

**POLÍTICA JUDICIÁRIA NACIONAL DE TRATAMENTO ADEQUADO DE
CONFLITOS: O PAPEL DO CEJUSC COMO TRIBUNAL MULTIPORTAS**

NATIONAL JUDICIAL POLICY FOR THE ADEQUATE TREATMENT OF CONFLICTS:
THE ROLE OF CEJUSC AS A MULTI-DOOR COURT

Wanderlei José dos Reis¹

RESUMO

O Poder Judiciário brasileiro, através da Resolução n.º 125/2010-CNJ, instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, uma política pública inédita visando à melhoria dos serviços prestados, disseminando a cultura da pacificação social – em contraposição à cultura do litígio –, tendo no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC) o principal protagonista do atendimento aos ditames constitucionais de acesso à justiça, da razoável duração do processo, da dignidade da pessoa humana e da supremacia do interesse público.

ABSTRACT

The Brazilian Judiciary, through Resolution n.º 125/2010-CNJ, instituted the National Judicial Policy for the Adequate Treatment of Conflicts of Interest, an unprecedented public policy aimed at improving the services provided, disseminating the culture of social pacification - in contrast to the culture of litigation -, with the Judicial Center for Conflict Resolution and Citizenship (CEJUSC) as the main protagonist in meeting the constitutional dictates of access to justice, the reasonable duration of the process, the dignity of the human person and the supremacy of the public interest.

¹ Wanderlei José dos Reis: Pós-doutor e doutor em Direito. Mestre em Direito Constitucional. Cursa o 2º Doutorado em Ciências Jurídico-políticas pela Universidade de Lisboa. Graduado em Direito e em Ciências e Matemática (ênfase em informática). MBA em Poder Judiciário pela FGV Rio. Especialista em Filosofia e Direitos Humanos, Educação, Direito Constitucional (dois cursos), Direito Ambiental, Direito Internacional, Direito Eleitoral, Direito Penal e Processual Penal, Direito Administrativo e Contratos, Direito Público Avançado, Direito Processual Civil Avançado, Direito de Família e Direito Tributário e Processual Tributário. Escritor. Autor de inúmeras obras e artigos jurídicos publicados em revistas especializadas no Brasil e Europa. Membro da Academia Mato-grossense de Letras (AML) e da Academia Mato-grossense de Magistrados (AMA). Ex-delegado de polícia e ex-militar de carreira do Exército. Juiz de direito e juiz eleitoral em MT. Juiz coordenador do CEJUSC de Rondonópolis/MT.

Palavras-chave: Direitos fundamentais. Serviço judiciário. CEJUSC. Pacificação social. Razoável duração do processo. Métodos autocompositivos. Acesso à ordem jurídica justa.

Keywords: *Fundamental rights. Judicial service. CEJUSC. Social pacification. Reasonable duration of the process. Autocompositional methods. Access to a fair legal order.*

I. Considerações iniciais

A Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, tendente a assegurar a todos o direito à solução dos conflitos por meios adequados à sua natureza e peculiaridade (art. 1º, da Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça), consagra, de forma revolucionária e paradigmática no Brasil, uma política pública instituída pelo Poder Judiciário nacional na busca por uma profícua expansão dos serviços prestados, de maneira a conter a crescente escala de conflitos na sociedade atual, disseminando a cultura da pacificação social – em contraposição à cultura do litígio –, a boa qualidade dos serviços, através de mecanismos adequados que não se resumem ao processo judicial, sendo o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSC), a mais nova unidade jurisdicional de primeiro grau do país criada em 2010, o principal protagonista do atendimento aos ditames constitucionais de acesso à justiça, da razoável duração do processo, da dignidade da pessoa humana e da supremacia do interesse público por representar, como Tribunal Multiportas, a porta de entrada ao sistema autocompositivo nacional, em especial na fase pré-processual, mediante um contato direto com o jurisdicionado.

II. Análise do tema

2.1 A mudança de perfil do magistrado atual

A Resolução n.º 125, do Conselho Nacional de Justiça, editada em 29 de novembro de 2010, consolidou uma série de experiências de vários Estados e tribunais brasileiros ao longo dos anos, mais tarde instituindo o que Ada Pellegrini Grinover já

denominava de “Minissistema dos Métodos Consensuais de Solução de Conflitos”², constituído pela Lei n.º 13.105/2015 (Código de Processo Civil), pela Lei n.º 13.140/2015 (Lei de Mediação) e pela Resolução CNJ n.º 125/2010 – que foi perfeitamente recepcionada pelo Código de Processo Civil e pela Lei de Mediação –, e representando uma significativa e importante ampliação do acesso à justiça aos cidadãos como um divisor de águas na história do Judiciário brasileiro.

Trata-se de um novo momento e de enormes transformações que não se resumem a inovações legislativas (salutares), mas, sobretudo, a uma mudança de paradigma em paralelo com a antiga ordem processual de 1973, haja vista que o perfil do magistrado do século XX estava ligado intimamente ao modelo de Estado, que mais parecia trazer um choque entre os interesses do cidadão e o que o Estado era capaz de executar.³

Naquela época, podemos verificar facilmente que o juiz não estava vinculado aos fenômenos sociais, econômicos e políticos, sendo-lhe quase imposta uma conduta obrigatória de cumprimento de prazos, por exemplo, inserido num modelo de sistema de organização social piramidal defendido por Kelsen.⁴

O juiz do século XXI, doutro lado, adepto do direito pós-moderno, busca solucionar o retardamento da entrega jurisdicional, dedicando-se cada vez mais ao conhecimento multidisciplinar, justamente para melhor resolver os conflitos sociais, obtendo conhecimento diversificado do saber jurídico tradicional.⁵

O magistrado atual deve adequar o direito às novas e constantes mudanças da realidade social e buscar soluções justas para os conflitos, sempre observando os princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da proporcionalidade e da razoabilidade.⁶

Um exemplo recente a evidenciar isso é a Resolução n.º 423/2021 do Conselho Nacional de Justiça, que reconheceu a crescente interdisciplinaridade exigida dos magistrados na atuação jurisdicional, alterando a Resolução n.º 75/2009-CNJ, diante das transformações tecnológicas do Poder Judiciário, bem como das diretrizes curriculares nacionais da

² LAGASTRA, Valéria Ferioli. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas**: política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses (Resolução CNJ n. 125/2010) e o excesso de judicialização. Unidade I. ENFAM, 2021, p. 18.

³ DELGADO, José Augusto. **A revitalização da magistratura**: o juiz do século XX. p. 35. Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/informativo/article/view/322/285>>. Acesso em: 17 mai. 2022.

⁴ Ibidem, p. 41.

⁵ Ibidem, p. 42.

⁶ PISKE, Oriana. **A função social da magistratura na contemporaneidade**. Revista CEJ, Brasília, Ano XIV, n.º 49, pp. 42-50.

graduação em direito, contendo, em especial, as formas consensuais de solução de conflitos, que buscam aproximar o jurisdicionado e fazer com que o processo chegue ao seu fim colimado, indo além do ingresso formal aos órgãos judiciários, implicando o acesso à ordem jurídica justa.

A verdade é que hodiernamente o juiz passou a ser um gestor, que, de forma engajada e com uma visão gerencial, administra sua unidade judiciária com seus processos e gere uma política totalmente diversa de sua formação outrora tradicional, deixando a cultura da guerra, tendo agora que abordar ou se valer de métodos não adversariais da cultura da paz, com um poder-dever de buscar a autocomposição (conciliação ou mediação) entre as partes em todas as fases do processo (art. 3º, §3º e arts. 139, inciso V e 359, CPC).

Com isso, hoje a prática tem mostrado que o magistrado atua de forma ética quando o faz atendendo aos objetivos do Estado brasileiro (art. 3º, CF) e, em especial, garantindo os direitos fundamentais dos envolvidos, como o do pleno acesso à ordem jurídica justa, à razoável duração do processo e à segurança jurídica, exigindo-se dele muito mais do que a preocupação com a prolação de uma sentença – que põe termo ao processo –, natural dos mecanismos adjudicatórios, mas um perene compromisso pessoal com a efetivação da paz social, através de métodos autocompositivos.

2.2 A pacificação social como mote da atuação do Judiciário

Proporcionar resposta rápida aos anseios dos cidadãos e aos seus direitos, atualmente prejudicados pelo excesso de judicialização – e, por consequência, de processos, a gerar morosidade judicial –, impõe ao magistrado a adoção das melhores soluções que atendam aos interesses dos envolvidos, bem como a pacificação social e o favorecimento das transformações pessoais e sociais.

A comunicação não violenta demonstra que muitas portas podem ser mais adequadas do que a tradicional porta do julgamento pelo Poder Judiciário e ainda dentro do sistema judiciário é possível perceber novos métodos consensuais, não adversariais com resultados mais satisfatórios para as partes. A mediação, a conciliação, as práticas

restaurativas, entre outras formas de abordagem, podem auxiliar o próprio sistema judiciário a encontrar a estabilidade, a efetividade tão perseguida por várias gerações.⁷

A pacificação social, dentro desse contexto, é atingida quando se reúnem todos os métodos de solução de conflitos, exigindo do magistrado contemporâneo, ético e humano, um verdadeiro diagnóstico do conflito de interesses instaurado entre as partes, para que possa eleger o método adequado de tratamento, incluindo a resolução autocompositiva, a exemplo da conciliação e da mediação, instrumentos aptos a atingirem controvérsia social e, portanto, capazes de solucionar o conflito⁸ – repita-se, solucionar o conflito, não apenas pôr fim ao processo.

Mas além de garantir que as pessoas ingressem no Judiciário, com a observância do amplo acesso jurisdicional previsto na Constituição Federal (art. 5º, inciso XXXV, CF), é necessário permitir que elas consigam sair o mais rápido possível com a questão pacificada (duração razoável do processo, direito fundamental previsto no art. 5º, inciso LXXVIII, CF), ou, melhor ainda, se fosse possível, que nem ingressassem, por conseguirem solucionar suas controvérsias através dos métodos consensuais de solução de conflitos, como se verifica em muitos países.

Aliás, a ampliação do conceito de acesso à justiça indica que o Judiciário não é a única instituição responsável por tratar conflitos, existindo outros órgãos extrajudiciais de solução de controvérsias, como as câmaras de arbitragem, além das câmaras privadas de conciliação e mediação, estas cadastradas e fiscalizadas pelos Tribunais de Justiça dos Estados.

Há até mesmo quem defenda que a mediação deve ser incentivada e aplicada em outras instituições públicas, como forma de extrair o conflito da arena judicial. A propósito, no âmbito do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios já existe iniciativa para capacitação de conselheiros tutelares (e de todos os atores encarregados pelo cumprimento dos direitos da criança e do adolescente) sobre as técnicas de mediação, tudo como forma de

⁷ BACELLAR, Roberto Portugal. **Políticas de mediação e conciliação**: o magistrado na cultura da paz: quem sou eu? qual o meu papel? Unidade IV. ENFAM, 2021, pp. 16-17.

⁸ LAGASTRA, Valéria Ferioli. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas**: política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses (Resolução CNJ n. 125/2010) e o excesso de judicialização. Unidade I. ENFAM, 2021, p. 9.

apaziguar os conflitos fora do tribunal⁹, escancarando ainda mais o conceito do Tribunal Multiportas.

Nota-se, assim, que em todos os âmbitos, estamos numa fase de transição da “cultura da sentença” para a “cultura da pacificação”, conforme dicção de Kazuo Watanabe.¹⁰

Deveras, vê-se claramente que estamos lidando com duas vertentes distintas, que, porém, se comunicam: tratamento do conflito de interesses antes e depois de ser levado ao conhecimento da autoridade judiciária, este, é claro, por intermédio de um processo judicial.

Entretanto, o que se lamenta – e que precisa ser superado – é que a política da solução amigável dos conflitos (métodos autocompositivos) é ainda pouco acolhida no Brasil porque não é conhecida suficientemente no meio acadêmico e até pelos operadores do direito e porque enfrenta algumas resistências culturais.

Desse modo, chama a atenção que essa situação ainda persiste desde as faculdades de direito, que ainda pouco enfatizam os métodos consensuais de solução de conflitos, a despeito da existência da Portaria n.º 1.351/2018 do MEC, que instituiu nova diretriz curricular nacional do curso de graduação em direito e passou a obrigar a exploração desses meios e o desenvolvimento da cultura do diálogo.

Com isso, foi preciso que o Catálogo Processual pátrio fosse modificado para que uma “pincelada” no tema fosse dada no plano normativo. Embora, é bem verdade que ainda existem poucas doutrinas a respeito da temática porquanto, para alguns, ela se revelaria pouco atraente no plano financeiro, dado ao fato de um (pré)conceito de que pelo “pouco retorno financeiro” que proporcionaria, não valeria a pena sua exploração, difusão ou, até mesmo, defesa.

Já no âmbito da advocacia – com algumas exceções, é claro –, muitas vezes, a rjeza aos métodos consensuais nos parece vaga, na medida em que o próprio Estatuto da Advocacia (Lei n.º 8.906/94) prevê que o acordo feito pelo cliente do advogado e a parte contrária, salvo aquiescência do profissional, não lhe prejudica os honorários, quer os convencionados, quer os concedidos por sentença (art. 24, §4º).

⁹ Notícia veiculada no portal do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Disponível em: <<https://www.tjdft.jus.br/informacoes/infancia-e-juventude/noticias-e-destaques/2017/maio/tjdft-promove-workshop-de-mediacao-a-conselheiros-tutelares-do-df>>. Acesso em: 17 mai. 2022.

¹⁰ LAGASTRA, Valéria Ferioli. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas**: política judiciária nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses (Resolução CNJ n. 125/2010) e o excesso de judicialização. Unidade I. ENFAM, 2021, p. 10.

Percebe-se, da mesma maneira, que no âmbito dos tribunais essa política não tem encontrado ainda a guarida apropriada. Isso muito se deve ao excesso de serviço e ao número insuficiente de magistrados e servidores no aparato judiciário, de maneira que a designação e a realização de audiências de mediação e conciliação, na visão de alguns, se revelaria tarefa excessivamente dispendiosa e pouco produtora, se contrapondo aos princípios da eficiência e celeridade – panos de fundo da atuação de qualquer juízo –, pela expedição de atos que seriam inócuos. Por isso, na prática, alguns magistrados estariam deixando de designar audiências no momento processual determinado pela legislação processual – apesar do caráter cogente do enunciado normativo do art. 334 do Código de Processo Civil –, optando por buscar a conciliação e a mediação em outro momento oportuno, desde que ficasse demonstrada a manifestação de vontade das partes nesse sentido.

Igualmente, há que se ter em mente a premente necessidade de diálogo e cooperação entre os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário entre si, bem como entre estes e entidades como Defensoria, Ministério Público, Procuradorias, Procons e também com empresas e entidades privadas, obviamente por que a ampliação do conceito de acesso à justiça indica que o Judiciário não é a única instituição responsável por tratar conflitos e controvérsias.

Com efeito, a autocomposição, se manejada adequadamente, é capaz de proporcionar maiores ganhos, satisfazendo interesses individuais e sociais ao mesmo tempo, combatendo o excesso de judicialização e potencializando a celeridade e a eficiência processuais.

Ora, não se pode olvidar que a sentença adjudicatória, em substituição à vontade das partes, por vezes, é vista com maior prestígio pelos advogados e partes do que as sentenças homologatórias, pois esses atores do processo são naturalmente movidos pelo espírito de competição – e não o de cooperação – ainda enraizado no seio da nossa sociedade, que cultiva a ideia de que os mais qualificados ganham mais, em detrimento dos mecanismos de autocomposição.

Não obstante, cada sentença homologatória obtida em procedimento pré-processual ou mesmo numa ação já em curso representa um processo a menos no Poder Judiciário e um conflito de interesses pacificado no seio social, já que as partes construíram a própria solução para a querela. Daí Kazuo Watanabe defender que “a pacificação social

apenas é atingida quando se utilizam os métodos consensuais de solução de conflitos, como a conciliação e a mediação, pois estes atingem a controvérsia social e, portanto, são capazes de solucionar o conflito de forma definitiva”¹¹.

Nesse sentido, se o juiz do processo vislumbrar a possibilidade de composição deve estimulá-la, lançando mão dos programas e técnicas desenvolvidos a auxiliar a autocomposição, gerindo eficazmente o sistema de justiça.

É inegável, assim, que a eticidade da atuação do magistrado e os métodos consensuais de solução de conflitos estão – e devem estar – intimamente entrelaçados, pois o respeito aos princípios fundamentais alhures mencionados pressupõe a busca incessante pela pacificação dos conflitos com o emprego de todas as ferramentas disponíveis, incluída a autocomposição.

Obviamente que, acaso não seja possível o envio do feito para as vias da solução autocompositiva – seja pela sua natureza ou pela manifesta beligerância das partes –, compete ao magistrado promover uma solução adjudicatória, de natureza coercitiva, cumprindo o seu mister de pacificação social dizendo o direito no caso concreto, diante do conflito de interesses instaurado, tudo como forma de proteção dos direitos fundamentais, em especial o acesso à justiça e a razoável duração do processo, observando os ditames da Constituição e da legislação processual civil.

Dito isso, não se pode perder de vista que os métodos consensuais de resolução de conflitos são responsáveis por uma considerável parcela de processos judiciais solucionados ou evitados, sendo que a conciliação e a mediação são instrumentos efetivos de pacificação social.

Prova dessa eficiência está refletida no relatório da Justiça em Números, divulgado pelo Conselho Nacional de Justiça. Os indicativos demonstram que em 2020, 2.426.027 (dois milhões quatrocentos e vinte e seis mil e vinte e sete) sentenças homologatórias de acordos foram proferidas pelos juízes e juízas no Brasil, ou 9,9% (nove vírgula nove por cento) dos casos solucionados por meio da conciliação. Considerando apenas a fase de conhecimento, a taxa sobe para 15,8% (quinze vírgula oito por cento).¹²

¹¹ Ibidem, p. 9.

¹² CNJ. **Justiça em números**: relatório da justiça em números 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/justica-em-numeros-sumario-executivo.pdf>>. Acesso: 20 abr. 2022.

O relatório do CNJ, revelando ainda mais a importância dos métodos autocompositivos, apontou que, em média, o tempo de tramitação dos processos de conhecimento no âmbito dos Tribunais Estaduais, no primeiro grau de jurisdição, é de 3 (três) anos e 4 (quatro) meses, enquanto que o processo de execução demora 7 (sete) anos e 2 (dois) meses, lembrando que esse tempo de tramitação dos processos é apresentado com base em três indicadores: o tempo médio entre a data do início do processo até a sentença, o tempo médio entre a data do início do processo até o primeiro movimento de baixa e a duração média dos processos que ainda estavam pendentes em 31.12.2020.¹³

Outro dado de relevo que se extrai do Justiça em Números do CNJ, confirmando a tendência de ascendência dos Tribunais Multiportas dos últimos anos, é que a Justiça Estadual encerrou o ano de 2020 com 1.382 Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) instalados em todo o país. Em 2019, eram 1.284 unidades.¹⁴

Essa disseminação da mediação e da conciliação, através da instalação de novos Centros, promove o reforço da cultura de paz por meio do estímulo ao diálogo e à solução consensual das disputas – fatores extremamente benéficos para a pacificação social, como um todo, em suas diversas vertentes.

Nota-se, da mesma forma, que o processo autocompositivo tem forte compromisso com o interesse público, na medida em que toda sociedade é beneficiada com o desafogamento do Poder Judiciário.

Ademais, “a cultura de paz é integrada por valores, atitudes e comportamentos que refletem e inspiram a interação social e a partilha baseada nos princípios de liberdade, justiça, democracia, direitos humanos, tolerância e solidariedade”¹⁵, ou seja, “a substituição gradual da mentalidade contenciosa por olhares que contemplam meios extrajudiciais passa, decididamente, pela vivência de experiências proveitosas. Oportunidades existem: diversas

¹³ CNJ. **Justiça em números**: relatório da justiça em números 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso: 20 abr. 2022.

¹⁴ CNJ. **Justiça em números**: relatório da justiça em números 2021. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/justica-em-numeros-sumario-executivo.pdf>>. Acesso: 20 abr. 2022.

¹⁵ TARTUCE, Fernanda. **Mediação de Conflitos**: Proposta de emenda constitucional e tentativas consensuais prévias à jurisdição. Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil, ed. 82, fev. 2018, pp. 5-21. Disponível em: <<http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Mediacao-CF-e-tentativas-previas-juris-dicao-Fernanda-Tartuce.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2022.

iniciativas vêm sendo engendradas no país para que desenlaces produtivos tenham lugar a partir da construção de consensos”¹⁶.

Das ferramentas eleitas pela Resolução n.º 125/2010 do CNJ, como forma eficaz e especial para o tratamento dos conflitos estão a mediação e a conciliação. Com efeito, permitir que o jurisdicionado participe e tente resolver a querela de modo cooperativo com o adversário é o que exatamente se espera de todo mecanismo da Justiça, em observância aos princípios da razoável duração do processo (art. 5º, inciso LXXVIII, CF) e da dignidade da pessoa humana (art. 1º, inciso III, CF), fundamentando toda boa atuação ética do magistrado no exercício da jurisdição.

Nesse sentido, aliás, a Resolução n.º 60/2008 do CNJ, que instituiu o Código de Ética da Magistratura Nacional, vaticina, em seus arts. 2º e 3º, respectivamente, que ao magistrado se impõe primar pelo respeito à Constituição da República e às leis do país, buscando o fortalecimento das instituições e a plena realização dos valores democráticos; bem como que a atividade judicial deve se desenvolver de modo a garantir e fomentar a dignidade da pessoa humana, objetivando assegurar e promover a solidariedade e a justiça na relação entre as pessoas.

Portanto, a mediação é um processo capaz de levar os interessados a construir suas próprias decisões, a partir do reconhecimento de seus reais interesses e sentimentos, por meio de técnicas usadas por um mediador, para que o desfecho também alcance a preservação dos relacionamentos. A conciliação, por sua vez, é uma técnica de resolução de conflitos na qual uma terceira pessoa, denominada conciliador, auxilia as partes na busca por um acordo de vontades – já que as suas são opostas ou entram em colisão –, sendo a ele permitido manifestar sua opinião sobre qual seria a solução mais justa, observando, é claro, os princípios de imparcialidade e da decisão informada.

2.3 CEJUSC: a mais nova unidade jurisdicional do país e o Tribunal Multiportas

A história dos métodos autocompositivos e do próprio CEJUSC precedem a atual ordem já que, segundo a Bíblia Sagrada, muito antes mesmo da primeira vinda de Jesus

¹⁶ Idem.

Cristo, Abraão fez um acordo com o sacerdote Abimeleque, consoante ao livro de Gênesis, capítulo 21.¹⁷

Após se fazer carne, Jesus Cristo, conforme relata o evangelho de Mateus, no capítulo 5, versículo 25, pregava: “Entre em acordo depressa com seu adversário, enquanto estás com ele a caminho do tribunal, para que o adversário não te entregue ao juiz, e o juiz ao guarda, e te levem à prisão”¹⁸.

Da mesma maneira, há também fontes, como nas Ordenações Filipinas (Livro III, Título XX, §1º)¹⁹, determinando que o juiz, no começo da demanda, deveria aconselhar as partes a fazerem autocomposição.

Com isso, ao longo da história contemporânea é possível perceber diversos movimentos, nos quais as técnicas de mediação e conciliação são utilizadas como meio de pacificar os conflitos, dando ênfase principalmente ao direito norte-americano, no surgimento do movimento de acesso à justiça, na França, e, no Brasil, com o nascimento da Carta Imperial de 1824.²⁰

Ainda, em meados da década de 70, nos Estados Unidos, surgiu o movimento de acesso à justiça e, durante esse período, a população clamava por mudanças no sistema. Tal movimento culminou e influenciou de forma mais significativa a mediação como meio de solução das disputas, de maneira que tais técnicas auxiliassem no progresso das relações sociais entrelaçadas, facilitando o acesso à justiça, tornando mais fácil para o próprio cidadão jurisdicionado.²¹ Era a famosa *Alternative Dispute Resolution* – ADR – considerada uma alternativa confiável para a solução de conflitos, de aderência rápida, denominada “justiça de segunda classe”²².

¹⁷ Bíblia Sagrada: Bíblia de Referência Thompson: com versículos em cadeia temática; antigo e novo testamentos / compilado e redigido por Frank Charles Thompson; tradução João Ferreira de Almeida. São Paulo: Editora Vida, 2010.

¹⁸ Bíblia Sagrada: Bíblia de Referência Thompson: com versículos em cadeia temática; antigo e novo testamentos / compilado e redigido por Frank Charles Thompson; tradução João Ferreira de Almeida. - São Paulo: Editora Vida, 2010.

¹⁹ Ordenações Filipinas. Disponível em: <<https://www.diariodasleis.com.br/legislacao/federal/208975-livro-iii-ordenacoes-filipinas-titulo-xx-da-ordem-do-juizo-nos-feitos-civeis.html>>. Acesso em: 11 mai. 2022.

²⁰ WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019, p. 103.

²¹ PERPETUO, Rafael Silva; MIRANDA, Vanessa Diniz Mendonça; NABHAN, Francine A. Rodante Ferrari; ARAÚJO, Jakeline Nogueira Pinto de. **Os métodos adequados de solução de conflitos**: mediação e conciliação. Informativo de periódicos do Ministério Público do Estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2022.

²² FIORENTINO, Dirceu. **Mediação, conciliação e arbitragem para solução de conflitos sem intervenção do Poder Judiciário**. Leme/SP: Rumo Jurídico Editora de Livros, 2020, p. 19.

A iniciativa norte-americana se mostrou tão vantajosa que os índices de conciliação nos Estados Unidos (EUA) alcançam até 95% (noventa e cinco por cento), de acordo com Bacellar.²³

No Brasil, os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) – chamados de Centrais de Conciliação na esfera da Justiça Federal – originaram-se de algumas experiências anteriores, dentre elas a Lei dos Juizados de Pequenas Causas (Lei n.º 7.244/84), posteriormente aprimorada pela Lei dos Juizados Especiais (Lei n.º 9.099/95). Essas práticas, além de trazerem a mediação para o processo, permitiram a utilização tanto desse método quanto o da conciliação, já arraigada entre nós, em fase anterior à propositura da ação (fase pré-processual), evitando a judicialização de conflitos.²⁴

Com efeito, o CEJUSC, Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, previsto na Resolução n.º 125, do Conselho Nacional de Justiça, de 29 de novembro de 2010 – que instituiu a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses –, é a mais nova unidade judiciária de primeiro grau, ou, como também preferimos dizer, o CEJUSC é filho mais novo da família judiciária brasileira.

Os parâmetros utilizados para a criação dos CEJUSCs foram o gerenciamento dos processos e o Fórum de Múltiplas Portas ou Tribunal Multiportas do direito norte-americano, que sugerem várias opções para a solução dos conflitos, além da solução adjudicada através da sentença.

Assim, os tribunais brasileiros, a partir de 2010, passaram a instalar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs). Desse modo, eles representam a materialização do Tribunal Multiportas, cuja grande virtude é reconhecer que cada caso é um caso e que não há se falar em utilizar o mesmo método de solução de conflitos para todos os casos. Não há soluções mágicas. Cada caso deve ser visto a partir de suas peculiaridades, adotando-se o método mais adequado a ele.

Com o sistema multiportas, materializado no CEJUSC e valendo-se dos métodos autocompositivos ofertados por esta unidade, vislumbra-se a possibilidade de solução dos conflitos por outras vias que não apenas a sentença (sistema heterocompositivo), ou seja,

²³ Matéria veiculada no portal do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/Noticias/65895#.Ylq_jujMLIU>. Acesso em: 16 abr. 2022.

²⁴ CNJ. Manual de mediação judicial. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2015/06/f247f5ce60df2774c59d6e2ddd9bec54.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2022.

várias opções se descortinam para a resolução dos conflitos de interesses, além da solução adjudicada através da sentença.

A adoção do sistema multiportas se relaciona com o próprio acesso à justiça, que, segundo Lagrasta, faz parte das três ondas renovatórias de acesso à justiça, isto é, possíveis soluções, surgidas nos países do mundo ocidental, através do movimento chamado “Projeto Florença de Acesso à Justiça”, para ultrapassar as barreiras que impedem um acesso efetivo à justiça.²⁵

De acordo com a doutrina, a primeira “onda” renovatória apontada seria a assistência judiciária, com a implementação da gratuidade e da própria Defensoria Pública, por exemplo. Já a segunda onda se relaciona com a tutela de interesses coletivos *lato sensu*, com um microsistema de tutela coletiva, com regras próprias. Por fim, a terceira onda é a que contempla os novos métodos de resolução de conflitos.²⁶

Ora, consabido é que a Constituição Federal consagra o acesso à justiça no princípio da inafastabilidade da jurisdição ou universalidade da ação (art. 5º, inciso XXXV, CF). Sendo assim, esse importante princípio constitucional, que revela o direito fundamental do acesso à justiça, ao enfrentar óbices de aplicação, estes devem ser afastados pelo magistrado na prática. Com isso, proporcionar o acesso a outros métodos para resolução de conflitos é, portanto, proporcionar o próprio acesso à justiça, ou à “ordem jurídica justa” – tal qual referido por Watanabe²⁷ –, concretizando-se o comando constitucional do art. 5º, inciso XXXV.

Assim sendo, percebe-se que o Tribunal Multiportas prestigia o princípio da adaptabilidade e, segundo Dinamarco²⁸, potencializa a celeridade e eficiência do curso processual, seja pelo método adversarial²⁹ ou consensual³⁰.

²⁵ LAGRASTA, Valéria Ferioli. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas**: o CEJUSC e sua característica de tribunal multiportas. Unidade II. ENFAM, 2021. Unidade I. ENFAM, 2021, p. 16

²⁶ Idem.

²⁷ WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa**: conceito atualizado de acesso à justiça, processos coletivos e outros estudos. Belo Horizonte: Del Rey, 2019, *passim*.

²⁸ LAGRASTA, Valéria Ferioli. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas**: o CEJUSC e sua característica de tribunal multiportas. Unidade II. ENFAM, 2021. Unidade I. ENFAM, 2021, p. 14.

²⁹ Os métodos adversariais são aqueles em que, a partir de uma demanda, de uma disputa, um terceiro imparcial (juiz ou árbitro) colhe as informações sobre a lide, viabiliza a produção das provas, analisa os argumentos apresentados (de parte a parte) e, como resultado, produz um veredicto, que adjudica o ganho da causa para uma das partes (solução ganha/perde). Eles (os métodos adversariais) permitem a apresentação de posições e, como tal, polarizadas (partes), o que faz com que o acolhimento de uma implique na rejeição da outra. (BACELLAR, Roberto Portugal. **Políticas de mediação e conciliação**: o magistrado na cultura da paz: quem sou eu? qual o meu papel? Unidade IV. ENFAM, 2021, p. 9).

Feito esse preâmbulo necessário, tem-se que o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, fruto da Resolução n.º 125/2010-CNJ, como unidade judiciária de primeiro grau, conta com uma estrutura física e humana própria, possuindo um juiz coordenador responsável e servidores qualificados, além de um espaço físico adequado.

A missão dos CEJUSCs é a realização e gestão de audiências de conciliação e sessões de mediação sem prejuízo de outros métodos de solução de conflitos, além de prestar o atendimento e orientação aos cidadãos que o procuram, como bem dispõe expressamente o art. 8º da Resolução n.º 125/2010-CNJ.

Diga-se ainda que o enquadramento expresso do CEJUSC no conceito de unidade judiciária de primeiro grau foi dado com a edição da Resolução n.º 282/2019, do Conselho Nacional de Justiça, modificando a Resolução n.º 219/2016 do próprio CNJ, tornando obrigatório o cálculo da lotação paradigma em tais unidades, ou, em outras palavras, exigiu que a definição do quantitativo dos cargos entre um CEJUSC e outro leve em consideração o quantitativo de casos recebidos e remetidos, bem como o de audiências de conciliação ou de mediação designadas e realizadas, de acordos homologados, de pessoas atendidas pelo setor de cidadania ou outros parâmetros objetivos fixados pelo respectivo tribunal.

2.4 A experiência exitosa do Estado de Mato Grosso com os CEJUSCs

Um dos Estados brasileiros que mais tem se destacado com inúmeras iniciativas de fomento e prestígio à Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, preconizada no art. 1º, da Resolução n.º 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça, é Mato Grosso. Tanto é assim que no âmbito do Poder Judiciário existem hoje quarenta e quatro CEJUSCs instalados e em pleno funcionamento distribuídos pelas diversas comarcas, além do CEJUSC virtual – de competência em todo o Estado – e dos CEJUSCs temáticos.

³⁰ Os métodos consensuais (ou métodos não adversariais) como ressaltamos no nosso estudo sobre Administração Judiciária (BACELLAR, Intersaberes, 2016) se definem pelo feitio voluntário no qual um terceiro imparcial colhe informações sobre o conflito, relaciona de forma ampla todas as questões apresentadas pelos interessados, investiga (por meio de perguntas) as necessidades, os sentimentos, as posições e os interesses, estimulando-os a encontrar, como resultado, por eles mesmos, as soluções desejadas (solução ganha/ganha). (BACELLAR, Roberto Portugal. **Políticas de mediação e conciliação: o magistrado na cultura da paz: quem sou eu? qual o meu papel?** Unidade IV. ENFAM, 2021, p. 10).

Em Mato Grosso, um Estado continental – terceiro maior da federação em extensão territorial –, que possui setenta e nove comarcas instaladas, os CEJUSCs, que já são vistos pela população e operadores do direito como um canal eficaz de pacificação social, tiveram origem na Resolução n.º 12/2011 do Tribunal Pleno, que criou o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), precedendo a Resolução n.º 9/2012/TP que, por sua vez, disciplinou a instalação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, com competência (art. 2º da Resolução n.º 9/2012/TP) para realizar sessões de conciliação e mediação relativas a direitos disponíveis em matéria cível, de família, previdenciária e da competência dos Juizados Especiais, em procedimentos processuais e pré-processuais, conforme explicitado na Resolução n.º 125/2010 do CNJ.

A aludida resolução do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso ainda previu que os CEJUSCs são coordenados por um juiz de direito, pelo período de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido, que pode ou não cumular suas funções com a de outra unidade judiciária, a depender do volume de trabalho (art. 1º da Resolução n.º 9/2012/TP). Cumpre ao juiz coordenador promover o adequado funcionamento do Centro, determinando o que for necessário e orientando sua equipe, além de analisar e homologar por sentença os acordos realizados, que constituirão títulos executivos judiciais.

Além disso, a Resolução n.º 9/2012/TP, do TJMT, dispõe que os CEJUSCs contarão com servidores capacitados em métodos consensuais de solução de conflitos, sendo que um deles – denominado pela Lei Estadual n.º 9.853/2012 de gestor judiciário – também deverá ser capacitado para triagem e encaminhamento adequado dos casos (art. 5º).

Ainda em termos de pessoal, os conciliadores que atuarão nessa unidade judiciária de primeiro grau serão selecionados por meio de certame organizado pelo próprio Tribunal de Justiça, observando as normas do Provimento n.º 30/2021, do Conselho da Magistratura do TJMT³¹, sendo que os cursos de capacitação estarão a cargo do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), de acordo com a Ordem de Serviço n.º 01/2020 – PRES/NUPEMEC³², com carga horária de 80 (oitenta) horas, sendo 40

³¹ Provimento n.º 30/2021 do Conselho da Magistratura. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/intranet.arq/downloads/Conselho%20da%20Magistratura/Provimentos/Provimento_TJMT_CM_n_30-2021-CM_-_Disp%C3%B5e_sobre_o_processo_de_credenciamento_dos_conciliadores_no_Estado_de_MT.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

³² Ordem de Serviço n.º 01/2020 da Presidência do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos: normas de funcionamento das centrais e centros judiciários. Disponível em:

(quarenta) horas a parte teórica e, no mínimo, 40 (quarenta) horas o estágio supervisionado, e serão ministrados por instrutores certificados ou em formação.

Os mediadores que atuarão nos CEJUSCs, por sua vez, poderão ser servidores efetivos, magistrados, parceiros e/ou voluntários, que preencherem os requisitos exigidos no art. 16 do Regulamento do CNJ (art. 4º da Ordem de Serviço n.º 01/2020 - PRES/NUPEMEC). Os cursos de formação de mediadores judiciais terão carga horária de 100 (cem) horas, sendo 40 (quarenta) horas a parte teórica e, no mínimo, 60 (sessenta) horas o estágio supervisionado, e serão ministrados por instrutores certificados ou em formação, devidamente cadastrados no ConciliaJud³³ e indicados pelo NUPEMEC-TJMT (art. 2º da Ordem de Serviço n.º 01/2020 - PRES/NUPEMEC).

As normas de funcionamento dos CEJUSCs, no contexto do Estado de Mato Grosso, de modo geral, são dispostas pela Ordem de Serviço n.º 01/2012 do NUPEMEC, complementada por outras fontes legais e infralegais de alcance nacional. Dentre elas o Código de Processo Civil e os enunciados do FONAMEC – Fórum Nacional de Mediação e Conciliação, que é composto pelos magistrados presidentes e coordenadores dos Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMECs) dos Estados e do Distrito Federal e pelos magistrados coordenadores dos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs), buscando fomentar a cultura da paz, com a apresentação e discussão de propostas, inclusive para criação e alteração de leis, regulamentos e procedimentos atinentes a essa temática.

Há que se mencionar igualmente que na área de competência do Tribunal de Justiça de Mato Grosso foi criado o chamado CEJUSC Virtual Estadual, com atuação em todo território de Mato Grosso, especialmente nos locais em que ainda não há uma unidade de CEJUSC instalada, o que possibilita ao jurisdicionado o amplo acesso ao sistema multiportas, como corolário do acesso à ordem jurídica justa. Sua criação se deu por força do Provimento n.º 57/2020 do Conselho da Magistratura do TJMT³⁴.

<http://www.tjmt.jus.br/INTRANET.ARQ/CMS/GrupoPaginas/98/814/file/Normas%20Legais%20e%20Administrativas/OS%20n_%2001-2012_Normas%20de%20funcionamento%20da%20Central%20e%20dos%20Centros%20Judici%C3%A1rios_pub%20DJ E.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

³³ Sistema informatizado do NUPEMEC para acompanhamento da formação e manutenção das certificações de mediadores, no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso.

³⁴ Provimento n.º 57/2020 do Conselho da Magistratura. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <<http://www.tjmt.jus.br/INTRANET.ARQ/CMS/GrupoPaginas/98/814/file/Normas%20Legais%20e%20Administrativas/P>

Ainda existem em Mato Grosso os chamados CEJUSCs temáticos, como os recém-instalados CEJUSC Virtual Empresarial e o CEJUSC da Saúde, ambos com competência para atuarem em demandas de todo Estado. O primeiro, instalado pelo Provimento n.º 56/2020, do Conselho da Magistratura - TJMT³⁵, atua de forma 100% virtual, no atendimento ao público, prestando orientações e informações (cidadania), e também na solução de conflitos pré-processuais e processuais, exclusivamente em demandas empresariais; enquanto que o segundo atua em assuntos que tratam sobre o direito à saúde pública, cuja criação se deu pela Portaria n.º 001/2021, do NUPEMEC³⁶.

No campo das iniciativas práticas de autocomposição e de fomento à pacificação social do Tribunal de Justiça de Mato Grosso desencadeadas nos diversos CEJUSCs do Estado – ainda no seu pilar de atuação cidadania –, há que se mencionar as oficinas de parentalidade e divórcio (ou oficinas de pais e filhos) que visam a harmonizar o convívio entre os familiares estimulando a reflexão dos pais em relação a seu comportamento com os filhos a partir do divórcio, abordando alguns tópicos como a experiência do divórcio para os adultos, classificação de famílias, sentimentos que podem surgir com o divórcio, a experiência do divórcio para os filhos, o que pode ser feito para ajudá-los, possíveis direitos violados e questões emocionais envolvidas.

Da mesma forma, não há que se olvidar ainda dos círculos de construção de paz e de resolução de conflitos no âmbito dos CEJUSCs de Mato Grosso, que são um bom exemplo de que a pacificação social não está adstrita ao processo judicial, àquela sequência de atos concatenados para se chegar a um fim esperado perante um juízo competente. Em sua grande maioria, os círculos são realizados no ambiente escolar, onde se veem, muitas vezes, denúncias de *bullying* e desrespeito a professores e colegas, o que dificulta o convívio escolar e prejudica o processo de ensino-aprendizagem e o bom relacionamento entre as pessoas. Assim, os círculos de construção de paz na escola permitem conhecer um pouco mais da vida

rovimento%20n_º20057-2020-CM%20-%2003-12-2020%20-%20Instala%C3%A7%C3%A3o%20do%20CEJUSC%20VIRTUAL%20Estadual.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

³⁵ Provimento n.º 56/2020 do Conselho da Magistratura. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/INTRANET.ARQ/CMS/GrupoPaginas/98/814/file/Normas%20Legais%20e%20Administrativas/Provimento%20n_º20056-2020-CM%20-%2003-12-2020%20%20Instala%C3%A7%C3%A3o%20do%20CEJUSC%20VIRTUAL%20Empresarial.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

³⁶ Portaria n.º 001/2021 do Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <https://portalnupemec-mc.tjmt.jus.br/nupemec-arquivos-prod/cms/Portaria_n_001_2021_NUPEMEC_Instalacao_do_CEJUSC_DA_SAUDE_PUBLICA_9918602058.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

e da realidade de cada um dos colegas, visando ao melhoramento da consciência individual e social dos alunos e profissionais da instituição e a humanização das relações, restituindo a eles a capacidade de compreensão, comunicação e de resolução de problemas relacionados àquele ambiente por propiciar um lugar de fala e escuta a todos os participantes, podendo, inclusive, fazer parte do plano pedagógico.

Outrossim, há que se registrar que os círculos de construção de paz e de resolução de conflitos no âmbito de Mato Grosso com vistas à mediação de conflitos escolares têm frutificado bastante em função das iniciativas dos CEJUSCs, com o apoio do NUGJUR, e também de parcerias firmadas entre o Poder Judiciário do Estado, através do NUGJUR e NUPEMEC, e outras instituições e órgãos como o Ministério Público e a Secretaria de Estado de Educação.

Assim, a capilaridade das quarenta e quatro unidades de CEJUSC espalhadas nas diversas comarcas, acrescidas ao CEJUSC Virtual e aos CEJUSCs temáticos, dão efetividade à Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses em Mato Grosso. Desse modo, com muitos bons serviços prestados à população, a trajetória dos CEJUSCs no Estado é plenamente exitosa e se consolida mais a cada dia galgando elogios dos usuários pela celeridade imprimida, com o aumento pela procura de seus serviços e uma constante preocupação e zelo do Tribunal de Justiça com essa nova vertente da prestação jurisdicional, que ajuda a disseminar a cultura de pacificação social visando a tornar realmente efetivo o princípio constitucional do acesso à ordem jurídica justa.

Nesse contexto, é preciso destacar ainda que o sucesso e a consolidação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses em Mato Grosso decorrem da salutar preocupação institucional com a divulgação dos métodos autocompositivos e da priorização que tem sido dada pela Alta Administração do Tribunal de Justiça, nas presidências que se sucedem a cada dois anos, à instalação e estruturação dos CEJUSCs, em atenção às gestões do NUPEMEC³⁷ do Estado.

³⁷Aqui, por dever de justiça, há que se destacar o papel zeloso da desembargadora Clarice Claudino da Silva, uma expoente nacional nessa temática e uma verdadeira guerreira na defesa da consolidação dos métodos autocompositivos em Mato Grosso, que, na presidência do NUPEMEC/MT por vários anos, não mediu esforços para a instalação, estruturação e consolidação dos CEJUSCs no Estado. Da mesma forma, dando continuidade a esse trabalho, há que se destacar o papel do desembargador Mário Roberto Kono de Oliveira, atual presidente do NUPEMEC/MT, jurista igualmente engajado e identificado com essa temática e que atuou por vários anos como juiz dos Juizados Especiais Criminais em projetos da Justiça Restaurativa em Cuiabá/MT.

2.5 Os pilares de atribuições do CEJUSC: cidadania, pré-processual e processual

O CEJUSC pode ser dividido por setores ou pilares de atuação (atribuições). O primeiro deles a ser mencionado é o setor da cidadania, em que são prestadas informações à população sobre as atribuições e os serviços executados por essa unidade, bem como é feito o direcionamento da pessoa atendida à solução que melhor satisfaça suas necessidades, através de meios que garantam a celeridade, simplicidade e integridade (sistemas informatizados, e-mail ou por WhatsApp), todas, obviamente, regulamentadas pelo respectivo tribunal, com observância da Resolução n.º 125/2010 do CNJ.

Registre-se que o colaborador do CEJUSC, apesar de deter conhecimento jurídico, não presta orientações jurídicas ao cidadão, ressalvados os casos de termos de cooperação técnica com a Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), Defensorias Públicas ou Núcleos de Prática Jurídica.³⁸

Calha apontar, ainda, que o setor da cidadania é responsável pelo direcionamento do cidadão aos serviços indispensáveis ao exercício de seus direitos, tais como a programas de cunho educacional e interdisciplinar, objetivando auxiliar os pais na fase do divórcio, protegendo a relação com os filhos e familiares.

Nesse sentido, na alçada do Tribunal de Justiça de Mato Grosso, um tribunal de médio porte, é concebida a oficina de pais e filhos, que visa principalmente a harmonizar o convívio entre os familiares, conscientizando-os a respeito de assuntos como alienação parental, guarda, pensão alimentícia e direito de visitas.

O CEJUSC também é responsável pelos seguintes serviços prestados ou disponibilizados ao cidadão e à cidadã:

a) orientação e direcionamento do cidadão para regularização de sua situação pessoal, envolvendo assuntos relacionados ao nome e alteração de nome e filiação, auxiliando na obtenção da documentação necessária para isso, como certidões negativas cíveis e criminais;

b) direcionamento do cidadão à Defensoria Pública nos casos em que a questão não pode ser resolvida pelos métodos consensuais de resolução de conflitos;

³⁸ Manual de Rotinas do CEJUSC. Núcleo Permanente de Métodos de Solução de Conflitos. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <<https://online.pubhtml5.com/hwlf/hiaiv/#p=134>>. Acesso em: 11 mai. 2022.

c) encaminhamento do cidadão ao PROCON, nos casos em que a demanda pode ser resolvida por aquele órgão, a exemplo dos casos envolvendo concessionárias de serviço de telefonia em geral, ou reclamações de interesse dos demais consumidores;

d) fornecimento ao cidadão de cópia dos procedimentos que tramitam ou tramitaram perante a própria unidade, seja para efeito de conhecimento do próprio solicitante, seja para que ele promova eventual ação judicial, em caso, por exemplo, de descumprimento de um acordo homologado realizado numa sessão de mediação ou conciliação;

e) o CEJUSC promove a entrega de certidões de casamento ou nascimento averbadas em cartórios extrajudiciais e enviadas a ele, decorrentes de procedimentos pré-processuais;

f) o CEJUSC procede à entrega de termos de guarda compartilhada ou definitiva aos respectivos guardiões;

g) o CEJUSC faz o direcionamento à diretoria do foro local dos interessados em realizar o reconhecimento officioso de paternidade (Lei n.º 8.560/92);

h) o CEJUSC auxilia o cidadão, reconhecidamente pobre, a confeccionar declaração particular para pedido isenção de emolumentos, nos moldes da Lei n.º 6.015/73.

i) o CEJUSC orienta o cidadão sobre como fazer a retirada de documentos nos cartórios extrajudiciais (certidões de casamento e matrículas de imóveis), sejam eles da comarca ou não;

j) o CEJUSC presta orientação e auxílio para reunião de documentos indispensáveis para propositura de reclamação pré-processual (RPP), a exemplo de declarações de testemunhas, nos casos de pedido de reconhecimento de união estável;

k) o CEJUSC fornece cópias autenticadas de documentos extraídos em procedimentos pré-processuais, entre outros.

Já o setor pré-processual do CEJUSC traduz a facilidade de aproximação entre a sociedade e a justiça. De acordo com Fiorentino, ele cumpre um papel preventivo, dirimindo o conflito em seu nascedouro, sendo um espaço que acolhe as diferenças e revela a possibilidade da coexistência de iguais liberdades individuais.³⁹

³⁹ FIORENTINO. Dirceu. **Mediação, conciliação e arbitragem para solução de conflitos sem intervenção do Poder Judiciário**. Leme/SP: Rumo Jurídico Editora de Livros, 2020, pp. 76-78.

Em síntese, o setor pré-processual do CEJUSC constitui ou materializa o momento antecedente ao ajuizamento regular de uma ação processual. Nele são apresentadas as reclamações pré-processuais (RPPs) feitas por advogados ou pessoalmente pelos solicitantes, que se dirigem ao fórum e são recepcionados e atendidos no balcão do CEJUSC para tratar de conflitos diversos, nas matérias elencadas na Ordem de Serviço n.º 01/2012, do NUPEMEC/MT, relativas a direitos disponíveis em matéria cível, de família, previdenciária e da competência dos Juizados Especiais, a exemplo de pensão e exoneração de alimentos, guarda e direito de visitas, divórcio com partilha de bens, reconhecimento e dissolução de união estável com partilha de bens (seja ou não precedida de escritura pública), reconhecimento consensual de paternidade, partilha de bens posterior ao divórcio, questões de direito do consumidor, acidentes de trânsito, conflitos de vizinhança, recebimento de dívidas, negociação com concessionárias de serviço público, repactuação de débitos, cobranças indevidas e contratos não cumpridos, entre outras.

Ressalte-se, entretanto, que há determinados temas que, por suas peculiaridades de ordem material e/ou procedimental – por exemplo, necessidade de produção de provas –, não podem tramitar no CEJUSC na forma de reclamação pré-processual, tais como as ações de inventário; cumprimento de testamento e outras relativas ao direito de sucessão; mudança de nome; alteração de regime de bens do casamento; interdição e curatela; ações envolvendo crimes (ações criminais) e atos infracionais de qualquer natureza (juízo da infância e juventude); execuções contra as fazendas públicas da União, dos Estados e dos Municípios; e ações que legalmente não admitem transação, como a adoção ou em razão do estado das pessoas como nacionalidade, ou aquelas em razão de interesse público, previstas em lei.

A reclamação pré-processual (RPP) não depende de formalidades legais como ocorre nos processos judiciais. Tanto é assim que o enunciado n.º 19 do FONAMEC prevê que não há pagamento de custas nem de limite ao valor da causa. Há que se mencionar, no entanto, que no âmbito do Estado de Mato Grosso são devidas custas nos procedimentos pré-processuais, desde o ano de 2020, de acordo com a Lei Estadual n.º 11.077/2020⁴⁰, que são calculadas tendo como parâmetro o valor do acordo – e não sobre o valor atribuído à causa –,

⁴⁰ Lei que altera a Lei Estadual n.º 7.603, de 27 de dezembro de 2001, que fixa o valor das custas, despesas e emolumentos relativos aos atos praticados no Foro Judicial, institui o selo de autenticação e dá outras providências, para aprovar a nova Tabela de Custas e Despesas. Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/INTRANET.ARQ/downloads/Corregedoria/Custas%20do%20Judici%C3%A1rio/LEI_N_110772020.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

conforme dispõe a própria Lei Estadual, regulamentada pelo Provimento n.º 004/2021, da Corregedoria-Geral da Justiça.⁴¹

Assim, em suma, numa RPP, uma vez feita a triagem do caso pelo gestor judiciário e confirmado se tratar de matéria de atribuição do CEJUSC, é agendada uma sessão de conciliação ou mediação, caso o procedimento não reclame imediata conclusão ao juiz coordenador do CEJUSC para análise dos pressupostos de constituição e validade e de eventuais pedidos de gratuidade de custas formulados.

Se o caso não demandar análise prévia pelo magistrado, ou sendo ela feita, o servidor responsável procederá à expedição das respectivas cartas-convite (ou convites), por todos os meios idôneos permitidos, como cartas, e-mails, WhatsApp etc.⁴²

Nesse ponto, é importante registrar que a pandemia do Covid-19 nos impôs uma nova realidade e requereu uma evolução e uma resposta rápida e imediata do Poder Judiciário, que teve que se reinventar para que o cidadão não fosse tolhido de seus direitos, mesmo diante dum quadro gravíssimo da pandemia. Com esse cenário, a realização de sessões de mediação e de conciliação por videoconferência, algo que parecia distante da realidade judiciária, passou a fazer parte da rotina do CEJUSC (e das Varas Judiciais) e expandiu sobremaneira o alcance dos métodos de solução consensual dos conflitos, permitindo a realização de audiências virtuais e a solução de conflitos de pessoas que estão até mesmo em países e continentes distintos⁴³, inclusive.

Na sessão de conciliação, o conciliador, auxiliar da Justiça e imparcial, pode propor às partes soluções para porem fim ao conflito, respeitando suas vontades e lhes informando acerca dos benefícios da conciliação, sendo que o próprio legislador no art. 165, § 2º, CPC, fixou o seu mote de atuação ao prescrever que o conciliador, que atuará preferencialmente nos casos em que não houver vínculo anterior entre as partes, poderá sugerir soluções para o litígio, sendo vedada a utilização de qualquer tipo de constrangimento

⁴¹ Provimento n.º 004/2021 da Corregedoria-Geral da Justiça: Regulamenta a cobrança de Custas Judiciais nos Centros Judiciários de Soluções de Conflitos e Cidadania – CEJUSC's e Centrais de Conciliação e Mediação, bem como estabelece outras providências. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <http://www.tjmt.jus.br/INTRANET.ARQ/CMS/GrupoPaginas/98/814/file/Normas%20Legais%20e%20Administrativas/Provimento%20n_%20004-2021-CGJ%20de%2012-02-21%20-%20custas%20nos%20CEJUSCs.pdf>. Acesso em: 11 mai. 2022.

⁴² Manual de Rotinas do CEJUSC. Núcleo permanente de métodos de solução de conflitos. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <<https://online.pubhtml5.com/hwlf/hiav/#p=134>>. Acesso em: 11 mai. 2022.

⁴³ NO CEJUSC de Rondonópolis, em 2021, em uma RPP realizou-se um divórcio consensual onde uma das partes estava residindo no Japão e de lá participou da sessão de conciliação e concordou com o pleito inaugural. O caso foi resolvido rapidamente mesmo as partes estando distantes a milhares de quilômetros.

ou intimidação para que as partes conciliem. Doutro lado, na mediação, o profissional mediador, auxiliar da Justiça e igualmente imparcial, através de técnicas específicas, auxilia os envolvidos a enxergarem quais são seus reais interesses e sentimentos, buscando restabelecer o diálogo entre eles, e os fazendo chegar numa solução para o impasse de forma harmoniosa, tendo aqui o legislador também no art. 165, § 3º, CPC, fixado o mote de atuação do mediador ao prescrever que ele atuará preferencialmente nos casos em que houver vínculo anterior entre as partes, auxiliará aos interessados a compreender as questões e os interesses em conflito, de modo que eles possam, pelo restabelecimento da comunicação, identificar, por si próprios, soluções consensuais que gerem benefícios mútuos.

Há cooperação sem produção de provas ou necessidade de que os interessados convençam o terceiro (conciliador ou mediador) de que estão com a razão, pois a solução será construída por eles a partir de suas próprias razões, sem quaisquer imposições: o resultado é o de que, pelo método consensual, na forma autocompositiva, todos ganham.⁴⁴

Importante destacar que não há necessidade da presença de advogados nas sessões pré-processuais do CEJUSC, conforme dicção do art. 11 da Resolução n.º 125/2010-CNJ e interpretação do próprio Conselho Nacional de Justiça.⁴⁵ Agregue-se, ademais, a faculdade da participação de advogados nas mediações por expressa previsão da Lei de Mediação (art. 10 da Lei n.º 13.140/2015).

Se por qualquer das ferramentas (conciliação ou mediação) o acordo é realizado, é encaminhado para homologação pelo juiz coordenador do CEJUSC, respeitando-se os casos de intervenção obrigatória do Ministério Público. Em caso negativo, o procedimento é arquivado. Portanto, o principal objetivo dos procedimentos pré-processuais no CEJUSC é a pacificação dos conflitos, sendo que a obtenção do acordo entre as partes é mero fruto da atividade estatal.

⁴⁴ BACELLAR, Roberto Portugal. **Políticas de Mediação e Conciliação**: o magistrado na cultura da paz: quem sou eu? qual o meu papel? Unidade IV. ENFAM, 2021, p. 10.

⁴⁵ O Conselho Federal da Ordem dos Advogados do Brasil questionou referido dispositivo no CNJ, alegando ofensa ao art. 133 da Constituição Federal, que afirma ser o advogado indispensável à administração da justiça. Assim, requereu a alteração do dispositivo para que passasse a prever a obrigatoriedade da presença do advogado nos CEJUSCs (Recurso Administrativo em Pedido de Providências n. 0004837-35.2017.2.00.0000). Porém, o próprio CNJ entendeu pela manutenção do art. 11 da Resolução CNJ n. 125/2010, por não ser incompatível com o ordenamento jurídico vigente e por propiciar o acesso à ordem jurídica justa.

Em arremate, há que se destacar que, de maneira geral, os procedimentos pré-processuais do CEJUSC são muito rápidos e diversos são os elogios da população e advogados a sua informalidade e agilidade.⁴⁶

Por fim, como terceira frente de atuação, no setor processual do CEJUSC são recebidos processos já distribuídos e despachados pelos magistrados das outras unidades judiciárias da comarca, para designação de sessões de conciliação (art. 334 do CPC) ou de mediação.

2.6 Visão gerencial do CEJUSC: algumas considerações necessárias

No âmbito de gestão do CEJUSC, por ser uma unidade judiciária de primeiro grau relativamente nova, se faz necessária cada vez mais a consolidação de seus princípios, regras e metodologias, tal como se dá, por exemplo, com a Lei n.º 9.099/95, bem como a instituição de controles informatizados de produtividade, próprios e efetivos, tornando palpável a estruturação e o diagnóstico dos serviços postos à disposição da sociedade, também permitindo identificar suas deficiências e, por consequência, refletir em melhorias no serviço.

Evidente que o reconhecimento do CEJUSC pela sociedade reclama divulgação, ampliação e serviços de qualidade prestados aos jurisdicionados, por isso deve haver uma constante fiscalização do trabalho da equipe e do desempenho dos conciliadores e mediadores pelo juiz coordenador. Com isso, é possível combater as falhas e ajustar o que for necessário.

Da mesma forma, é imperioso que as capacitações sejam constantemente realizadas, mormente pelas inovações normativas e pela rotatividade de colaboradores, tudo para que o atendimento às demandas seja eficiente e de qualidade.⁴⁷

A capacitação específica de juízes e serventuários da justiça para atuarem no CEJUSC é indispensável, pois o sucesso depende da correta explicação em relação aos métodos de solução de conflitos disponíveis (judicial e extrajudicial: conciliação e mediação), o que possibilitará a escolha do mais adequado pelas partes. Para tanto, a pessoa responsável pela triagem das reclamações deve conhecer profundamente todos os métodos de solução de

⁴⁶ Como se deu, por exemplo, no CEJUSC de Rondonópolis/MT em 2021 num caso de um divórcio consensual resolvido em apenas quinze dias contados da distribuição do procedimento no PJe e a sentença já averbada no Registro Civil, o que lhe rendeu na ocasião vários elogios nas redes sociais.

⁴⁷ Manual de Rotinas do CEJUSC. Núcleo permanente de métodos de solução de conflitos. Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso. Disponível em: <<https://online.pubhtml5.com/hwlf/hiav/#p=134>>. Acesso em: 11 mai. 2022.

conflitos disponíveis e seus respectivos procedimentos, pois apenas assim poderá passar as informações necessárias para o devido esclarecimento das partes, que devem fazer uma opção consciente.⁴⁸

Soma-se a isso, a necessidade de implementação de parcerias com entidades públicas e privadas, tais como ocorre com os PROCONs – na homologação judicial de acordos firmados administrativamente –, bem como com universidades, possibilitando que os acadêmicos e futuros operadores do direito tenham contato com as técnicas de conciliação e mediação e com os procedimentos realizados no CEJUSC.

No que toca às parcerias, diga-se a ampliação dos círculos de construção de paz e de resolução de conflitos junto às escolas, sociedades beneficentes e demais instituições, é fundamental como ferramenta preventiva e eficaz de pacificação de conflitos desde a sua origem, além de ser uma forma de divulgação dos métodos autocompositivos junto a sociedade.

Além disso, a manutenção e ampliação das comunicações por meio tecnológico, com o uso de aplicativos de mensagem nos CEJUSCs – o que deve igualmente, a nosso ver, ser estendido às Varas Judiciais – é fator determinante para estabelecer uma comunicação e um diálogo mais efetivos e céleres com o jurisdicionado, obviamente por se tratar de uma tecnologia mais próxima, acessível e dentro da realidade da população em geral, aproximando-se da ideia de acesso à ordem jurídica justa, atendendo ao cidadão de forma mais abrangente.

Os métodos consensuais também investem na comunicação profissional com os operadores do direito como advogados, defensores, promotores de justiça, procuradores, enfim. Há uma melhor forma de comunicação que pode ser estabelecida com técnicas destinadas ao alcance dos melhores resultados, não fazendo qualquer sentido que enquanto as partes esperam uma solução, ocorram divergências profissionais estéreis entre advogado e juiz, juiz e promotor, promotor e procurador, procurador e juiz, promotor e advogado e assim por diante.⁴⁹

⁴⁸ SILVA, Ana Cristina Monteiro de Andrade. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas**: estrutura do CEJUSC como unidade judiciária: convênios, parcerias, estrutura física e de pessoal. Unidade III: ENFAM, 2021, pp. 12-13.

⁴⁹ BACELLAR, Roberto Portugal. **Políticas de mediação e conciliação**: o magistrado na cultura da paz: quem sou eu? qual o meu papel? Unidade IV. ENFAM, 2021, pp. 16-17.

Com seus processos de produção próprios, no CEJUSC, como em qualquer sistema, será sempre imperioso fazer diagnósticos, planejar, analisar o cenário gerencial como um todo e atuar corretivamente já que nisso se reflete a gestão em seus diversos aspectos aplicados a qualquer entidade ou instituição, com a observância do ciclo PDCA⁵⁰, permitindo que os serviços dos CEJUSCs sejam constantemente melhorados para serem reconhecidos e valorizados.

Logo, toda essa estruturação do CEJUSC, como Tribunal Multiportas, permitirá que os procedimentos pré-processuais e os meios alternativos de soluções consensuais dos conflitos obtenham melhores resultados e maior visibilidade, em detrimento dos meios heterocompositivos tradicionais, tal como ocorre em outros países, como nos Estados Unidos, conforme mencionado anteriormente.

III. Considerações finais

Não se pode olvidar que a cultura do litígio e o excesso de judicialização estão instalados ou enraizados no país e que a mudança dessa cultura demanda tempo. Mas a boa notícia é que o primeiro passo já foi dado pelo legislador com a edição do Código de Processo Civil (2015) e com a Lei de Mediação (2015) e pelo Judiciário com a edição de uma política pública própria na Resolução n.º 125 do CNJ, de 2010 – que foi perfeitamente recepcionada por esses dois diplomas mencionados.

Cada sentença homologatória em um procedimento pré-processual perante um CEJUSC do Brasil afora representa um (potencial) processo a menos no Poder Judiciário e, o mais importante, um conflito de interesses pacificado no seio social. Essa ideia subjacente é de veras significativa.

Assim, uma reforma da justiça começa não apenas por uma humanização dos tribunais e da legislação, mas também por uma humanização da figura do magistrado e de todos os envolvidos no processo jurisdicional.

⁵⁰ O Ciclo PDCA compõe o conjunto de ações em sequência dada pela ordem estabelecida pelas letras que compõem a sigla: P (plan: planejar), D (do: fazer, executar), C (check: verificar, controlar) e o A (act: agir, atuar corretivamente).

Com efeito, o Judiciário se reinventou para assegurar o pleno exercício da cidadania e caminhou em direção da eficiência e de uma justiça mais humanizada no cumprimento de sua missão constitucional.

A Resolução n.º 125 do CNJ, de 2010, instituída pelo próprio Poder Judiciário, ao prever a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses – inédita até então –, inaugurou uma nova página na história do Judiciário brasileiro, um verdadeiro divisor de águas, com a previsão dos métodos autocompositivos, ao lado dos heterocompositivos já previstos na legislação, como instrumentos hábeis à solução dos conflitos, trazendo uma nova forma de prestação do serviço judiciário ao cidadão antes mesmo de o processo judicial nascer.

Com isso, todos os operadores do direito vivem hoje um momento histórico no país – coexistência de duas formas de resolver conflitos, por meio de uma sentença adjudicatória ou por métodos autocompositivos –, de modo que o desafio do julgador contemporâneo está em encontrar a perfeita intercessão entre os dois modelos, para dar a melhor solução para os casos que lhe são apresentados diariamente em função da singularidade de cada um.

Nesse sentido, dados estatísticos já demonstraram que os métodos autocompositivos estão em ascendência no país. Os CEJUSCs já apresentam bons resultados em nível nacional, tratando-se de uma obra em construção, que requer ajustes tal qual um barco navegando em alto mar.

Tem-se que a política da solução amigável é ainda pouco acolhida no país porque não é conhecida o suficiente, porém é capaz de proporcionar maiores ganhos, satisfazendo interesses individuais e sociais ao mesmo tempo, combatendo o excesso de judicialização e o alto custo do processo. Para isso, a sociedade precisa enxergar ou ter acesso a essa nova ferramenta ou unidade judiciária (CEJUSC) e ser conduzida a uma mudança de paradigma, abandonando a cultura da guerra e praticando a paz.

Por isso, todos os envolvidos no processo precisam se engajar na Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses e divulgar aos quatro cantos a existência e vantagens dos CEJUSCs, juntamente com os métodos autocompositivos.

Portanto, é preciso propalar essa nova realidade do Judiciário diretamente à população, para ela também ser conduzida a uma mudança de paradigma da cultura do litígio para a cultura da paz, que merece ser igualmente cultivada desde os bancos das faculdades e integrar todos os órgãos de justiça, em todas as instâncias, por meio de pautas afirmativas, para que, então, toda sociedade passe a enxergar essa realidade da Justiça nacional, como uma nova proposta de se pacificar conflitos no seio social.

IV. Referências

BACELLAR, Roberto Portugal. **Políticas de mediação e conciliação: o magistrado na cultura da paz: quem sou eu? qual o meu papel?** Unidade IV. ENFAM, 2021.

DELGADO, José Augusto. **A revitalização da magistratura: o juiz do século XX.** Disponível em: <<https://www.stj.jus.br/publicacaoinstitucional/index.php/informativo/article/view/322/285>>. Acesso em: 17 mai. 2022.

FIORENTINO, Dirceu. **Mediação, conciliação e arbitragem para solução de conflitos sem intervenção do Poder Judiciário.** Leme/SP: Rumo Jurídico Editora de Livros, 2020.

LAGRASTA, Valéria Ferioli. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas: o CEJUSC e sua característica de tribunal multiportas.** Unidade II. ENFAM, 2021. Unidade I. ENFAM, 2021.

PERPETUO, Rafael Silva; MIRANDA, Vanessa Diniz Mendonça; NABHAN, Francine A. Rodante Ferrari; ARAÚJO, Jakeline Nogueira Pinto de. **Os métodos adequados de solução de conflitos: mediação e conciliação.** Informativo de periódicos do Ministério Público do Estado de São Paulo. Disponível em: <http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/bibli_informativo/bibli_inf_2006/Rev-FD-SBC_v.24_n.2.01.pdf>. Acesso em: 01 abr. 2022.

PISKE, Oriana. **A função social da magistratura na contemporaneidade.** Revista CEJ, Brasília, Ano XIV, n.º 49.

SILVA, Ana Cristina Monteiro de Andrade. **A gestão do CEJUSC como tribunal multiportas: estrutura do CEJUSC como unidade judiciária: convênios, parcerias, estrutura física e de pessoal.** Unidade III: ENFAM, 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação de Conflitos**: Proposta de emenda constitucional e tentativas consensuais prévias à jurisdição. Revista Magister de Direito Civil e Processual Civil, ed. 82, fev. 2018, pp. 5-21. Disponível em: <<http://www.fernandartartuce.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Mediacao-CF-e-tentativas-previas-jurisdicao-Fernanda-Tartuce.pdf>>. Acesso em: 16 abr. 2022.

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