exemplo: projeto “Justiça Rápida”)
Solução de conflitos processual	Está relacionado aos mecanismos de tratamento de conflitos que já se encontram judicializados (Exemplo: sessão de mediação indicada pelo Juízo no qual tramita um processo de família)
Cidadania	Consiste no fornecimento de orientações sobre como alcançar ações em cidadania (exemplo: indicação da rede pública de assistência social para cadastro em programas sociais de complementação de renda); abarca também o atendimento ao público sobre atividades da própria unidade de CEJUSC (exemplo: informar a uma parte se o processo já possui sentença).

Fonte: RES 125/2010/CNJ.

De acordo com o art. 8º, os CEJUSC devem realizar ou gerir as sessões e audiências de conciliação e mediação (pré-processuais e processuais), bem como fornecer atendimento e orientação à comunidade (CNJ, 2010). Sua relevância implica na obrigatoriedade de instalação em locais onde existam ao menos dois juízos, juizados ou varas com matérias pertinentes à conciliação e/ou mediação, ou seja, passíveis de composição, sendo facultativa a criação de CEJUSC onde exista apenas um juízo, vara ou subseção. Em sua constituição, os CEJUSCs contam com ao menos um juiz coordenador, responsáveis pela administração da unidade e supervisão dos conciliadores e mediadores, os quais são, naturalmente, integrantes destas unidades. Em razão da rede de parcerias fomentada por esta PP, os centros acabam sendo o local onde se privilegia a integração com profissionais de campos interdisciplinares

A norma prevê, também, um controle formal em dois níveis: em um nível mediato, por meio do CNJ, fiscal em última instância das atividades e, em nível imediato, por meio do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC). Estes núcleos, possuem um caráter gerencial e fiscalizatório sobre os CEJUSCs, de modo que são incumbidos de desenvolver a PJN nos respectivos tribunais (CNJ, 2010).

A Resolução n.º 125/CNJ/2010 alçou a Política Judiciária Nacional (PJN) de tratamento adequado dos conflitos de interesses a um patamar prioritário na sistemática de atuação do Poder Judiciário (PJ) no Brasil, especialmente pela busca de um efetivo acesso à Justiça. Neste contexto, ao serem criados por esta norma, os CEJUSCs ficaram incumbidos de exercer um importante papel de articulador desta Política Pública (PP), pois concretiza esta última perante os seus destinatários. Assim, analisar o acesso à Justiça e a PJN de tratamento adequados de conflitos no Estado de Rondônia implica em realizar um diagnóstico da atuação dos CEJUSCs/RO, eis que este setor está na linha de frente do trabalho com os destinatários desta PP.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Realizou-se pesquisa aplicada, por meio da qual buscou-se soluções para situações práticas (FLICK, 2009). Quanto à abordagem, predomina a pesquisa qualitativa, na qual o conhecimento é produzido com o emprego de diferentes perspectivas, estratégias de investigação, métodos e técnicas de coleta e análise de dados (Creswell; Creswell, 2021). Quanto aos fins, adotou-se a perspectiva descritiva, pois o principal objetivo foi descrever o fenômeno estudado, por meio da escolha de instrumentos de coleta de dados mais produtores (Raupp; Beuren, 2006).

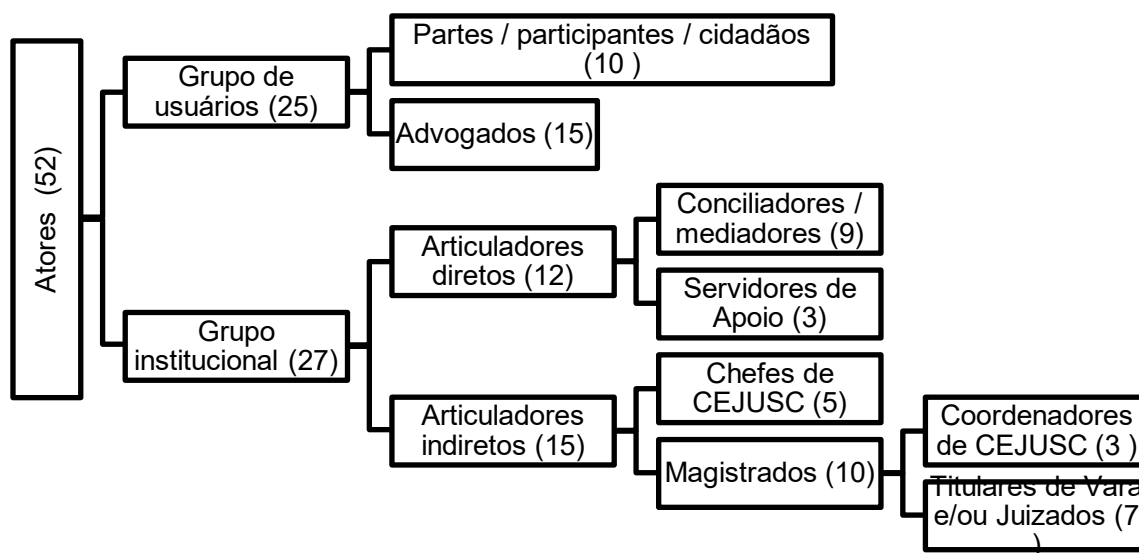
O objeto de estudo deste trabalho é o acesso à Justiça, delimitado pela atuação dos CEJUSCs/RO, ou seja, os CEJUSC/RO como *locus* de estudo. Dentre as 26 unidades instaladas em 2019 no Estado de Rondônia, optou-se por realizar a pesquisa em três comarcas, onde cada uma delas representa uma faixa populacional. Por isso, fez-se o seguinte recorte populacional: a primeira faixa com até 50 mil habitantes; a segunda com população entre 50 mil e 150 mil habitantes; e a terceira e última faixa correspondente à margem acima dos 150 mil habitantes. Nesta última delimitação, inclui-se apenas a capital do estado em razão de sua importância e proximidade ao centro de tomada de decisões do TJRO, bem como pelo fato de compor quase o quádruplo da faixa populacional dos municípios pertencentes à faixa anterior. Pelo critério de conveniência, recurso financeiros e tempo disponíveis, optou-se por realizar a pesquisa nas Comarcas de Pimenta Bueno (44.653 habitantes), encarada como pequeno porte; Ji-Paraná (127.907 habitantes), considerada nesta classificação como médio porte; e Porto Velho (555.786 habitantes), de grande porte (IBGE, 2018). As comarcas escolhidas englobam juridicamente alguns municípios.

Tendo em vista que este estudo se refere à PP de tratamento adequado dos conflitos de interesses é imprescindível se utilizar das informações prestadas por seus articuladores diretos e indiretos e destinatários, o que para fins didáticos resultou em uma classificação dual dos atores envolvidos. Os articuladores diretos são os conciliadores, mediadores e servidores de apoio. Os

servidores de apoio, para fins deste estudo, são aqueles que promovem o atendimento e orientação aos usuários, entretanto, não são apenas servidores efetivos, mas também estagiários que passaram por processo seletivo fiscalizado pela instituição.

A distribuição da classificação dos atores está exposta na figura 1.

Figura 1 - Classificação e Distribuição dos Atores Consultados.



Fonte: elaborado pelos autores.

Além dos dados coletados por meio das entrevistas com os atores, também foram consultados documentos referentes à legislação aplicável aos CEJUSCs, bem como relatórios e manuais oficiais que versam sobre a atuação deste setor, conforme quadro. No quadro 2 são apresentadas as estratégias/instrumentos, quais dados foram coletados e as fontes de coleta.

Quadro 2 - Estratégias/Instrumentos de Coleta de Dados.

Dados Primários		
Fonte	Estratégias/Instrumento	Dados Coletados
Integrantes do grupo de usuários e institucional	Entrevistas semiestruturadas	Percepção dos entrevistados quanto à estruturação e funcionamento do CEJUSC
Pesquisador	Observação não Participante	Dinâmica de recepção, atendimento e orientação prestada aos usuários pelos articuladores
Dados Secundários		
TJ-RO Comarcas	Pesquisa Documental (Relatórios) Pesquisa em Banco de Dados da instituição Corregedoria-Geral e NUPEMEC do TJ-RO	Conciliações pré-processuais e processuais Mediações pré-processuais e processuais; Sistema de Mediação e Conciliação Digital; Outros mecanismos de tratamento adequado de conflitos de interesses; Dados sobre infraestrutura do CEJUSC; Dados sobre capacitação e avaliação de usuários e articuladores via comunicação oficial.

Fonte: elaborado pelos autores.

Cada roteiro de entrevista priorizou as categorias analíticas, havendo cinco roteiros para o grupo institucional e dois para o grupo de usuários. As entrevistas foram realizadas por meio de contato prévio com o chefe da unidade via telefone, solicitando informações da localização e indicação da chefia ou coordenação. Em seguida, foram realizadas as visitas nestas unidades, oportunidade na qual foram colhidos dados dos articuladores diretos e indiretos.

As perguntas para o grupo de usuários foram pulverizadas em dois roteiros (um comum a partes, participantes e cidadãos e outro para advogados, também baseados nas categorias de análise.

A observação fez parte da coleta de dados, sendo efetivada nos saguões de entrada ou espaços destinados ao público que participa das atividades de cada CEJUSC/RO. Em razão da análise abarcar categorias diversas de atores envolvidos na consecução da PP, as observações ocorreram desde o local onde são prestadas as primeiras informações aos que adentram a unidade e até na área onde são realizados os pregões para as solenidades.

No que se refere aos dados secundários, a coleta se deu durante o período da pesquisa, de março de 2018 até outubro de 2019. Ressalta-se, entretanto, que o conteúdo referente aos estatísticos de número de audiências e relatórios regulares confeccionados pelo TJRO compreendeu os últimos seis anos de atuação dos centros, a partir do ano de 2014.

Para análise dos dados, as dimensões utilizadas dizem respeito aos principais eixos que foram considerados como essenciais para realizar o diagnóstico. Com base na normativa que institui a PJN de tratamento adequado dos conflitos, identificou-se as dimensões que correspondem à implementação esperada da RES 125/2010/CNJ. Os quatro eixos incluem as seguintes dimensões: I – audiências de conciliação e mediação processuais e pré-processuais; II – outros mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses; III – atendimento e orientação ao cidadão; IV – processos avaliativos e comunicação de dados.

No quadro 3 é apresentado um resumo das dimensões.

Quadro 3 - Dimensões Adotadas.

<p>Dimensão 1 - Conciliação e Mediação</p> <p>Refere-se à obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. nº 125/2010/CNJ de se realizar, por meio do CEJUSC, as audiências e sessões de conciliação e mediação pré-processuais e processuais, além da adoção de recursos <i>on line</i>.</p>
<p>Dimensão 2 – Outros mecanismos de tratamento adequado dos conflitos de interesses</p> <p>Implica na obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. nº 125/2010/CNJ de se ofertar no CEJUSC outros mecanismos de tratamento adequado de conflitos, pré-processuais e processuais, além da conciliação e mediação.</p>
<p>Dimensão 3 – Atendimento e orientação ao cidadão</p> <p>Implica na obrigação determinada pelo art. 1º, parágrafo único, da Res. nº 125/2010/CNJ de prestar atendimento e orientação ao cidadão.</p>
<p>Dimensão 4 – Processos Avaliativos e comunicação de dados</p> <p>Implica na obrigação prevista no art. 6º, inc. XII, da Res. nº 125/2010/CNJ de fornecimento de dados de monitoramento e outros processos avaliativos sobre resultado das atividades e corpo de trabalho.</p>

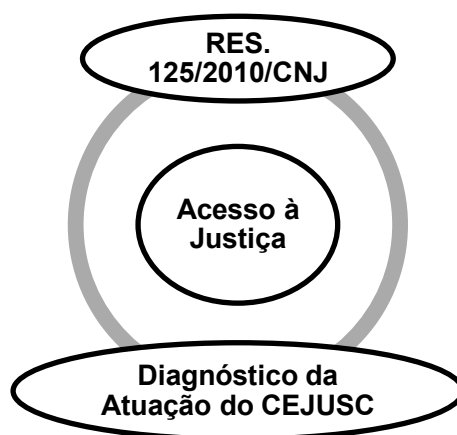
Fonte: elaborado com base em Brasil (2015; 2015a), CNJ (2010; 2014; 2018) e Cappelletti e Garth (2002).

Os dados qualitativos foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo. Com relação à técnica de análise de conteúdo, sua aplicação envolve a identificação dos elementos-chave das informações obtidas a partir de alguma comunicação, especialmente por meio dos discursos resultantes das entrevistas realizadas (Carlomagno; Da Rocha, 2016), tendo por parâmetro as categorias analíticas pré-definidas pelo pesquisador. A análise de conteúdo se dá por conta da aplicação de diversas técnicas, não sendo, portanto, um modelo analítico rígido.

Neste estudo, o procedimento adotado consistiu em um processo gradativo dos seguintes momentos (SILVA; GOBBI; SIMÃO, 2005): inicialmente foi feita uma análise prévia, na qual foi definido o corpo investigativo (materiais, procedimento, objeto); em seguida, os áudios das entrevistas são transcritos em sua totalidade para a primeira análise. Nesta etapa, seleciona-se o que mais chama atenção dentro do contexto da pesquisa, o que viabiliza a criação de recortes discursivo, chamados de unidades de análise. No estágio seguinte, estas unidades são primeiramente confrontadas e selecionadas com outras unidades de análise originadas no mesmo grupo de respondentes, momento em que a diversidade dos relatos e contextos dos atores entrevistados são confirmados, refutados ou complementados. Criam-se, então, blocos de conteúdos similares entre si, classificados por temas. A partir destas unidades discursivas, agrupadas por temas, é feita uma nova análise, com o objetivo de sistematizá-las em categorias analíticas de diagnóstico, condensando todo o conteúdo dos resultados e tornando-os mais uniformes e assimiláveis.

A pesquisa visou analisar o acesso à Justiça a partir de uma verificação do alinhamento entre o previsto e o empírico (contexto dos CEJUSC/ROs percebido na coleta de dados), tendo por delimitação a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses do CNJ. Para verificar a conformidade entre estes aspectos, os achados no diagnóstico foram analisados em correlação com as categorias analíticas, que por seu turno, decorrem do referencial documental e bibliográfico consultado, conforme figura 2.

Figura 2 - Procedimento Analítico de Verificação de Conformidade.



Fonte: elaborada pelos autores.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No que se refere às atividades desenvolvidas nos CEJUSCs/RO, constatou-se que as audiências de conciliação processuais são a principal forma de atuação, com tímida contribuição das mediações processuais. Além disso, o setor de atendimento e orientação funciona satisfatoriamente, porém sem atingir todo seu potencial, eis que as informações solicitadas se referem a processos já em andamento ou dúvidas sobre como reivindicar algum direito.

Em relação à “Conciliação e Mediação Pré-processuais e Processuais”, contatou-se que os articuladores diretos e indiretos conhecem e percebem a importância da utilização destes recursos (processuais e pré-processuais), afirmando a necessidade de implementá-los, em razão da previsão legal (Res. nº 125/2010/CNJ) ou devido ao que constata a partir do fluxo de atendimento dentro da unidade, como foi sugerido pelos atores dos centros:

O sistema multiportas, então a gente tem que ter pré-processual na atermção quando a pessoa chega, a gente tem que ter um pré-processual. A gente tem que ter mediação direto, a gente tem que ter conciliação também, a gente tem que ter vários sistemas. (Entrevistado 1).

O que mais chama atenção é que dos seis CEJUSCs visitados, apenas um informou ter o procedimento pré-processual incorporado à rotina de atuação regular, tal qual o procedimento processual. Mais uma vez destaca-se que se trata de um dos eixos básicos de atuação dos CEJUSCs, previsto na PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses (CNJ, 2010). Portanto, ponto nevrálgico nos CEJUSC/ROs, reconhecido pelos articuladores.

O Novo Código de Processo Civil (NCPC) autoriza a realização de conciliações e mediações por meio eletrônico (BRASIL, 2015). Com base nesta autorização, a Res. nº 125/2010/CNJ previu a criação de um “Sistema de Mediação e Conciliação Digital ou a distância” (CNJ, 2010), no qual integrar-se-iam recursos telepresenciais ou *on line* (internet) para consecução das solenidades. Considera-se este sistema como “[...] uma ferramenta de aproximação virtual dos conflitantes que oferece comunicação rápida, linguagem positiva e respostas breves” (Spengler; De Pinho, 2018, p. 244).

Apesar dos altos investimentos em tecnologia da informação por parte do Judiciário brasileiro (TJRO, 2018), bem como da previsão desta modalidade nas legislações que abarcam o tratamento de conflitos de interesses, mas não foi constatado a utilização de um sistema formalmente instituído para este fim, bem como nenhum dos articuladores mencionou esta modalidade de atuação.

A Res. nº 125/2010/CNJ não delimita quais as ações condizentes à previsão de “prestar atendimento e orientação ao cidadão” (CNJ, 2010, p. 2). Todavia, considerando-se toda a construção histórica e movimento do CNJ em direção à ampliação do acesso à Justiça, bem como os relatos da literatura referente às experiências de algumas unidades e a criação de manuais ou rotinas em cada tribunal, constata-se que o foco desta determinação é proporcionar uma maior aproximação com a comunidade; de modo que o sistema de Justiça não seja visto de maneira tão distante da sociedade. Neste aspecto, excetuando-se a Comarca de Porto Velho (onde há um setor de espera para o procedimento de atermação, servindo para os fins de triagem, inclusive), nas demais unidades visitadas a recepção deste público cabe aos servidores de apoio, sejam técnicos ou estagiários, responsáveis pelo primeiro atendimento.

Um dos fatores que se percebe neste ambiente é o fato de ocupantes da subcategoria de servidores de apoio não terem recebido capacitação para atingir o potencial previsto na norma, sendo mencionado por eles que receberam instruções básicas das chefias diante da ausência de capacitação específica para as demandas de CEJUSC. É o que se denota da fala de uma pessoa que ocupa este cargo: “[...] eu tive orientações no começo né, como que seria o serviço, como que funciona, e eu tenho uma noção melhor que vem da faculdade também da conciliação” (Entrevistado 15). Este achado pode indicar a falta de importância dada ao atendimento ao público.

Quanto à qualificação, a incidência deste tema nas manifestações dos respondentes, especialmente conciliadores e mediadores, denota ser um dos pontos mais importantes da dinâmica existente atualmente nos CEJUSC/ROs, pois houve diversas menções sobre a capacitação recebida, o modo de seleção dos participantes e, ainda, a baixa frequência na promoção de atualizações.

Os conciliadores e mediadores atribuem um valor positivo à capacitação ofertada: “[...] depois que eu fiz o curso dando continuidade às audiências o índice de acordo aumentou significativamente após a aplicação das técnicas [...] eu me polio sempre pra poder aplicar todas as técnicas porque o resultado depende dela [...]” (ENTREVISTADO 8). Quanto aos chefes de CEJUSC, afirmaram que não houve capacitação para o cargo que ocupam atualmente; descreveram que as atividades implicam no controle administrativo do setor, fazendo a ligação entre as exigências institucionais e os conciliadores e mediadores. “Como chefe de CEJUSC não tem nenhuma preparação específica.” (ENTREVISTADO 1). Os magistrados coordenadores alegaram ter participado de cursos e eventos promovidos pela instituição em temas relacionados à resolução de conflitos. Nesta função de coordenação, afirmaram que as atividades implicam mais na verificação de como as atividades são desempenhadas. Todos os coordenadores entrevistados possuem a titularidade de uma vara ou juizados, além da responsabilidade para com o CEJUSC.

Por fim, tem-se o posicionamento dos advogados, os quais manifestaram reconhecimento quanto à capacitação ofertada pela instituição aos articuladores diretos.

A partir das entrevistas, o que mais chama atenção é o fato de os articuladores, em todos os níveis, não estarem seguros quanto à existência de uma avaliação sobre a própria função, ou seja, não sabem se são efetivamente avaliados. Conciliadores e mediadores demonstraram menos incerteza quanto ao modo e realização da avaliação, o que demanda a contextualização de dois aspectos: o primeiro diz respeito a algumas unidades aplicarem formulários de satisfação àqueles que participaram de alguma solenidade no CEJUSC – esta aplicação ocorre ato seguinte à audiência, onde partes/participantes e advogados registram sua satisfação quanto ao desempenho do conciliador/mediador, condições do local, dentre outras informações. Pelo que foi constatado, nas unidades que chegaram a aplicar algum tipo de formulário como este, trata-se de uma avaliação intermitente, sendo que em um dos centros havia mais de um ano em que não era aplicado.

O que ficou demonstrado é a existência de uma diferença de interpretação entre as chefias de CEJUSC (e também entre os outros articuladores): de um lado estariam os resultados das audiências (o número de acordos obtidos); de outro, a pesquisa de satisfação. Diante da complexidade de implementação da PJN de tratamento de conflitos, é possível dizer que em ambas as interpretações há uma dificuldade em considerar o processo avaliativo de forma holística. Em outras palavras, adota-se um modelo de avaliação que toma uma parte pelo todo, impossibilitando uma avaliação global, efetivamente abrangente, adequada à diversidade de atividades do CEJUSC. É imprescindível que uma avaliação aplicável aos centros seja clara e assimilável àqueles que são avaliados, a fim de se evitar inconsistências interpretativas. A fala de uma das chefias dá notícias disto ao relatar: “Eu não sei te dizer. Como é que são... As atividades do CEJUSCs são avaliadas. [Entrevistador: Tem avaliação?]. Só dessa de pesquisa de satisfação que as partes até elogiaram [...]” (Entrevistado 14).

Quanto à divulgação das atividades do CEJUSC, também foram constatadas oscilações interpretativas quanto ao que seria a divulgação e, conseqüentemente, a percepção dos atores sobre sua eficácia. Neste aspecto, os resultados apontaram que há uma baixa ou nenhuma divulgação sobre as atividades dos CEJUSC/ROs. Houve manifestações expressas no sentido de que não há divulgação do trabalho do CEJUSC: “Pra população? Não tem divulgação” (Entrevistado 14); “Não temos nenhum tipo de divulgação, não temos” (Entrevistado 1). Apenas um dos articuladores afirmou que existe divulgação à comunidade dentro do prédio do Fórum. Ocorre que, pelas observações realizadas, constatou-se que o relato se refere a um monitor no qual são apresentados *slides* com informações sobre diversos temas jurídicos ou notícias da instituição. A divulgação é, de fato, dirigida ao público, mas em nível predial; não ultrapassa os portões do Judiciário e não é

possível verificar indícios de inserção do CEJUSC na comunidade – o que notadamente é um dos principais objetivos da PP prevista na RES125/2010/CNJ.

Entendido para além do usual direito de ação, o acesso à Justiça corresponde a uma garantia constitucional e direito social, portanto trata-se de um direito fundamental (BRASIL, 1988). Nesta perspectiva, as impressões dos usuários e advogados, os destinatários da PP prevista na Res. nº 125/2010/CNJ, acerca do CEJUSC/RO, coadunam parcialmente com as noções de acesso à Justiça já esclarecidas neste estudo. Não era esperado a menção de termos técnicos ou teóricos acerca dos temas que norteiam a atuação do CEJUSC, porém, a partir da análise do conteúdo das falas das entrevistas, existe percepção positiva da atividade, especialmente para partes de processo, participantes de procedimentos pré-processuais ou cidadãos em busca de orientação.

No que tange ao atendimento, demonstraram estar muito satisfeitos, seja com os conciliadores e mediadores e, ainda, com os servidores de apoio, os quais realizam os atendimentos pré e pós solenidade. Houve uma fala negativa sobre o procedimento, audiência de conciliação, porém quando se questionou sobre a atuação do conciliador e demais atendentes da unidade, o Entrevistado 16 seguiu a fala com elogios: “Foi muito bem, muito bem atendido [...]” e “[...] a conciliadora foi muito bem, fez de tudo pra ter um bom acordo” – o que dá notícias de que a insatisfação possa ser com relação ao resultado da solenidade, e não com o atendimento prestado pelos articuladores. O mesmo tipo de resposta surgiu nos demais respondentes, entrevistados 17 e 18, respectivamente: “[...] eles sempre foram muito receptivos, muito bem-educados, acessíveis também [...]”; “Gostei sim, com muita atenção, clareza [...] bem satisfeita como consumidora”.

Outra categoria analisada foi a “Autonomia dos CEJUSCs”. Neste aspecto, constatou-se situações em que existe a influência de outros setores ou atores nas atividades e, conseqüentemente, no cumprimento da PP proposta pelo CNJ. Formalmente classificada como uma unidade judiciária (CNJ, 2019), o que se percebe é que a autonomia que se espera desta condição não está plenamente efetivada nos CEJUSC/ROs.

No caso dos conciliadores e mediadores, além da execução das solenidades de conciliação e mediação das varas e juizados das comarcas onde estão lotados, alguns realizam serviços de expedição de documentos, tais como ofícios, mandados e cartas de intimação para audiências etc.

Nas dimensões criadas em decorrência da interpretação da Res. nº 125/2010/CNJ, ao se verificar a conformidade dos CEJUSCs com esta norma, foram percebidas inconsistências que influenciam na execução deficiente desta PP em Rondônia.

Ao se observar a dimensão referente às solenidades pré-processuais e processuais de conciliação e mediação, constatou-se uma deficiência em um dos principais eixos de atuação dos CEJUSCs, qual seja o procedimento pré-processual. Este tipo de atuação é imprescindível quando

se trata de implementar uma PJN de pacificação social, eis que tem como consequência direta de sua aplicação a redução do acervo de processos, bem como a prevenção de conflitos. Este último ponto é o mais importante, tendo em vista o caráter pedagógico inerente a sua aplicação: conscientizar a população de que os conflitos podem ser resolvidos adequadamente sem a necessidade de se eleger a judicialização como primeira opção. Dentre alguns estudos que tratam desta modalidade, na qual se verificam excelentes resultados, tem-se a experiência do Tribunal de Justiça de Alagoas, relatada por Oliveira e Lima (2018, p. 253), que “Já em 2017, ocorreram 525 audiências, havendo acordo em 444. Até o mês de julho de 2018 o CJUSC pré-processual realizou 371 audiências, onde foram homologadas com acordo 221”.

No mesmo sentido, em relação à dimensão que trata de ações em cidadania e outros mecanismos que promovam acesso à Justiça, além das audiências de conciliação e mediação já abarcadas na dimensão anterior, os entrevistados relataram que os CEJUSCs promovem mutirões ou pautas concentradas em determinadas temáticas. Estas ações ocorrem especialmente quando solicitados pelas varas e juizados cíveis, o que demonstra certo cumprimento do escopo da Res. nº 125/2015/CNJ, proporcionando celeridade aos processos já em andamento. Em apenas duas unidades foram mencionadas atividades como oficinas em temáticas de família e não houve manifestação sobre outros projetos que demonstrem a inserção do CEJUSC/RO dentro da comunidade, o que peca no aspecto da territorialidade. Isto porque a disseminação de uma cultura de paz seria facilitada pela fluidez com a qual os CEJUSCs permeariam a sociedade local por meio de suas ações, como é o caso dos PROCONs e, até mesmo, dos Juizados Especiais. A interpretação que se fez neste estudo quanto à Res. nº 125/2010/CNJ é de que este seria o patamar ideal de conhecimento do CEJUSC no território que está sediado, o que demanda um olhar institucional para viabilizar este contexto, ou seja, caberia ao TJRO o acompanhamento também deste aspecto.

Quanto à dimensão referente ao atendimento e orientação ao cidadão, a pesquisa revelou uma baixa ou inexistente aplicação do disposto na Res. nº 125/2010/CNJ quanto a este aspecto e seu indissociável vínculo que deveria estar estabelecido com a rede de instituições locais.

A rede pode agregar muito à disseminação da cultura de tratamento de conflitos ao se expandir o alcance dos CEJUSCs por meio de convênios e parcerias, todavia esta prática não foi constatada no diagnóstico dos CEJUSC/ROs. Além disso, o atendimento e orientação ao cidadão previstos na Res. nº 125/2010/CNJ tem sido realizado no nível básico, limitado ao que poderia ser realizado caso houvesse um olhar mais atento para os servidores e estagiários que ocupam esta função nos CEJUSC/ROs.

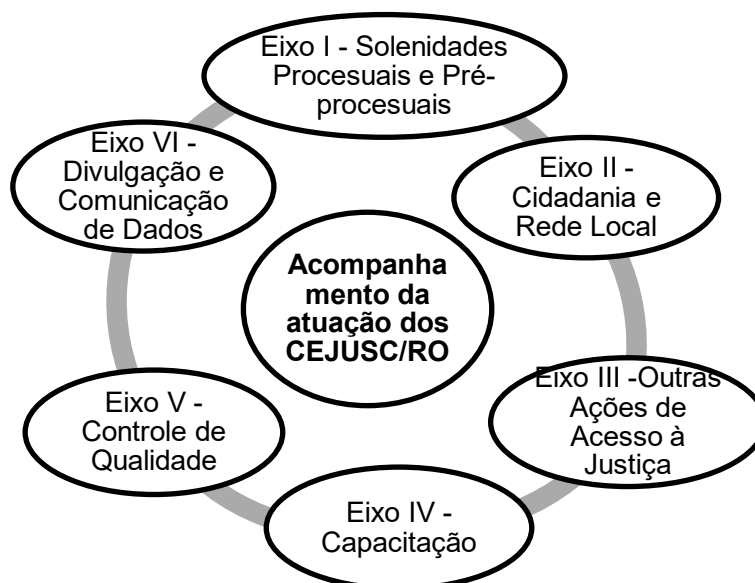
Importa compreender a situação das atividades relacionadas à dimensão denominada como “Processos Avaliativos e Comunicação de Dados”. Os resultados colhidos permitem concluir que os CEJUSC/ROs não possuem um sistema avaliativo adequado ao contexto de trabalho vivenciado nas unidades, distanciando-os do alinhamento esperado com a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses. Os CEJUSCs, na medida do que é ofertado pela instituição, tem realizado as atividades que lhe são propostas atendendo ao que está previsto na Res. nº 125/2010/CNJ, porém somente ao que se refere às audiências de conciliação processuais – as mediações têm sido estimuladas diante de uma capacitação recente pela instituição. Ainda assim, analisando-se o potencial da PP, pode-se afirmar que o TJRO se encontra em nível distante do cenário nacional. Os achados indicam o papel dos CEJUSCs como promotor de acesso à Justiça, sendo ainda manifestado que não se trata de apenas fazer acordos.

Frisa-se que a instituição já possui no seu quadro efetivo e nas vagas de livre nomeação, cargos especificamente criados para o auxílio dos magistrados nos gabinetes, quais sejam os cargos de assessor e assistente. Esta situação potencializa a desconformidade com a Res. nº 125/2010/CNJ percebida neste estudo; se os conciliadores e mediadores dispendem tempo em outras tarefas, que não as atividades relacionadas à pacificação social, estas últimas ficam prejudicadas, pois não sobra tempo para executá-las ou são realizadas em menor quantidade, como fora relatado pelos entrevistados. Este contexto torna-se ainda mais problemático se for considerado que os conciliadores/mediadores exercendo suas funções, tal qual foram treinados para, por si só já diminuem o acervo de processos cabível às varas e juizados cíveis. Conforme as conclusões de Rodrigues (2019), depois da instalação dos CEJUSCs em Rondônia, o crescimento médio do acervo caiu de 25,08% para 11,57%, “[...] evidenciando que há impacto da política pública no controle de estoque de processos” (Rodrigues, 2019, p. 56). Desta forma, este contexto torna inevitável questionar até que ponto a confecção de sentenças ou despachos, ainda que não fosse proibido normativamente pelo próprio TJRO, contribui com a promoção de Justiça ao enfraquecer a força de trabalho que justamente promove o acesso à Justiça. A precariedade da autonomia dos CEJUSC/ROs ocorre em outras situações. Em algumas unidades o CEJUSC não pode controlar a própria pauta de audiência, pois são as varas ou juizados que ditam a frequência e até mesmo a duração das solenidades. Portanto, quadros como este dão notícias de que, na prática, os CEJUSCs possuem autonomia reduzida, assumindo uma posição subalterna às varas e juizados com os quais têm ligação, em razão da realização das audiências de conciliação e sessões de mediação.

Em se tratando de um estudo que tem por foco verificar o alinhamento entre a atuação institucional e a literatura de acesso à Justiça com uma complexa PP de âmbito nacional, nota-se que o baixo nível de acompanhamento das atividades contribui com a manutenção das dificuldades e entraves atualmente existentes no contexto dos CEJUSC/ROs. Um monitoramento ineficiente, enquanto ferramenta de controle de implementação é o principal obstáculo a ser enfrentado pela instituição pois distancia a atuação das unidades do ideal previsto na Res. nº 125/2010/CNJ. Assim, diante dos achados, a necessidade exposta é da aplicação de um controle de implementação, sendo sugerido um processo de monitoramento no qual se assegure o acompanhamento das atividades desempenhadas pelos CEJUSCs. Para tanto, o produto resultante desta pesquisa consiste em um modelo focado em parâmetros condizentes às dimensões de atuação dos centros, conforme ilustrado na figura 3.

O acompanhamento das atividades dos CEJUSC/ROs poderá ser realizado nestas seis frentes de trabalho, aqui nomeadas de eixos, onde cada um deles corresponde a áreas-chave de atuação, contendo indicadores que traduzem aspectos essenciais e desejáveis na execução da PP de pacificação social articulada pelos CEJUSCs. Acredita-se que o diagnóstico obtido a partir da aplicação deste processo de monitoramento permita que a instituição adapte seu plano de implementação no estado de forma mais produtora, eis que a pormenorização dos indicadores revela os pontos críticos ou áreas deficitárias da execução da PP. Deste modo, torna-se mais viável alcançar o escopo de promoção de acesso à Justiça determinado pela PJN de tratamento adequado de conflitos de interesses.

Figura 3 - Eixos de Atuação Passíveis de Acompanhamento.



Fonte: elaborado pelos autores.

No Eixo I – Solenidades Processuais e Pré-processuais poderão ser verificados os aspectos envolvidos nas audiências e sessões de mediação e conciliação. Implica em um mapeamento das solenidades em questões como: quantidade de participantes, tipos de solenidade, temáticas principais e secundárias de cada caso, participação de colaboradores (advogados, terceiros interessados, membros da Defensoria Pública, assistentes ou psicólogos etc.). Estes dados poderão ser utilizados na otimização das unidades em outros eixos, reconhecendo-se mais facilmente entraves e obstáculos existentes. Caso perceba-se que um determinado tipo de ação não tem apresentado acordos é possível investigar com mais rapidez este quadro e, a partir disto, sugerir capacitação para os articuladores em técnicas de negociação, por exemplo.

No Eixo II – Cidadania e Rede Local, o acompanhamento também poderá ocorrer por meio da verificação de quem é o público que se dirige aos CEJUSC/ROs para atendimento ou orientação. Monitorar ações deste eixo pode contribuir com a promoção de acesso à Justiça com a constatação de quais são as principais demandas que surgem nas unidades. O conhecimento da rede local (Defensoria Pública, Ministério Público, Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Sistema Único de Saúde (SUS), Sistema Único de Assistência Social (SUAS), Instituições de Ensino Superior, Instituições Bancária, dentre outras, e o respectivo encaminhamento é o cerne deste eixo. Além disso, é crucial a atuação afinada com o setor da atermiação ou outro que tenha atribuições condizentes ao Sistema Multiportas. Isto porque, nos casos possíveis, evita-se a imediata judicialização por meio de um encaminhamento eficiente no âmbito administrativo.

No Eixo III – Outras ações de acesso à Justiça, incluem-se ações e projetos que podem ser realizados pelos CEJUSCs, além das atividades dos Eixos I e II. Trata-se de acompanhar como são realizados mutirões/pautas concentradas, oficinas para casos de família ou educação financeira, palestras, dentre outras atividades. Este eixo atua como suporte aos anteriores, ou seja, fornecem uma intervenção complementar aos conflitos. Se um determinado demandante possui casos repetidos já judicializados, é possível estabelecer uma pauta concentrada para todos os juízos onde correm os processos (e até mesmo para os casos pré-processuais), possibilitando mais celeridade ao procedimento.

No Eixo IV – Capacitação, os articuladores poderão diretamente sugerir capacitações e formações em temas relacionados ao campo de atuação de cada categoria. Além disso, será possível utilizar uma plataforma digital para manter um portfólio com as formações já efetuadas, bem como fornecimento de cursos EAD para aprendizagem da teoria; o que diminui os gastos da instituição com deslocamento dos servidores e viabiliza contratação de instituições e profissionais renomados.

O Eixo V – Controle de Qualidade implica no monitoramento propriamente dito, onde são recebidos e processados os dados dos eixos I a IV. Será o responsável pelas métricas e indicadores de cada unidade ou servidor. Inclui avaliação das chefias e coordenações imediatas (interna) e dos usuários e dos advogados (externa). Além das informações de outros eixos, um ponto essencial que este eixo abarca é o acompanhamento pós-atendimento. Seja em um caso de encaminhamento à Prefeitura local ou após as sessões de mediação, as pessoas atendidas, com alguma frequência, devem ser acompanhadas depois de algum tempo após o contato com o CEJUSC. Isto possibilita que se saiba do andamento dos trabalhos na unidade, mas principalmente da efetividade da PP. Este eixo é o centro do processo avaliativo contínuo que se propõe neste estudo.

O Eixo VI – Divulgação e Comunicação de Dados tenta suprir a obrigatoriedade do envio de informações ao CNJ, como previsto na Res. nº 125/2010/CNJ, bem como atingir um dos principais objetivos da PJN de tratamento de conflitos, qual seja a disseminação da cultura de pacificação social. Neste último aspecto, atende-se à necessidade de aproximação dos CEJUSCs com as comunidades, o que justifica o destaque em um eixo próprio, pois deve-se tomar o patamar de reconhecimento social como crucial ao desenvolvimento desta PP de acesso à Justiça. Quanto à dimensão de comunicação de dados, considerou-se as áreas mais elementares da PJN de pacificação social, ou seja, as informações essenciais que devem ser comunicadas em nível institucional. Implica na transmissão aos dirigentes estaduais da PP sobre o andamento das atividades, mas também a comunicação às unidades judiciárias com as quais se mantém uma relação funcional.

Importa destacar que a aplicação deste processo de monitoramento seja realizada preferencialmente por meio digital, via sistema eletrônico próprio ou plataformas de terceiros. Isto porque o preenchimento pelos gestores das unidades torna-se mais rápido e, deste modo, a reunião dos dados diagnósticos e a consequente análise de resultados das diversas unidades também são facilitadas. Ademais, com o avanço dos recursos de tecnologia da informação na esfera do Judiciário, é possível realizar adaptações e vinculações aos programas já existentes, tais como Microsoft Excel ou BrOffice Calc, por exemplo; e em um nível mais avançado, a retroalimentação com sistemas de tramitação processual já difundidos, como o Sistema de Processamento Eletrônico (Pje), por exemplo. No entanto, frisa-se que se trata de uma indicação, cabendo à instituição optar pela aplicação manual ou eletrônica.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o que foi analisado, constatou-se que a PJN de pacificação social tem sido implementada com dificuldades no Estado de Rondônia, estando pouco alinhada à Res. nº 125/2010/CNJ. No entanto, mesmo com uma atuação limitada, os CEJUSC/ROs têm promovido algum acesso à Justiça à comunidade, predominantemente, por meio das audiências de conciliação processuais.

Ao se verificar a conformidade com esta norma, os principais obstáculos a serem enfrentados se relacionam à baixa diversificação de mecanismos de tratamento de conflitos, à quase nula divulgação das atividades junto à comunidade, à intermitência das capacitações dos articuladores, à reduzida utilização da rede de apoio, bem como à limitação e baixa clareza acerca dos processos avaliativos. Todos estes pontos têm como consequência distanciar os CEJUSC/ROs de um trabalho que efetivamente atenda aos objetivos da PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses do CNJ.

Dentre os entraves mencionados, o que mais interfere na redução do alinhamento entre atuação dos CEJUSC/ROs e Res. nº 125/2010/CNJ é a baixa inserção na comunidade por meio da dimensão de atuação pré-processual. Esta conclusão não diz respeito à instalação de um avançado sistema multiportas, tal qual posto em países de tradição em métodos consensuais; o que se refere aqui são aos procedimentos mais simples de tratamento de conflitos ou orientação jurídica, como encaminhamentos via ofício à rede de apoio ou negociações de dívidas, por exemplo.

Importa frisar que mesmo distante de um alinhamento desejável à PJN de tratamento de conflitos, os CEJUSC/ROs promovem acesso à Justiça. Isto é perceptível por meio das manifestações das pessoas que foram entrevistadas na qualidade de usuárias dos serviços, onde todos se apresentaram satisfeitos com o atendimento ofertado. Neste caso, destaca-se o setor de audiências processuais, que dividem o protagonismo da atuação dos CEJUSCs com os conciliadores e mediadores, estes últimos sendo elogiados por estes usuários quanto ao atendimento. Neste sentido, os articuladores que atuam nos CEJUSC/ROs necessitam de uma atenção maior por parte da instituição. Além de um olhar mais apurado quanto às dificuldades mencionadas sobre às capacitações, os trechos discursivos denotam que não há segurança quanto aos processos avaliativos pelos quais as unidades de CEJUSC e seus respectivos servidores são submetidos. Se não há clareza quanto ao objeto da avaliação, não é surpresa que também haverá incertezas quanto às atividades desenvolvidas. Neste cenário vacilante abre-se margem para intervenções externas que podem desvirtuar a natureza do trabalho executado, distanciando-se ainda mais da conformidade almejada.

Estas constatações permitiram articular sugestão para acompanhamento da atuação destes centros e a PJN de tratamento adequado dos conflitos de interesses prevista na Res. nº 125/2010/CNJ.

Com novas pesquisas empíricas, o avanço da literatura ou a atualização da legislação, o modelo de monitoramento aqui proposto pode ser facilmente alterado; acrescentando-se outros indicadores que melhor correspondam à realidade da unidade em questão, por exemplo. Além disso, atendendo-se a indicação de que o modelo sugerido seja convertido para execução por meio eletrônico (um aplicativo ou via plataforma digital), otimiza-se a logística de comunicação dos dados e, consequentemente, o processo de análise dos resultados. Estas características tornam este processo de controle de implementação uma ferramenta versátil e contemporânea às necessidades de cada local, razão pela qual se acredita ser possível utilizá-lo em qualquer unidade de CEJUSC do país. Desta forma, será possível aos dirigentes estaduais da PJN de pacificação social detectar em que patamar está a implementação desta PP nos CEJUSCs, identificando os principais déficits ou áreas críticas de atuação, o que facilita o remanejamento de recursos e planejamento de ações de controle. O que na esfera social, ou seja, como impacto para os destinatários da PP, implica na possibilidade de se criar e aplicar medidas que otimizem a prestação dos serviços nas unidades de CEJUSC, contribuindo para a promoção de acesso à Justiça.

Sabe-se, no entanto, que a complexidade de temas com a qual os CEJUSC foram estruturados para atuar, demanda o conhecimento de outras questões. Em outras palavras, as possibilidades de estudo sobre os CEJUSC/RO não se esgotam aos objetivos eleitos nesta pesquisa. Sugere-se que outros estudos de cunho empírico investiguem de forma mais aprofundada determinados aspectos, tais como: a dinâmica organizacional (intra e intersetorial) dos centros com outras unidades judiciárias de uma comarca; análise de impacto social acerca das atividades desempenhadas; além de estudos comparativos baseados na experiência de outros CEJUSCs no país.

Por fim, destaca-se que o desenvolvimento eficaz dos CEJUSCs como previsto na PJN de tratamento de conflitos facilita a conscientização da população no enfrentamento da cultura da lide, ou seja, na dependência do sistema jurisdicional para todo e qualquer caso em que haja interesses em conflito. Em outras palavras, um CEJUSC eficaz fortalece a cultura de pacificação social à medida em que fornece à comunidade, nos casos possíveis, outras possibilidades de solução de conflitos além do direito de ação. Implica dizer que esta disponibilidade é uma manifestação do acesso à Justiça, ao torná-la mais próxima e responsiva às necessidades sociais.

REFERÊNCIAS

BILHIM, João Abreu. Políticas públicas e agenda política. In: SARAIVA, J. D.(Coord.), Valorizar a tradição: orações de sapiência no ISCSP. Lisboa: ISCSP, 2016, p. 82-103. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/292141803_Políticas_publicas_e_agenda_política . Acesso em: 15 de maio 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil promulgada em 05 de Outubro de 1988.** Brasília: Senado Federal, 1988. Disponível em: <https://www.presidencia.gov.br/casacivil/site/static/le.html> . Acesso em: 19 jul. 2018. Brasília: Congresso Nacional, 1988.

BRASIL. **Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015.** Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública; altera a Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997, e o Decreto nº 70.235, de 6 de março de 1972; e revoga o § 2º do art. 6º da Lei nº 9.469, de 10 de julho de 1997. 2015a. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm Acesso em: 15 ago 2018

CAMPOS, Adriana Pereira; FRANCO, João Vitor Sias. A conciliação no Brasil e a sua importância como tratamento adequado de conflitos. **Revista de Direito Brasileira**, v. 18, n. 7, p. 263-281, 2017. Disponível em: <https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/download/3292/2854> . Acesso em: 15 set. 2019.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça.** [recurso digital]. SERGIO FABRIS: Porto Alegre, 2002.

CNJ (Conselho Nacional de Justiça). **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. Brasília: Conselho Nacional de Justiça, 2010. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/atos_normativos/resolucao/resolucao_125_29112010_11032016162839.pdf . Acesso em: 20 fev. 2019.

CARLOMAGNO, Márcio C.; DA ROCHA, Leonardo Caetano. Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica. [recurso digital]. **Revista Eletrônica de Ciência Política**, v. 7, n. 1, 2016.

CRESWELL, J. W.; CRESWELL, J. D. **Projeto de pesquisa:** métodos qualitativo, quantitativo e misto. 5. ed. Porto Alegre: Booking : Artimed, 2021..

DIAS, Maria Tereza Fonseca; PEREIRA, Rúbia Mara Possa. A efetividade do acesso à justiça pela mediação no município de Ouro Preto: a busca pela identidade entre a justiça que se espera e a justiça que se presta. Meritum, **Revista de Direito da Universidade FUMEC**, v. 7, n. 2, 2012. Disponível em: <http://www.fumec.br/revistas/meritum/article/view/1598/999> Acesso em: 13 mai. 2019.

FAGUNDES, Helenara; DE MOURA, Alessandra Ballinhas. Avaliação de programas e políticas públicas. **Textos & Contextos** (Porto Alegre), v. 8, n. 1, p. 89-103, 2009. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3215/321527164006.pdf> Acesso em: 20 ago. 2019.



FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa** [recurso digital]. Tradução Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

LIMA, Luciana Leite; D'ASCENZI, Luciano. **Estrutura normativa e implementação de políticas públicas**. Avaliação de políticas públicas. Porto Alegre: UFRGS, 2014. p. 50-63, 2014. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/108186/000948569.pdf?sequence=1> Acesso em 20 fev. 2020.

MEIRELLES, Delton RS. Meios alternativos de resolução de conflitos: justiça coexistencial ou eficiência administrativa?. **Revista Eletrônica de Direito Processual**, v. 1, n. 1, 2007. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/23661/16718> Acesso em: 15 jul. 2019.

OLIVEIRA, Luthyana Demarchi de; SPENGLER, Fabiana Marion. Uma política pública de tratamento do conflito como fortalecimento da cidadania. **Revista do Direito**, Santa Cruz do Sul, p. 03-18, jan. 2011. ISSN 1982-9957. Disponível em: <https://online.unisc.br/seer/index.php/direito/article/view/2193/1717> . Acesso em: 10 jan. 2019.

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. [recurso digital]. São Paulo: Atlas, 2006.

RAMOS, Marília Patta; SCHABBACH, Leticia Maria. O estado da arte da avaliação de políticas públicas: conceituação e exemplos de avaliação no Brasil. **Revista de administração pública**, v. 46, n. 5, p. 1271-1294, 2012. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122012000500005&script=sci_arttext. Acesso em: 20 ago. 2019.

RODRIGUES, Ilisir. **Efetividade dos centros judiciários de solução de conflitos e cidadania (CEJUSCS'S) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia**. [recurso digital]. Dissertação (Mestrado Profissional Interdisciplinar de Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça) Fundação Universidade Federal de Rondônia. Porto Velho, 2019.

SARAVIA, Enrique; FERRAREZI, Elisabete (Org.). **Políticas públicas**; coletânea, v. 1, p. 317, 2006. Brasília: Escola Nacional de Administração Pública. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/320519311_Políticas_Publicas_coletanea_Vol_1 Acesso em: 01 fev. 2019.

SILVA, Cristiane Rocha; GOBBI, Beatriz Christo; SIMÃO, Ana Adalgisa. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organizações rurais & agroindustriais**, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/878/87817147006.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2019

SOUZA, Celina. **Políticas públicas: uma revisão da literatura**. Sociologias, Porto Alegre, ano 8, nº 16, jul/dez 2006, p. 20-45, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/soc/n16/a03n16>. Acesso em: 01 fev. 2019.

SPENGLER, Fabiana Marion; DE PINHO, Humberto Dalla Bernardina. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. **Revista da Faculdade de Direito da UFMG**, n. 72, p. 219-258, 2018. Disponível em: <https://www.direito.ufmg.br/revista/index.php/revista/article/viewFile/1923/1817> Acesso em: 10 dez 2019.



TJRO (Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia). **Resolução n. 008/2013-PR, de 28 de maio de 2013**. Dispõe sobre a criação de Centros Judiciários de Solução de Conflitos [recurso digital]. Porto Velho, 28 mai. 2013.

TJRO (Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia).. **Resultados das audiências CEJUSCS**. Protocolo SEI 0000965-80.2017. [recurso digital]. Corregedoria-Geral da Justiça Rondônia. Dez. 2018.

Sobre os autores:

Osmar Siena

Doutor em Engenharia de Produção (2002) e Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC (1993), Brasil (BR). É professor de carreira da Universidade Federal de Rondônia (UNIR), Brasil, atuando como docente no Curso de Graduação e Mestrado em Administração e Docente do Mestrado Profissional Interdisciplinar em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça (DHJUS).

Fundação Universidade Federal de Rondônia - UNIR. Departamento de Administração. Mestrado em Administração PPGA/UNIR). Mestrado em Direitos Humanos e Desenvolvimento da Justiça, Porto Velho, RO, Brasil

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/5424632182909652> . ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7550-0507>

E-mail: siena@unir.br

Rômulo Bassetti de Souza

Graduado em Psicologia (Unesc/2016). Possui graduação em Direito (UNIR/2009). Pós-graduado lato sensu em: Teoria e Prática Psicanalítica (CIAP/2020). Pós-graduado em Docência no Ensino Superior (FSL/2018). Mestre em Direito Humanos e Desenvolvimento da Justiça (UNIR/2020). Conciliador do Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia com experiência na condução de audiências de conciliação, especialmente na temática de família desde 2009.

Tribunal de Justiça do estado de Rondônia, Porto Velho, RO, Brasil

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/3462037488265529> ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1758-7170>

E-mail: romulobassetti@gmail.com

Os autores contribuíram igualmente para a redação do artigo.