



CENTRO UNIVERSITÁRIO UNIFACIG

**AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
ESTADUAIS SOB O ENFOQUE TECNOLÓGICO**

Tamires Freitas Rocha Da Silva

MANHUAÇU

2021

TAMIRES FREITAS ROCHA DA SILVA

**AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
ESTADUAIS SOB O ENFOQUE TECNOLÓGICO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no
Curso Superior de Direito do Centro Universitário
UniFacig, como requisito parcial à obtenção do
título de Bacharel em Direito.

Área de Concentração: Conciliação
Orientadora: Prof. Me. Camila Braga Corrêa

MANHUAÇU

2021

TAMIRES FREITAS ROCHA DA SILVA

**AS AUDIÊNCIAS DE CONCILIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS
ESTADUAIS SOB O ENFOQUE TECNOLÓGICO**

Trabalho monográfico apresentado em defesa pública, avaliado e aprovado como requisito indispensável para a obtenção do título de Bacharel em Direito pelo Centro Universitário de Ciências Gerenciais de Manhuaçu- Unifacig.

Área de Concentração: Conciliação
Orientadora: Prof. Me. Camila Braga Corrêa

Banca Examinadora

Data de Aprovação:

Msc. Camila Braga Corrêa; Centro Universitário UNIFACIG.

Msc. Fernanda Franklin Seixas Arakaki; Centro Universitário UNIFACIG.

Msc. Vanessa Santos Moreira Soares; Centro Universitário UNIFACIG

MANHUAÇU / MG

2021

“A Deus, o SENHOR, pedi uma coisa, e o que eu quero é só isto: que ele me deixe viver na sua casa todos os dias da minha vida, para sentir, maravilhado, a sua bondade e pedir a sua orientação”.

Salmos 27:4

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus em primeiro lugar sempre, pois sem Ele eu certamente não teria conseguido concluir essa monografia ou qualquer feito em minha vida. Ele foi meu refúgio e meu alívio nos tempos difíceis, Ele esteve comigo em cada passo e me protegeu de todo mal.

Agradeço à toda minha família, pai, mãe, irmãos, cunhados e sobrinhos, porque em todo momento estivemos juntos, com incentivos a não desistir e a continuar lutando por algo maior. Vocês acreditaram em mim quando nem eu queria acreditar. Muito obrigada por todo apoio e amor, vocês são o que eu tenho de melhor.

Agradeço aos amigos que encontrei pelo caminho, vocês foram presentes que Deus colocou em minha vida e me ajudaram a levar esses 5 anos de forma mais leve e descontraída. Aos amigos da faculdade, do ônibus, da república e do JESP, obrigada por me fazerem rir nos dias tristes e comemorar comigo as vitórias.

Agradeço a todos do Juizado Especial de Manhuaçu, vocês contribuíram grandemente com meu desenvolvimento na faculdade e na vida. Vocês acrescentaram muito no aprendizado jurídico durante esses 2 anos de estágio e se tornaram muito mais do que apenas colegas de trabalho.

De modo muito especial, agradeço à minha orientadora da monografia, Professora Camila Braga Corrêa, por ter acreditado que eu conseguiria e por não ter desistido desse trabalho junto comigo. Você acrescentou muito em meu discernimento da escrita e nas matérias durante o curso. Obrigada por toda paciência que teve nesse período e por saber, de maneira coerente e inteligível, me ajudar a moldar tudo que foi escrito.

Meu muito obrigada a cada um de vocês, cada apoio foi essencial para que eu chegasse até aqui.

RESUMO

A presente pesquisa tem por objetivo uma análise acerca do impacto que a inserção de ferramentas tecnológicas pode ter gerado no meio das audiências de conciliação dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais, agora na modalidade virtual, e a migração para uma legislação que incentiva a resolução consensual dos conflitos. Para isso foram utilizados os relatórios disponibilizados pelo Conselho Nacional de Justiça sobre a quantidade de audiências realizadas e homologações de acordo, bem como as motivações que levam à utilização desses métodos adequados de resolução de conflitos e as dificuldades que tem sido enfrentadas pelas partes do processo e pelo Judiciário nesse período da Pandemia da COVID-19. Além disso, foi feito um levantamento bibliográfico acerca do tema, um estudo conceitual e uma análise teórica dessas aplicações na atualidade. Nesse sentido, realizou-se uma pesquisa quali-quantitativa, de natureza básica e aplicada com a utilização de procedimentos bibliográficos e documentais. Diante disso, verifica-se que as audiências de conciliação na modalidade virtual precisam ser aperfeiçoadas e as partes do processo carecem de mais informação e acessibilidade. Com a análise dos dados esse estudo identifica que a conciliação, inclusive virtual, é um dos métodos adequados de resolução de conflito que tem alcançado a almejada paz social.

Palavras-Chave: audiência; conciliação; tecnologia; Juizados Especiais; resolução adequada de conflitos.

ABSTRACT

This search aims to analyze the impacts that the insertion of technological tools may have generated among the conciliation hearings of the State Civil Special Courts, now in virtual mode and the migration to legislation that encourages the consensual resolution of conflicts. For this, we used the reports made available by the National Council of Justice on the number of hearings held and agreement homologations, as well as the motivations that lead to the use of these adequate methods of conflict resolution and the difficulties that have been faced by the parties in the process and by the Judiciary in this period of the COVID-19 Pandemic. In addition, a bibliographical survey was made about the theme, a concept study, and theoretical analysis of these applications nowadays. In this sense, quali-quantitative research was carried out, of basic and applied nature with the use of bibliographic and documental procedures. Given this, it is verified that conciliation hearings in the virtual modality need to be improved and that the parties in the process lack more information and accessibility. With the analysis of the data, this study identifies that conciliation, including virtual conciliation, is one of the appropriate methods of conflict resolution that has achieved the desired social peace.

Keywords: hearing; conciliation; technology; Special Courts; conflict resolution.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	8
2	A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO E OS JUIZADOS ESPECIAIS.....	10
2.1	A Conciliação	10
2.2	Os Juizados Especiais Cíveis Estaduais	12
2.3	A Conciliação como instrumento de acesso à justiça	14
2.4	Conciliação e economia processual	16
3	A INSERÇÃO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NO JUDICIÁRIO NOS ÚLTIMOS ANOS.....	18
3.1	O impacto das conciliações, segundo dados do Conselho Nacional de Justiça.....	18
3.2	Semana Nacional de Conciliação	24
3.3	<i>Online Dispute Resolution</i> – ODR	28
4	OS PONTOS SENSÍVEIS A SEREM SUPERADOS PELA CONCILIAÇÃO ...	33
4.1	O acesso à internet pelos brasileiros	33
4.2	Desigualdade entre os litigantes	35
4.3	Cultura da judicialização dos conflitos.....	37
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	41
	REFERÊNCIAS.....	43
	ANEXO A - LISTA DE FIGURAS	48

1 INTRODUÇÃO

O Poder Judiciário brasileiro, desde longa data, recebe diversas críticas em relação a demora na resolução de conflitos. São muitos processos e a quantidade de servidores públicos envolvidos não consegue acompanhar o número de demandas. Insta pontuar ainda que, com a quantidade exorbitante de formalidades e ritos são criados obstáculos para que o procedimento flua com velocidade, o que gera uma avaliação social negativa da prestação jurisdicional.

Nesse aspecto, seguindo um movimento mundial de configuração do acesso à justiça, surge no Brasil em meio a década de 80 uma ideia de criar órgãos especializados para que houvesse separação de matérias, de questões diversas como causas de pequeno valor ou as demandas mais comuns dentro da sociedade.

Em 1984, foi criada a Lei nº 7.244, que instituiu o Juizado Especial de Pequenas Causas, que posteriormente, alterado pela Lei nº 9.099 de 1995, seria o Juizado Especial Cível e Criminal - JESP. Tal instituto é uma das formas de se alcançar a chamada Pacificação Social, almejada pelo Estado, e que é facilitada pelo Juizado em razão de buscar, sempre que possível, a Conciliação ou a transação.

Frente a isso, desde 2006 o Conselho Nacional de Justiça - CNJ vem adotando uma política de Conciliação, em razão das demandas estratégicas do Judiciário, na busca por um desenvolvimento do sistema judicial. Contudo, é preciso destacar que, inesperadamente, o ano de 2020 foi marcado pela pandemia da COVID-19 e o que era esperado para as audiências precisou ser reconsiderado, sendo estabelecida a partir desse ano uma nova média para as conciliações.

Por essa razão, a tecnologia, que já faz parte do Judiciário há algum tempo, passou a ter uma importância ainda maior na resolução dos conflitos. A Inteligência Artificial, a automação, a resolução de conflitos on-line (*Online Dispute Resolution – ODR*), entre outras ferramentas tecnológicas que têm sido utilizadas como uma forma de ampliar o acesso à justiça, principalmente a partir de 2020, se tornaram instrumento necessário para as Conciliações Judiciais.

O objetivo geral do trabalho se encontra em torno do impacto que a utilização dessas tecnologias tem gerado para o processo, enquanto os objetivos específicos se voltam para as consequências dessa mudança, como a diminuição dos custos para a Justiça e como isso tem afetado a audiência de conciliação, analisados em contrapartida com os problemas que também podem ser gerados, isso tudo com foco

em uma instituição: os Juizados Especiais Cíveis Estaduais.

Nesse sentido, justifica-se essa pesquisa na análise das mudanças pelas quais tem passado todo o ambiente forense, levando muitas novidades para as partes do processo, bem como para os auxiliares da Justiça. Deve ser incentivado o estudo das modificações que precisam ser implementadas para o aperfeiçoamento da audiência de conciliação virtual para que não ocorram restrições de direitos.

Isto posto, a partir da utilização da metodologia quali-quantitativa, esta monografia objetiva demonstrar como o fenômeno da realização das audiências de conciliação, que agora estão ocorrendo na modalidade virtual, nos Juizados Especiais está sendo estruturada, tendo por base a maior utilização da tecnologia no judiciário e as condições diversas de cada cidadão em razão da pandemia. Além de trazer uma conceituação dos termos específicos da temática em análise.

Esta pesquisa pode ser vista como de natureza básica e aplicada, onde seus capítulos serão divididos em três seções, com o intuito de explicar e mostrar a aplicabilidade desses conhecimentos à realidade das conciliações. Inicialmente, na primeira seção será explicado o que é a audiência de conciliação e seu funcionamento; em seguida a segunda seção mostra como ela já tem ocorrido em meio à pandemia da COVID-19 e com a utilização de tecnologia, sendo evidenciados os dados publicados pelo CNJ; e por último, na terceira seção serão ressaltados os pontos sensíveis da audiência de conciliação on-line para que possam ser corrigidos.

O procedimento de pesquisa utilizado é o documental, pois se baseia em dois relatórios apresentados pelo CNJ, “Justiça em Números” e o “Diagnóstico dos Juizados Especiais”, obras de escritores especialistas na área, trabalhos acadêmicos, legislação atual brasileira e artigos de sites confiáveis.

2 A AUDIÊNCIA DE CONCILIAÇÃO E OS JUIZADOS ESPECIAIS

2.1 A Conciliação

Dentro do sistema Multiportas do acesso à justiça existem previsões de Autocomposição, em que se valoriza a possibilidade de os litigantes resolverem suas demandas de forma amigável. Delimita Fredie Didier:

É a forma de solução do conflito pelo consentimento espontâneo de um dos contendores em sacrificar o interesse próprio, no todo ou em parte, em favor do interesse alheio. É a solução altruísta do litígio. Considerada, atualmente, como legítimo meio alternativo de pacificação social. Avança-se no sentido de acabar com o dogma da exclusividade estatal para a solução dos conflitos de interesses. Pode ocorrer fora ou dentro do processo jurisdicional (DIDIER JR., 2015, p.166).

A autocomposição, em um sentido mais amplo, quer distanciar os litigantes do processo judicial, os levando a resolver a questão de forma célere, justa e econômica, partindo-se do pressuposto de que o acordo pode ser a forma mais rápida para o Judiciário e para as partes resolverem a demanda.

Dentre essas possibilidades apresenta-se a Conciliação, que é um dos principais métodos adequados de resolução de conflitos, além de outros que também se encontram muito conhecidos, como a negociação e a mediação. Com a Conciliação se desenvolve um meio pelo qual um terceiro, não interessado, guia as partes para chegar a um consenso, resolvendo assim o conflito. Sobre a Conciliação, preceitua MORAIS:

(...) a conciliação se apresenta como uma tentativa de se chegar voluntariamente a um acordo neutro, na qual pode atuar um terceiro que intervém entre as partes de forma oficiosa e desestruturada, para dirigir a discussão sem ter papel ativo. (MORAIS, 1999, p. 135)

Insta pontuar, que esta é uma forma de autocomposição, visto que se observa a aplicação do princípio da autonomia da vontade das partes (FILHO, 2016). Esse método adequado possui registro e utilização no Brasil desde a fase colonial, com a aplicação das ordenações manuelinas, pois se entendia que as partes deveriam tentar uma autocomposição antes de buscar pelo Estado-Juiz (PEREIRA CAMPOS; FRANCO, 2017).

A prática da Conciliação foi perdendo força no decorrer dos anos, e ao passo que foi sendo preterida, o número de processos também foi aumentando. De acordo com Campos e Franco (2017), isso decorreu de um crescente formalismo forense em razão da teoria positivista do direito, que estava em crescente desenvolvimento na Europa, e pregava uma neutralidade do ordenamento jurídico. O resultado disso foi a construção de “um sistema jurídico fechado em si mesmo, sem permitir alternativas de solução de conflitos de fora do ordenamento” (PEREIRA CAMPOS; FRANCO, 2017).

Com a Constituição Federal de 1988, houve a reintegração da Conciliação no sistema jurídico, pois se mostrava necessário a mudança de posicionamento do Judiciário frente à morosidade enfrentada e a relevância dos métodos autocompositivos para o desenvolvimento do ordenamento.

Logo, necessário registrar que a ampliação do acesso à justiça através dos métodos adequados de resolução de conflitos vem tomando forma desde a Constituição Federal de 1988, pois o CPC de 1973 tratava o tema de forma superficial e deu pouca ênfase a essas aplicações.

Com o Código de Processo Civil de 2015 (CPC/15), a mudança foi intensa, pois foi dado grande enfoque ao tema, além de diversos artigos tratando especificamente de Conciliação. O art. 3º do CPC de 2015 foi onde o legislador já começou a demonstrar seu intuito em colocar esses institutos em evidência:

Art. 3º Não se excluirá da apreciação jurisdicional ameaça ou lesão a direito.

(...)

§ 2º O Estado promoverá, sempre que possível, a solução consensual dos conflitos.

§ 3º A conciliação, a mediação e outros métodos de solução consensual de conflitos deverão ser estimulados por juízes, advogados, defensores públicos e membros do Ministério Público, inclusive no curso do processo judicial. (BRASIL, 2015)

Além disso, diante das previsões da nova Constituição, foi determinada a instituição dos Juizados Especiais (Lei nº 9.099/95), que são um exemplo de acesso à justiça e facilitação da autocomposição no meio judicial.

Como mencionado, os métodos consensuais de solução de conflitos foram intensificados no ordenamento brasileiro com o CPC de 2015, que de forma acentuada busca dar prioridade a utilização da autocomposição. O legislador pátrio

investiu na tentativa de, sempre que possível, incentivar os litigantes a resolver a lide da forma mais rápida, ou seja, as próprias partes chegando à uma solução definitiva, contudo, guiados por um terceiro facilitador (GRINOVER, 2015).

Seguindo a mesma linha de raciocínio do jurista Fredie Didier Júnior (2015, p.166), pode-se destacar que o legislador reforçou essa tendência no CPC de 2015 em mais de um momento e, inclusive atribui uma seção completa para a Conciliação e Mediação Judicial. No capítulo III do CPC encontra-se a seção V “Dos Conciliadores e Mediadores Judiciais”, que vai do art. 165 ao 175, demonstrando como os Conciliadores e Mediadores deverão agir, dando uma estrutura e direcionamento de atuação.

Ademais, seguindo pelos próximos artigos do CPC, nos arts. 334 e 695 coloca-se a tentativa de autocomposição como ato subsequente ao da apresentação da petição inicial, para que assim, dentro da estrutura do procedimento judicial exista uma conciliação ou mediação antes mesmo que o réu apresente sua Contestação.

Acresce ainda que, nos artigos 515, III e 725, VIII do CPC, fica reconhecida como título executivo judicial a decisão que homologa o acordo extrajudicial. Além disso, esse acordo, consoante o §2º do art.515, CPC “(...) pode envolver sujeito estranho ao processo e versar sobre relação jurídica que não tenha sido deduzida em juízo”. E como disse Didier (2015) “O sistema do direito processual civil brasileiro é, enfim, estruturado no sentido de estimular a autocomposição”.

2.2 Os Juizados Especiais Cíveis Estaduais

Mormente, em 1984, foi criada a Lei nº 7.244, que seria uma inovação na busca pela ampliação do acesso à justiça das esferas menos favorecidas da sociedade e para sanar os pequenos litígios. Refere-se à Lei do Juizado Especial de Pequenas Causas, inspirada em instituto com nome semelhante: Juizados de Pequenas Causas de Nova Iorque, do inglês *Small Claims Courts* (CARNEIRO, 1985, 23-36).

De acordo com Anderson Ernesto Caroli (2017), a Lei nº 7.244 foi criada com o intuito de assegurar que os cidadãos pudessem ter acesso ao Judiciário de forma segura, efetiva e célere, assim como preceituam os princípios fundamentais dos Juizados Especiais hoje.

Os Juizados criados em Nova Iorque ficaram muito famosos, já que buscavam facilitar o desenvolvimento da lide tirando um pouco das formalidades e tornando-a

mais acessível, o que não foi diferente com a lei criada no Brasil. Em virtude desse sucesso inicial dos Juizados, a Constituição Federal de 1988 implementou esse instituto, assim como ele é atualmente, ficando tipificado no art. 98, I, dando a ele competência para:

(...) o julgamento e a execução de causas cíveis de menor complexidade e infrações penais de menor potencial ofensivo, mediante os procedimentos oral e sumaríssimo, permitidos, nas hipóteses previstas em lei, a transação e o julgamento de recursos por turmas de juízes de primeiro grau; (BRASIL, 1988, on-line).

Passados alguns anos, a Lei nº 7.244 foi revogada pela Lei nº 9.099 de 1995, que atualmente rege os Juizados Especiais Cíveis e Criminais dos Estados, seguindo o que foi disciplinado no mencionado art. 98, I da CF. Contudo, para que fosse totalmente cumprido o que foi estabelecido na Constituição, houve a necessidade da criação de outras leis. Ficou então estabelecido o chamado Microssistema processual a partir da Lei nº 9.099, pois, logo em seguida foi criada a Lei nº 10.259/2001, que disciplina a respeito dos Juizados Especiais Federais e, por fim foi criada a Lei nº 12.153 de 2009, que fala sobre os Juizados Especiais da Fazenda Pública (FELIPPE, 2018, p.142).

Vale ainda destacar, que em 2020 foi escrita a Lei nº 13.994 que alterou os artigos 22 e 23 da Lei nº 9.099 de 95 para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais, pois antes não havia essa alternativa.

Todas essas previsões legais regem o Juizado Especial como um todo, seguindo um mesmo conjunto de regras e princípios próprios, prezando sempre pela autocomposição, dando considerável importância à audiência de Conciliação e Mediação. Além disso, sobre o conceito do nome “Especiais”, preconiza Mendes:

A denominação Juizados “Especiais” refere-se à natureza exclusiva deste juízo, que viabiliza a jurisdição de forma própria, com critérios e princípios específicos, a fim de diferenciá-los da Justiça Comum, ainda que seja facultado ao autor à livre escolha entre esta forma de processamento ou a sujeição à justiça comum regida nos termos do Código de Processo Civil. (MENDES, 2018, p.284)

Interpreta-se, portanto, que a intenção do legislador foi dar a possibilidade ao autor de escolher entre algo “Especial”, ou seja, diferente do habitual, ou seguir pelo caminho já conhecido da Justiça “Comum”. O art. 2º da Lei nº 9.099 apresenta quais serão os princípios norteadores dos Juizados Especiais, quais sejam: oralidade,

simplicidade, informalidade, economia processual e celeridade. Esses são princípios que fazem a aplicação da justiça no Juizado ser distinta da justiça comum.

Nesse sentido, ao observar o regramento do JESP, verifica-se que além de dar a opção ao autor de escolha entre a Justiça Comum e Especial, novas demandas são conduzidas ao ambiente forense. Mendes (2018, p.284) demonstra que, com essa abertura que o Juizado oferece, mais pessoas ganham acesso à tutela jurisdicional, “ante a oportunização do ajuizamento de demandas que, em muitos casos, sequer eram trazidas ao judiciário, tendo em vista o pequeno valor atribuído, frente aos grandes custos associados à tramitação de uma ação judicial”.

2.3 A Conciliação como instrumento de acesso à justiça

O direito ao acesso à justiça, como preceituam Bedin e Schonardie (2018, on-line) “é uma forma de mediação democrática dos conflitos e constitui-se num instrumento de pacificação social e de educação para a convivência humana pacífica e voltada ao fortalecimento do Estado de Direito e ao respeito à dignidade humana”. Seria a forma utilizada pelo Estado para dar aos cidadãos uma segurança jurídica para as relações em sociedade, entregando as soluções das demandas através do direito e do processo judicial.

Para Cappelletti e Garth (1988, p.11-12), “o acesso à justiça pode, portanto, ser encarado como o requisito fundamental – o mais básico dos direitos humanos – de um sistema jurídico moderno e igualitário que pretenda garantir, e não apenas proclamar os direitos de todos”. Assim sendo, insta pontuar que a audiência de conciliação é um dos mecanismos que possibilitam o acesso à justiça de maneira efetiva, visto que, na aplicação de princípios modernos e igualitários no âmbito do JESP as partes no processo podem alcançar uma maior interação durante a audiência, que ocorre de forma obrigatória, mas visa a garantia de direitos a todos.

O JESP foi idealizado diante de uma audiência que seria inicialmente una, envolvendo a conciliação, instrução e julgamento em um mesmo ato, para trazer celeridade ao processo. Esta compreensão se justificava diante da necessidade da razoável duração do processo, uma vez que existe uma avaliação social negativa do Judiciário em face de sua lentidão, isso de acordo com dados do “Estudo da Imagem do Judiciário Brasileiro”, onde foi constatado que 93% dos 2 mil entrevistados em cada região do país acreditam que “a Justiça é lenta” (FGV; IPESPE; AMB, on-line, 2019).

Com isso, leciona Annoni (2008, p.193) que o tempo “é elemento imprescindível ao processo, é o que lhe confere dinâmica e movimento”. Nesse sentido, observa-se que a audiência de conciliação traz a possibilidade de tirar a sobrecarga do Judiciário, partindo-se da premissa que ela seria um mecanismo apto a abreviar a duração do processo, proporcionando qualidade na prestação jurisdicional.

A Conciliação se mostrou uma das vigas mestras para a redução de tempo de duração do processo, pois na busca por uma justiça de qualidade as partes são guiadas pelo Conciliador a desenvolver um acordo que leve em conta sua situação atual. Todavia, afirmam Sousa, Bovo, Haonat e Oliveira:

De outra banda, para que os seus objetivos sejam concretizados, a conciliação não pode nem deve ser concebida e direcionada para a solução da crise de morosidade do Judiciário, ou seja, não deve ser utilizada apenas como forma de se reduzir estoque processual; ao contrário, a conciliação precisa sim se constituir como maneira de solucionar de forma mais adequada os conflitos de interesses existentes no meio social, e a redução do número de processos deve ser apenas consequência do sucesso de sua aplicação, mas não sua finalidade originária. (SOUSA; BOVO; HAONAT; OLIVEIRA, 2017, p.492)

Consoante o entendimento retratado, observa-se que um requisito necessário para que a audiência de Conciliação não seja utilizada com o fim de acabar com o estoque processual é colocar esse fato como consequência positiva do acordo realizado entre as partes.

Por isso existem princípios norteadores do Juizado Especial, os quais devem ser aplicados, não para que sejam alcançados fins numérico-estatísticos, mas para uma autêntica resolução do litígio. A Conciliação deve ser orientada na busca da solução do problema e não para suprir metas baseadas em critérios apenas quantitativos.

Cabe ressaltar que, se forem colocadas em prática as propostas criadas no aspecto da Audiência de Conciliação e no Juizado Especial, alcança-se o fim que foi previsto pelo legislador para a resolução da demanda judicial, uma vez que, como afirmam Cappelletti e Garth (1988), a conciliação e a arbitragem são formas de resolução de conflitos que apresentam vantagens tanto para o autor, quanto para o réu e ainda para o Poder Judiciário, tendo em vista que se chega à solução do conflito, sem a necessidade do julgamento da lide.

2.4 Conciliação e economia processual

Um dos princípios orientadores do Juizado Especial, conforme o art. 2º da Lei nº 9.099/95, é o da Economia Processual. Este é um dos requisitos que viabilizam o processo de acordo entre as partes, pois quando se busca pela resolução do conflito, a opção mais vantajosa é aquela que traz economia para ambos os litigantes.

Como leciona Piske (2012, on-line) “Sendo evitada a repetição inconsequente e inútil de atos procedimentais, a concentração de atos em uma mesma oportunidade é critério de economia processual”. Ou seja, quando se coloca a solução da demanda em um único ato, além de poder alcançar a economia, o procedimento ainda ganha celeridade.

A economia processual pode ser vista de diversos ângulos e aplicada de várias maneiras, mas quando colocada frente a audiência de conciliação cria-se a expectativa que, se esta for bem conduzida, pode gerar ainda mais economia processual. Cabe ressaltar, que a Lei nº 9.099/95 conferiu capacidade postulatória às partes, outra forma de se ter economia, posto que, sem a imposição de contratar um advogado as partes evitam gastos maiores e têm a chance de chegar a um acordo viável para ambas.

Mas, em contrapartida, essa capacidade postulatória deve ser tratada com cautela pelos auxiliares da Justiça, dada a possibilidade de que a participação de um advogado pode trazer a seu cliente um conhecimento mais técnico e preciso a respeito do processo, enquanto a parte leiga fica em desvantagem. Nesse sentido, observa a Juíza Oriana Piske:

Em se tratando de processo que tramita frente ao Juizado há de se cuidar, especialmente, do aproveitamento dos atos processuais, em face da permissão de que os leigos litiguem desassistidos de profissional habilitado (em causas de valor não excedente a 20 salários mínimos). A partir do momento em que a lei confere ao leigo capacidade postulatória, o julgador há de ter em mente a falta de preparo técnico deste, somente não aproveitando qualquer ato quando o mesmo demonstrar-se a tal ponto contradizente com os padrões ordinários que colocaria em risco a própria atividade jurisdicional (PISKE, 2012, on-line).

Seguindo essas ideias, vê-se a economia processual sendo demonstrada no princípio da Instrumentalidade das formas, presente no ordenamento jurídico e tipificado no art. 13 da Lei nº 9.099/95 e arts. 188 e 277 do CPC/15. Tal princípio vai

dizer que, mesmo que um ato processual seja realizado de maneira diferente do esperado, caso alcance sua finalidade sem causar prejuízo para as partes, ele será aproveitado e convalidado pelo Juiz.

Nesse sentido, ensina o professor Marcus Vinicius Rios Gonçalves (2017), que o processo civil não "é um fim em si mesmo, mas o instrumento pelo qual se faz valer o direito substancial das partes". Em outras palavras, se o direito das partes está sendo resguardado e não estão sendo lesados, então os atos podem ser aproveitados, o que irá gerar economia e celeridade para o processo.

Insta ainda pontuar, que se o processo está em seu regular andamento, sem interrupções e pela instrumentalidade se torna mais célere, o outro princípio que está sendo amparado é o instituído no art. 5º, LXXVIII da CF/88, qual seja, o da duração razoável do processo.

Como disse Rui Barbosa (1921) em um discurso chamado "Oração aos moços", "A justiça atrasada não é justiça, senão injustiça qualificada e manifesta", pois se aquele no qual está sendo ancorada a confiança para resolução do conflito (Estado) não puder agir rápido, prejuízos maiores podem ser causados. Contudo, não se pode afirmar que a celeridade processual plena, com prazos sistematicamente genéricos, seria a solução, pois por vezes o cumprimento de metas pode levar a uma falta de diligência com os procedimentos individuais de cada um dos litigantes.

Os dados do CNJ disponibilizados em 28 de setembro de 2021, com o relatório "Justiça em Números", demonstraram como o processo virtual alcançou ainda mais pessoas e ajudou no desenvolvimento do trabalho feito pela equipe do Judiciário. Com os dados recentes pode-se ver que a Justiça se manteve em atividade e com a ajuda das vias eletrônicas "durante o ano de 2020, em todo o Poder Judiciário, ingressaram 25,8 milhões de processos e foram baixados 27,9 milhões" (CNJ, 2021, p.103).

3 A INSERÇÃO DE FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS NO JUDICIÁRIO NOS ÚLTIMOS ANOS

3.1 O impacto das conciliações, segundo dados do Conselho Nacional de Justiça

A tecnologia nos últimos anos foi sendo inserida em diversos setores da sociedade, inclusive nos tribunais. Por mais que esses recursos já estivessem sendo utilizados há anos, a pandemia da COVID-19 fez com que o processo de virtualização no meio judicial acelerasse. Na abertura do evento que trouxe os resultados da pesquisa sobre “Tecnologias Aplicadas à Gestão de Conflitos no Poder Judiciário com ênfase no uso da inteligência artificial”, o ministro do Superior Tribunal de Justiça (STJ), Luis Felipe Salomão, declarou que:

Metade dos tribunais têm um projeto de inteligência artificial implantado ou em implantação. O desenvolvimento dessas tecnologias é um dos instrumentos mais importantes de gestão no Judiciário, uma vez que implica em racionalizar recursos, mão de obra e atividades, diante de uma demanda cada vez mais crescente (CNJ, 2021, on-line).

Inicialmente, para dar contexto à relevância da pandemia e mostrar o caminho percorrido pelos Tribunais é importante destacar alguns fatos. Para que o trabalho continuasse fluindo no âmbito do Poder Judiciário mesmo diante da necessidade do distanciamento foi preciso que houvessem implementações rápidas. Com isso, por já estar no meio do caos e sem um plano traçado, os Tribunais se viram forçados a adotar o método de “*learning by doing*” (em tradução literal, aprender fazendo).

Os relatórios utilizados para a presente pesquisa foram: “Justiça em Números” 2020 e 2021 e “Diagnóstico dos Juizados Especiais 2020”, que já trouxeram alguns dados sobre os efeitos da crise da COVID-19. A metodologia utilizada no “Diagnóstico dos Juizados Especiais 2020” para alcançar as informações mais atualizadas dos Juizados Especiais Cíveis foi através de materiais já disponibilizados pelo CNJ dentro de outros relatórios, além de “dados recebidos pela solicitação de preenchimento de formulários por parte dos tribunais de justiça, tribunais regionais federais, turmas recursais e dos próprios juizados” (CNJ, 2020).

O relatório “Justiça em Números” é a principal fonte de dados estatísticos

oficiais do Poder Judiciário desde o ano de 2004, e demonstra a realidade dos tribunais e suas respectivas produtividades (CNJ, 2020).

A quantidade de Juizados Especiais dos Estados que participaram da pesquisa no “Diagnóstico dos Juizados Especiais” foi cerca de 59,6% do total de Juizados existentes e a análise aqui colacionada será com base nesses Juizados. Além disso, cabe ressaltar que a forma utilizada para criar os gráficos do CNJ e mensurar as porcentagens é desenvolvida pelo Sistema de Estatística do Poder Judiciário - SIESPJ, “que conta com 810 variáveis encaminhadas pelos tribunais e posteriormente transformadas em indicadores pelo CNJ” (CNJ, 2020, on-line).

Para que a eficiência do Tribunal seja regulada e quantificada foram utilizados muitos indicadores:

(...)e o grande desafio da ciência estatística consiste em transformar dados em informações sintéticas, que sejam capazes de explicar o conteúdo dos dados que se deseja analisar. Para alcançar tal objetivo, optou-se por construir o IPC-Jus, uma medida de eficiência relativa dos tribunais, utilizando-se uma técnica de análise denominada DEA (do inglês, Data Envelopment Analysis) ou Análise Envoltória de Dados (CNJ, 2020, on-line).

O relatório “Justiça em Números de 2021” trouxe as características mais relevantes desse período de pandemia, demonstrando como a Justiça brasileira foi se adequando e quais posicionamentos foram empregados. Muitas medidas foram tomadas e plataformas foram criadas.

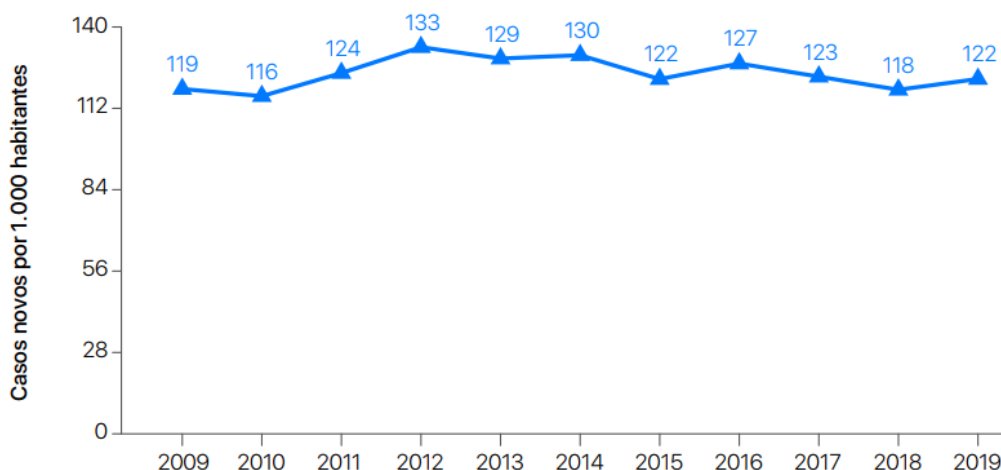
(...) medidas reativas para dar acesso à justiça como o Juízo 100% Digital, o Balcão Virtual e a edição de mais de 20 atos normativos orientadores das atividades durante a crise sanitária e a atuação estratégica de iniciativas digitais encadeadas no Programa Justiça 4.0, conjunto de ações e projetos desenvolvidos para o uso colaborativo de produtos que empregam novas tecnologias e Inteligência Artificial para o incremento da governança, da transparência, da eficiência do PJ com redução de despesas (TRF1, 2021, on-line).

Avançando nessa proposição, e observados os dados do CNJ referentes ao ano de 2019 sobre o Acesso à Justiça pelos brasileiros, é verificado que a quantidade de cidadãos que buscam pelo acesso ao Judiciário estava em uma constante. Segundo o CNJ (2020, on-line) “a cada grupo de 100.000 habitantes, 12.211 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2019”.

Começando em 2009, 119 novos casos por mil habitantes eram iniciados na

esfera judicial. Esses números se mantiveram em uma constante, pois analisados os anos seguintes, apenas em 2012 houve um número maior sendo 133 casos novos. No ano de 2019 foram 122, 3 acima dos 119 que foram somados em 2009.

Figura 1 - Série histórica do número de casos novos por mil habitantes



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2020, on-line).

Nesse cenário de pandemia se destacou o ingresso de novos casos por meio virtual. No ano de 2020, apenas cerca de 3,1% dos processos iniciaram como físicos, enquanto que em 65 dos 90 tribunais, 100% dos processos já começaram eletronicamente (CNJ, 2021, on-line). “Ao todo, foram recebidos 21,8 milhões de processos eletronicamente. O aumento foi de 6,6 pontos percentuais em relação a 2019, com tramitação eletrônica em 96,9% dos processos novos de 2020” (CNJ, 2021, p.127).

Diante disso, a respeito do que foi dito anteriormente sobre o cumprimento de metas e a celeridade almejada pelos tribunais, vê-se no relatório “Diagnóstico dos Juizados Especiais” que um dos primeiros gráficos mostra justamente sobre os mutirões realizados pelos tribunais, que é uma das técnicas utilizadas para serem alcançadas referidas metas.

Impende ainda trazer à tona de quem vem a iniciativa para cada Estado realizar os mutirões. Em primeiro lugar, com 30,8%, fica demonstrado que a maioria dos Tribunais incentiva esses mutirões, inclusive formulando um cronograma e a infraestrutura. Em segundo lugar, com 23,1%, os próprios Juizados têm a iniciativa de fazê-los, em razão de compor a política do Tribunal. Contudo, mesmo buscando

compor a política, os Juizados também investem na realização de Mutirões por iniciativa própria em 15,4% dos casos, como apontado na figura abaixo:

Figura 2 - Realização de Mutirões pelos Juizados Especiais Estaduais



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2020, on-line).

Uma das formas de atuar diretamente nesses mutirões é através da eliminação dos “gargalos processuais”, que, consoante a engenheira de produção Bruna Amaral Castro (2021, on-line) “o gargalo acontece quando a capacidade é menor do que a demanda”. Essa é a nomenclatura utilizada pelo CNJ para a meta que eles possuem, e que busca acabar com a fase do processo que está limitando a produção e impedindo-o de caminhar com mais velocidade.

A segunda maior motivação nesses mutirões é o cumprimento de metas estipuladas pelo CNJ, algo que precisa ser feito de forma diligente, para que as partes não saiam prejudicadas em razão dessa busca por eliminar a maior quantidade de processos em menos tempo. As metas são necessárias para aumentar a produtividade das secretarias, visto que faz o rendimento dos servidores aumentar, contudo não podendo ser aplicadas em detrimento do devido processo legal.

Como segue na figura adiante, que mostra cada motivação que leva a realização dos mutirões, observa-se que 45,5% busca pela eliminação dos gargalos processuais. Vê-se também que a preocupação, no que diz respeito ao cumprimento de metas, não é apenas do CNJ, mas também do tribunal local, somando um total de 40,9%, quase equilibrando com a eliminação dos gargalos. Ficam ainda os outros argumentos para essa realização de mutirões com 13,6%, ou seja, mostrando que os principais argumentos para essa prática são os que foram apontados.

Figura 3 - Motivação para realização de mutirões



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2020, on-line).

O JESP tem se esforçado em realizar as audiências de conciliação e de mediação nesses mutirões. Eles vêm investindo nessa tática, que além de ajudar o próprio Juizado, pode beneficiar muito a situação das partes que querem resolver logo seu litígio.

Elucida-se que, com 91% dos atos realizados nos mutirões ficam as Audiências de conciliação, o que leva uma certa celeridade àqueles processos, visto que, essas audiências acabam sendo redistribuídas para acontecer antes do dia que haviam sido marcadas originalmente. Com 64% estão as Audiências de instrução e julgamento, que em seu início também tentam um acordo. O restante são 36% para outros atos e 27% para audiências preliminares e/ou de custódia. Como observa-se na figura abaixo:

Figura 4 - Atos realizados nos mutirões



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2020, on-line).

A possibilidade de efetividade nesses mutirões se encontra no fato de, como são muitas audiências acontecendo, conseqüentemente mais acordos podem ser feitos e homologados. Gera-se então o binômio quantidade x qualidade, algo que pode ser útil a curto prazo, mas prejudicial com o decorrer do tempo, já que no impulso da audiência podem ser estabelecidos acordos incompatíveis com a realidade das partes.

Analisando essas premissas e com foco nas audiências que acontecem de forma remota, é gerada a expectativa de um rendimento ainda maior, pois cria-se a ideia de que partes que antes não compareceriam no ambiente do fórum, por morarem longe por exemplo, agora têm a facilidade de apenas ligar um celular ou computador.

Acresce que, diferente da previsão abrangida pelo CPC/15 em seu art. 334, §4º, I, que traz a possibilidade de não haver audiência de conciliação caso ambas as partes manifestarem, expressamente, desinteresse, (BRASIL, 2015), a Lei nº 9.099/95, que rege os Juizados Especiais, determina que a audiência preliminar de conciliação acontecerá de forma obrigatória e independentemente de distribuição e autuação, consoante o descrito em seu art.16, mesmo que as partes se manifestem contrárias a isso (BRASIL, 1995).

Nessas situações, caso a parte autora não compareça a audiência, será decretada sua contumácia, ou seja, o processo será extinto sem resolução do mérito (art.51, I, Lei 9.099/95). Caso o réu não compareça será decretada sua revelia consoante o art.20 da Lei 9.099/95, logo, “reputar-se-ão verdadeiros os fatos alegados no pedido inicial, salvo se o contrário resultar da convicção do Juiz” (BRASIL, 1995). Essa é uma característica do Juizado e seu intuito não é obrigar as partes a conciliar, mas dar a possibilidade da tentativa, visto que:

O objetivo da instituição dos Juizados Especiais é estabelecer uma aproximação entre o Judiciário e a população, permitindo uma solução rápida dos conflitos de menor complexidade, garantindo maior acesso à Justiça e uma maior efetividade do Judiciário. (PEREIRA CAMPOS; FRANCO. 2017, p. 13).

Esse foi o meio encontrado pelo legislador da época para incluir os princípios da celeridade, economia, entre todos os presentes no art.2º da Lei nº 9.099/95, para o meio judicial. Nesse sentido, com a crescente judicialização dos conflitos, incluiu-se uma forma menos onerosa de resolvê-los, mesmo dentro do tribunal.

3.2 Semana Nacional de Conciliação

Levando-se em consideração que a Conciliação não foi desenvolvida para acabar com a morosidade do judiciário, e que isso deve ser apenas uma consequência do sucesso alcançado pelas partes do processo, fazendo assim que ele seja extinto com a homologação do acordo, e pensando nas vantagens encontradas em uma audiência conciliatória, o CNJ desenvolveu a “Semana Nacional de Conciliação”.

O Conselho Nacional de Justiça foi criado através da Emenda Constitucional nº45 de 2004. Se trata de um projeto desenvolvido para criar uma instituição pública que teria como principal objetivo aprimorar o trabalho realizado pelos tribunais de justiça brasileiros, levando aos cidadãos uma maior transparência acerca de dados oficiais e uma maior eficiência na entrega dos serviços.

Como mencionado, o CNJ é um grande influenciador da conciliação já há cerca de 16 anos, e anualmente, tem promovido as Semanas Nacionais pela Conciliação, “quando os tribunais são incentivados a juntar as partes e promover acordos nas fases pré-processual e processual” (CNJ, 2021, on-line). Isso acontece no intuito de garantir a quitação efetiva dos débitos, evitando que o réu tenha que pagar o que é determinado em uma sentença do juiz, proporcionando essa possibilidade de oferecer uma proposta de acordo.

A Semana Nacional da Conciliação é uma iniciativa que envolve tanto os Tribunais de Justiça, quanto Tribunais do Trabalho e Tribunais Federais.

Por intermédio da Resolução CNJ n. 125/2010, foram criados os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) e os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (NUPEMEC), com a finalidade de fortalecer e estruturar unidades destinadas ao atendimento dos casos de conciliação (CNJ, 2021, on-line).

Diante disso, vê-se que muito investimento tem sido empregado para que as conciliações ocorram desde 2006 de forma pensada e direcionada, e com os anos as técnicas estão sendo aprimoradas para que haja ainda mais efetividade nesses procedimentos.

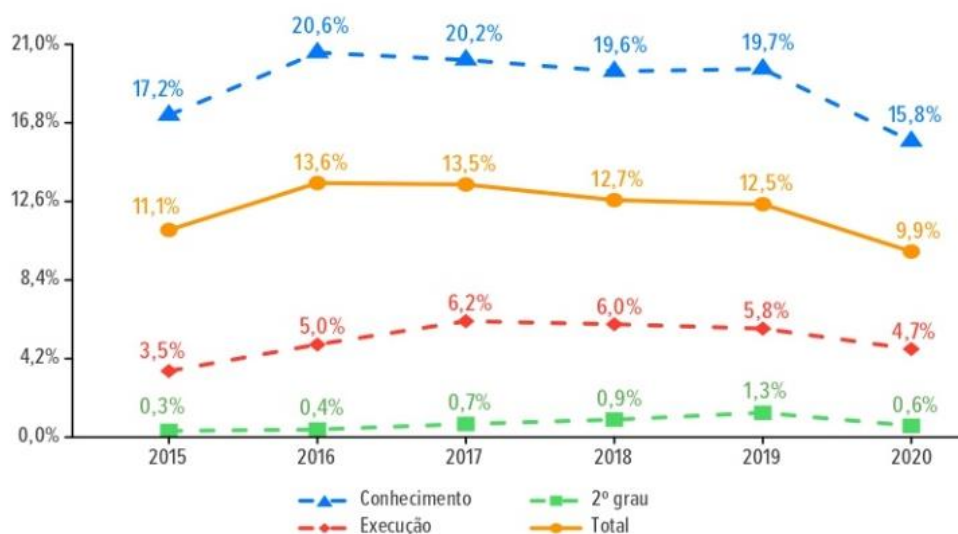
Logo em seu início, o CNJ se voltou tanto à conciliação que surgiu o projeto “Justiça de Conciliação”, com o objetivo de “mobilizar os operadores da Justiça, seus

usuários, os demais operadores de Direito e a sociedade, para promover a conscientização da cultura da conciliação” (MORAES; LORENZONI, 2011, p. 76). Ainda, de acordo com o CNJ (on-line) sua missão é: “promover o desenvolvimento do Poder Judiciário em benefício da sociedade, por meio de políticas judiciais e do controle da atuação administrativa e financeira”. Ou seja, se trata de um órgão que possui um objetivo direcionado em ajudar no desenvolvimento dos métodos adequados de resolução de conflitos.

A seguir temos uma figura disponibilizada pelo CNJ no Relatório Justiça em Números 2021, que mostra os acontecimentos com relação às conciliações nesse ano marcado pela pandemia. Esse gráfico demonstra os percentuais de sentenças homologatórias de acordos desde 2015 até 2020. O ano em que houve o maior índice de conciliação no 2º grau de jurisdição foi em 2019, com 1,3%, contudo, logo em seguida houve uma queda brusca para apenas 0,6% de conciliações em 2020. Já nos casos da fase de Execução a porcentagem era muito pequena em 2015, com 3,5%, mas foi crescendo e chegou a um ápice de 6,2% em 2017. Já em 2020 apenas 4,7% dos casos foi resolvido por esse método alternativo.

No processo de conhecimento os números foram maiores, começando com 17,2% em 2015, subindo para 20,6% em 2016, contudo foi caindo, até que em 2020 chegou a 15,8% de conciliações. Analisando o total de processos em que houveram acordos, em 2015 estava com 11,1%, valor que subiu para 13,6% em 2016, mas que desde 2017 só diminuiu, passando de 12,7% em 2018, 12,5% em 2019, até que caiu significativamente no ano de 2020, sendo de apenas 9,9%, valor 2,6% menor do que no ano anterior.

Figura 5 - Série histórica do Índice de Conciliação



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2020, on-line).

Seguindo as informações trazidas na figura acima e pelo fato de que o Poder Judiciário não obteve uma solução imediata para abrir suas portas no meio da pandemia, houve um lapso de tempo em que não houveram audiências de conciliação, nem qualquer outro ato que necessitasse da presença das partes, visto que, não podiam ocorrer aglomerações, motivo que deu causa à Resolução 313, de 19 de março de 2020 do CNJ. Tal Resolução trouxe que:

Art. 1º Estabelecer o regime de Plantão Extraordinário, no âmbito do Poder Judiciário Nacional, para uniformizar o funcionamento dos serviços judiciários e garantir o acesso à justiça neste período emergencial, com o objetivo de prevenir o contágio pelo novo Coronavírus – Covid-19.

Parágrafo único. Esta Resolução não se aplica ao Supremo Tribunal Federal e à Justiça Eleitoral. (BRASIL, 2020).

Em face desses acontecimentos e por estar funcionando em regime de Plantão Extraordinário as porcentagens de acordos homologados diminuiu de forma expressiva, pois as audiências não poderiam acontecer naquele momento.

Foi no dia 31 de março de 2020, com a portaria 61/20 do CNJ (CNJ, 2020, on-line), que ficou instituída a Plataforma Emergencial de Videoconferência para Atos Processuais, para dar aos tribunais e magistrados brasileiros uma nova opção para sanar o problema das audiências. Ali seriam realizadas as “audiências e sessões de julgamentos no Poder Judiciário, disponível a todos os segmentos de Justiça, Juízos

de Primeiro e Segundo Graus de jurisdição, bem como os Tribunais Superiores” (VIANNA, 2021, on-line).

De acordo com o parágrafo único do art. 1º da resolução 61/20, “o uso da Plataforma é facultativo aos tribunais e não exclui a utilização de outras ferramentas computacionais que impliquem o alcance do mesmo objetivo”. Logo, vê-se que a ferramenta estava disponível, contudo, deve ser ressaltado que nem todos os Fóruns possuíam os instrumentos necessários para que as audiências já começassem.

Em seguida, prezando para que houvesse sequência no serviço prestado pelas secretarias, o CNJ criou a resolução 337, de 29/09/2020, estabelecendo que, de acordo com o art.1º, cada tribunal deveria “(...) adotar um sistema de videoconferência para suas audiências e atos oficiais, devendo comunicar ao Conselho Nacional de Justiça o nome da solução adotada e o endereço eletrônico em que pode ser acessada”. Então, para que cada Tribunal pudesse guiar a situação da sua maneira, o CNJ foi facilitando essas implementações, porém, tudo deveria ser comunicado para que houvesse essa organização.

No ano marcado pela pandemia “mais de 32 mil acordos foram registrados pela Justiça estadual, federal e do trabalho durante a XV Semana Nacional de Conciliação” (CNJ, 2021, on-line). Levando em consideração que essas audiências já estavam sendo realizadas através da plataforma digital, percebe-se que o Poder Judiciário criou alternativas para que a Semana Nacional de Conciliação viesse a acontecer.

Para ter uma noção de quantidade de acordos que ocorreram durante o ano, em 2019 cerca de “3,9 milhões de sentenças homologatórias de acordos foram proferidas pela Justiça brasileira, o que representa que 12,5% de processos judiciais foram solucionados via conciliação” (CNJ, 2020, on-line), um número maior do que o alcançado em 2020, mas devendo-se levar em conta que ainda está ocorrendo um processo de aperfeiçoamento.

Consoante os dados disponibilizados pelo CNJ em 2021, no ano de 2020 “mais de 2,42 milhões de sentenças homologatórias de acordos foram proferidas pela Justiça brasileira” (CNJ, 2021, on-line), logo, um número menor, porém devendo-se observar que ainda é um índice promissor, já que o resultado foi 37,1% menor do que o registrado em 2019.

Finalmente, mesmo com as dificuldades que estão sendo encontradas por todos com relação ao acesso ao judiciário, o CNJ não deixou de continuar cooperando para que os métodos adequados de resolução de conflitos, com destaque na

conciliação, ganhem força pelo país, promovendo assim, a cultura do diálogo (CNJ, 2021, on-line).

3.3 Online Dispute Resolution – ODR

Com a Emenda nº45 de 2004, se buscou por uma “reforma do judiciário”, demonstrando que o Poder Constituinte da época pretendia alcançar uma justiça melhor e mais acessível. Seguindo essa premissa, o CNJ foi uma peça importante nessa busca e estava sempre inovando e criando projetos para desenvolver essas ideias.

No dia 11 de março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) decretou oficialmente a situação de pandemia pela COVID-19. Para Sorrentino e Neto (2020, on-line), esse foi “um marco para um dos maiores desafios enfrentados pela humanidade nos últimos tempos”.

O isolamento e o distanciamento social foram as medidas impostas para que houvesse uma expectativa de controle da pandemia, de acordo com a Portaria nº 356, de 11 de março de 2020 (BRASIL, 2020). Sem a possibilidade de reunir as pessoas em uma sala na tentativa de realizar uma Audiência de Conciliação foi necessário colocar em prática ideias acerca da tecnologia que até então eram pouco aplicadas.

Dessa forma, surgiu a Resolução de Conflitos On-line (*Online Dispute Resolution – ODR*) que “são os sistemas ou ferramentas focadas em solução (e prevenção) de conflitos por meio de tecnologia informática, softwares e utilização da internet, utilizando-se inclusive de inteligência artificial” (MAIA; FERRARI, 2018, p. 01). Logo, tal ferramenta tem sido usada na esfera judicial e extrajudicial, pois seguindo a mesma ideia do Tribunal em usar a tecnologia para resolver os conflitos, também foram criadas plataformas particulares com o mesmo fim. Assim sendo, o doutrinador José Joaquim Gomes Canotilho ensina que:

(...) o “direito de acesso aos tribunais” colocado em epígrafe no texto anterior da Constituição foi agora substituído pelo direito à tutelajurisdicional efectiva. Visa-se não apenas garantir o acesso aos tribunais, mas sim e principalmente possibilitar aos cidadãos a defesa de direitos e interesses legalmente protegidos através de um *acto de jurisdictio* (CANOTILHO, 2000, p.423).

Seguindo essa ideia, entende-se que, quando o Judiciário não consegue, em

tempo razoável e com qualidade, oferecer a justiça e o cumprimento da mesma, outras medidas precisam ser tomadas. Por essa razão não se pode evitar a busca por outras vias, saindo da judicial, para conseguir uma solução dos litígios.

Sobre esse tema, o autor Daniel Henrique Spotter Lima (2018) explica que, “foi nesse contexto em que ganharam importância os chamados *Online Dispute Resolution* (ODR), que podem ser definidos como a transposição dos métodos adequados de solução de conflitos para plataformas na internet”. Lima ainda fez uma conceituação do que são as ODR:

O ODR se constitui, portanto, numa ferramenta de resolução de conflitos com a ajuda da tecnologia, rápida e desburocratizada, pela rede mundial de computadores, em tempo real, com a vantagem ímpar de que podem ser utilizadas abordagens algorítmias e inteligência artificial no auxílio para tomada de decisão. (LIMA, 2018, p. 48).

A ODR veio como uma nova forma de conexão e interação entre as pessoas, facilitando a resolução de conflitos em meio a pandemia e criando um chamado “quarto elemento” ou “quarta parte”, que é a tecnologia da informação e comunicação. Essa é a ideia desenvolvida e conceituada por Janet Rifikin, pois de forma diversa do que acontece na conciliação presencial, por exemplo, onde o conciliador é considerado um terceiro imparcial, nas ODR haveria ainda a estrutura tecnológica considerada como uma quarta parte relevante na ajuda da solução do conflito.

Diferente do que se pressupõe, as ODR não são apenas para resolver conflitos já existentes com intermédio de um terceiro, mas os mecanismos também podem ser utilizados para uma negociação direta, onde nem existe um conflito. Os mecanismos mencionados podem ainda ser divididos entre os que possibilitam a negociação assíncrona e síncrona.

As ferramentas síncronas são aquelas utilizadas em tempo real, como as plataformas digitais onde acontecem as audiências, por exemplo o *Google Meet* e *Zoom*. Ali ocorre uma interação real entre as partes, em um mesmo ambiente e no mesmo momento. Já as ferramentas assíncronas são desconectadas do momento presente, como exemplo o *e-mail* e *whatsapp*, em que as partes não precisam utilizar as ferramentas no mesmo instante (FELICIANO; BRAGA; FERNANDES, 2020).

Em agosto de 2017, na I Jornada de Direito Processual Civil do Conselho Federal de Justiça (CFJ) foi aprovado o Enunciado nº 25, prevendo que:

As audiências de conciliação e mediação, inclusive dos juizados especiais, poderão ser realizadas por videoconferência, áudio, sistemas de troca de mensagens, conversa online, conversa escrita, eletrônica, telefônica e telemática ou outros mecanismos que estejam à disposição dos profissionais da autocomposição para estabelecer a comunicação entre as partes (CJF, 2017, p.15).

Diante de tais fatos, vale mencionar que o CNJ, através da resolução 354, de 19/11/2020, passou a aceitar citações e intimações através de aplicativos de mensagens, e como demonstrado, esse fato já acontecia no âmbito dos Juizados Especiais desde 2017, quando o CNJ entendeu que o *whatsapp* poderia ser utilizado como ferramenta de citação e intimação, pois estaria de acordo com o art. 19 da Lei do Juizado, o qual possibilita que “as intimações serão feitas na forma prevista para citação, ou por qualquer outro meio idôneo de comunicação” (BRASIL, 1995).

Diante disso, o CNJ apenas entendeu que o *whatsapp* era um meio idôneo de comunicação e por isso não haveriam nulidades processuais. Só que, em 2020 essa aplicação ganhou mais força, podendo agora ser utilizada na Justiça dos Estados, Federal, Trabalhista, Militar e Eleitoral, bem como nos Tribunais Superiores, à exceção do Supremo Tribunal Federal. A resolução 354 trouxe em seu art. 9º e parágrafo único a seguinte redação:

Art. 9º As partes e os terceiros interessados informarão, por ocasião da primeira intervenção nos autos, endereços eletrônicos para receber notificações e intimações, mantendo-os atualizados durante todo o processo.

Parágrafo único. Aquele que requerer a citação ou intimação deverá fornecer, além dos dados de qualificação, os dados necessários para comunicação eletrônica por aplicativos de mensagens, redes sociais e correspondência eletrônica (e-mail), salvo impossibilidade de fazê-lo (CNJ,2020, on-line).

Contudo, de acordo com Rogério Neiva Pinheiro (2020, on-line), uma das maiores resistências que ocorreram quando surgiram as ODR foi justamente sobre as interações assíncronas, pois havia “a impossibilidade de interação presencial e em tempo real, ou seja, o “*face to face*”, o que poderia trazer grandes prejuízos, ao não permitir o contato “olho no olho”, a percepção das expressões faciais e das manifestações corporais”. E por essa razão as audiências virtuais foram bem aceitas pela maioria dos interessados, visto que, havia a possibilidade de um contato, mesmo que distante.

Um exemplo de implementação de ODR no meio extrajudicial foi a utilização

desse método no “Mercado Livre”, uma popular plataforma de vendas on-line. No ano de 2018 essa empresa vendeu 337 milhões de produtos e grande quantidade dessas vendas deram errado (STARTSE, 2019). Para evitar que toda venda em que algo não ocorreu como esperado gerasse uma ação judicial, foi desenvolvida uma estratégia.

De acordo com Ricardo Marques, gerente jurídico sênior do Mercado Livre, “a empresa atingiu o nível de 98,9% de “desjudicialização”. Ou seja, os problemas são resolvidos antes de chegar ao judiciário” (STARTSE, 2019). Nas palavras de Marques (2019, on-line), a primeira iniciativa utilizada por eles é chamada de “Compra Garantida”, onde “se o comprador utilizou o Mercado Pago (meio de pagamento do Mercado Livre), cumpriu os requisitos e fez a reclamação dentro do tempo propício, nós devolvemos o dinheiro a despeito da responsabilidade ou não do vendedor”. Logo, dentro do próprio aplicativo das vendas e de maneira inteiramente on-line o potencial litígio já é resolvido, evitando assim que seja instaurado um processo judicial.

Essa tem sido uma forma de gerar confiança no cliente e que tem sido facilitada pelas ODR. Já a segunda opção oferecida pelo Mercado Livre para resolver o problema na compra é através de um chat com o comprador e o vendedor, dentro do próprio site. Nesse caso, “se eles não chegam em um acordo, o terceiro passo é introduzir um funcionário para fazer a mediação do conflito. A decisão é tomada de acordo com os fatos apresentados pelas partes” (STARTSE, 2019, on-line).

Essa tem sido uma mudança recorrente do meio físico para o virtual e se trata de uma nova realidade que o Poder Judiciário também está passando. A esse respeito, Sorrentino e Neto afirmam:

Como já registrado, é necessário que se tenha em mente que a audiência no ambiente digital é presencial; deslocou-se apenas o ambiente de encontro físico para uma sala virtual. E tudo isso não compromete a funcionalidade do processo civil. Destacando-se que a boa gestão desses mecanismos virtuais também pode intensificar as mediações e conciliações com o uso de mineração de dados, ajudando na formalização de um acordo entre as partes, porque os programas de data mining indicam qual a melhor solução diante do problema proposto e das reações das partes. Valendo, aqui, registrar que a utilização dessas ferramentas seria compatível dentro do campo da resolução alternativa de conflitos, por envolver direitos disponíveis e com um sistema menos complexo (SORRENTINO; NETO, 2020, on-line).

Assim, lembrando a ideia dos Juizados Especiais, que são uma forma de justiça mais célere, simples e acessível a todos, e levando em consideração a inserção da

tecnologia, as ODR, e tudo que foi mostrado sobre essa nova maneira de sanar os vícios existentes no Poder Judiciário, pode-se inferir que esse novo modelo de justiça se encaixa com o que foi sistematizado nos Juizados Especiais. São fatores que vieram favorecer e intensificar os princípios desse órgão.

Portanto, o entendimento é que a justiça continua a mesma e os serviços também, e a única diferença é que agora a maioria dos atos podem ser realizados virtualmente. Como no exemplo do Mercado Livre, que criou suas estratégias para resolver os conflitos antes de chegarem ao Judiciário, as audiências de conciliação podem trazer mais qualidade à resolução das demandas.

4 OS PONTOS SENSÍVEIS A SEREM SUPERADOS PELA CONCILIAÇÃO

4.1 O acesso à internet pelos brasileiros

Nesse ponto da pesquisa é preciso voltar ao termo “acesso à justiça”, que é o princípio que direciona todas as questões apontadas até agora. Para que seja avaliado o impacto do acesso fornecido pelo judiciário às pessoas e sua real efetividade foi necessário entender o que é o acesso à justiça, pois como afirmam Cappelletti e Garth (1988), este é direito fundamental de natureza social.

Contudo, tal termo não pode ser apenas delimitado, visto que para cada cidadão esse acesso se dará de forma determinada. Com a tecnologia sendo utilizada de forma cada vez mais abrangente, o problema criado agora é sobre aqueles litigantes sem capacidade técnica para acessar a internet, ou que não possuem os meios necessários para ter alcance a plataformas como Processo Judicial Eletrônico - PJE ou o Balcão virtual, por exemplo.

Ou seja, no âmago de se superar a demora na resolução dos conflitos, verifica-se a criação de um novo empecilho que essa vertente pode gerar. Nesse sentido, afirma-se que:

A expressão “acesso à Justiça” é reconhecidamente de difícil definição, mas serve para determinar duas finalidades básicas do sistema jurídico — o sistema pelo qual as pessoas podem reivindicar seus direitos e/ou resolver seus litígios sob os auspícios do Estado. Primeiro, o sistema deve ser igualmente acessível a todos; segundo, ele deve produzir resultados que sejam individual e socialmente justos. Nosso enfoque, aqui, será primordialmente sobre o primeiro aspecto, mas não podemos perder de vista o segundo. Sem dúvida, uma premissa básica será a de que a justiça social, tal como desejada por nossas sociedades modernas, pressupõe o acesso efetivo. (CAPPELLETTI; GARTH, p.08, 1988).

Nesse aspecto, se este é o sistema previsto para que os litigantes reivindicuem seus direitos, é coerente que precisa ser acessível a todos. E quando não existe essa acessibilidade é devido que o Estado a forneça, competindo ao poder público oferecer os mecanismos para que ocorra a “efetiva proteção de seus direitos e a resolução de seus conflitos, por meio de recursos judiciais acessíveis e adequados” (NOLLI, 2019, on-line). Preceituam Sorrentino e Neto que,

O acesso às plataformas online é cada vez mais abrangente e os cidadãos, de uma forma geral, estão familiarizados com esses mecanismos. O computador e o aparelho celular móvel parecem, hoje, uma verdadeira extensão dos indivíduos, os quais estão habituados a realizar as mais diversas tarefas, tais como marcar compromissos, estabelecer contatos e resolver todo tipo de problema por meio desses dispositivos. De fato, os recursos tecnológicos são cada vez mais acessíveis e abundantes para uma parcela considerável da população, existindo indicativos e medidores que demonstram que o brasileiro, em média, passa mais de seis horas por dia conectado à internet (SORRENTINO; NETO, 2020, on-line).

Mas, deve ser levado em consideração que, mesmo grande parte da população tendo acesso à internet, ainda existem cerca de 46 milhões de brasileiros que não possuem conexão às plataformas de rede. Consoante o estudo feito pela Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Tecnologia da Informação e Comunicação (Pnad Contínua TIC), apresentado pelo IBGE, cerca de uma em cada quatro pessoas no Brasil não possuem conexão com a internet (IBGE, 2020).

São diversas as razões para que muitas pessoas ainda não possuam acesso à internet, assim sendo, afirmam Sorrentino e Neto que “toda essa conjuntura envolve questões mais complexas, partindo-se do pressuposto de que as condições socioeconômicas interferem diretamente na privação desses cidadãos ao mundo digital”.

Seguindo a premissa de que deve haver um acesso à justiça para todos de forma indiscriminada, a dificuldade maior na utilização de tecnologia para as audiências de conciliação encontra-se em fazer com que todos tenham alguma forma de acessar o ambiente em que elas ocorrem. Pode estar aí o elemento delimitador dessa questão, pois partindo dessa ideia de que, o que impossibilita alguns cidadãos de ter acesso à internet é a sua condição socioeconômica, é necessário lembrar que é um dever do Estado fornecer esse auxílio.

Nesse contexto, embora a Lei 12.965/2014 assegure em seu art. 4º, I, o direito amplo de acesso à internet, muitos brasileiros ainda não possuem esse serviço, tampouco existe a consciência de parte do poder estatal de que devem ser implementadas políticas públicas direcionadas para atender determinado contingenciamento, de maneira que questões econômicas ainda atrapalham a universalização da Justiça no âmbito virtual (SORRENTINO e NETO, 2020, p. 5).

Por fim, Watanabe harmoniza a compreensão do que foi mostrado até agora, expondo que:

O princípio de acesso à justiça, inscrito no n. XXXV do art. 5º, da Constituição Federal, não assegura apenas o acesso formal aos órgãos judiciários, e sim um acesso qualificado que propicie aos indivíduos o acesso à ordem jurídica justa, no sentido de que cabe a todos que tenham qualquer problema jurídico, não necessariamente um conflito de interesses, uma atenção por parte do Poder Público, em especial do Poder Judiciário (WATANABE, on-line).

Finalmente, mostra-se necessário que o acesso à internet tenha essa atenção do Judiciário para que haja efetividade nas medidas tomadas frente à Pandemia e o distanciamento, para que todo cidadão tenha a possibilidade de participar da audiência.

4.2 Desigualdade entre os litigantes

Para que se torne um instrumento efetivo, as audiências de conciliação dos Juizados Especiais Cíveis Estaduais também precisam superar a barreira da desigualdade entre os litigantes. Uma característica relevante dos Juizados Especiais é a possibilidade de a parte postular sem a presença de um advogado. A Lei nº 9.099/95, em seu art.9º vai dizer que, nas causas de valor até 20 salários mínimos autor e réu têm a possibilidade de serem assistidos por advogado, mas não é obrigatório que isso ocorra.

A fim de que exista igualdade em uma situação concreta, onde uma parte possui toda a assistência técnica e jurídica que um advogado pode fornecer é preciso que a outra parte também possua uma paridade. Vale ressaltar, que a capacidade postulatória oferecida aos envolvidos é um direito legítimo e não está em desacordo com a Lei dos Juizados, contudo, esse instituto se revela capaz de prejudicar os litigantes, comprometendo o contraditório e a ampla defesa, além da isonomia, visto que, as partes podem não conhecer as técnicas e termos jurídicos.

De tal modo, o desconhecimento jurídico da parte revela-se problemático, haja em vista que prejudica consideravelmente o gozo de institutos como ampla defesa e contraditório, uma vez que, ainda que oportunizados à parte, estarão comprometidos pela ignorância jurídica (MENDES, 2018, on-line).

Fernanda Tartuce (2015) afirma com veemência que, a parte desacompanhada de advogado não possui a isonomia que o processo exige, logo, está na

essencialidade do procedimento que todos estejam acompanhados de um procurador ou sejam amparados de alguma forma técnica.

Ainda que os direitos da cidadania pareçam estar sendo satisfeitos com o *ius postulandi*, afronta o primado da isonomia a atuação deficitária do jurisdicionado vulnerável tecnicamente. Obviamente não há como lutar com paridade em duelos desequilibrados nos quais, de um lado, o jurisdicionado atua sozinho, enquanto do outro lado figura um litigante representado por um experiente procurador (TARTUCE, 2015, on-line).

Logo, verifica-se que, mesmo que a intenção do legislador tenha sido a de facilitar a acessibilidade das partes sem condição de arcar com um advogado, os litigantes podem ser lesados de forma a ficar em situação pior do que antes de começar o processo. Para que ocorra essa isonomia é preciso que exista uma paridade de armas, pois isso indica uma confirmação da justiça.

Deve-se ainda ressaltar que, frente a uma audiência de conciliação, preliminarmente, é gerada uma presunção de que ambas as partes possuem a mesma paridade de armas e que o possível acordo será realizado conforme as possibilidades de cada um e de maneira a suprir as obrigações do autor e do réu. Mas, deve-se ter em mente que, no Brasil existe uma diferença de classes muito demarcada e que na maioria dos casos o acordo será baseado nos recursos disponíveis de cada litigante, recursos esses que não são distribuídos igualitariamente.

O Judiciário já está caminhando para um lugar onde tudo será resolvido remotamente, as audiências já estão acontecendo on-line, documentos podem ser enviados por e-mail e citações são feitas até via *whatsapp*. A tecnologia está tomando conta dos tribunais, logo, aqueles que não possuem acesso à internet e nem a um advogado podem ter seu processo ainda mais comprometido. Consoante o entendimento de Cappelletti e Garth:

A efetividade perfeita, no contexto de um dado direito substantivo, poderia ser expressa como a completa “igualdade de armas” – a garantia de que a conclusão final depende apenas dos méritos jurídicos relativos das partes antagônicas, sem relação com as diferenças que sejam estranhas ao Direito e que, no entanto, afetam a afirmação e reivindicação dos direitos. Essa perfeita igualdade, naturalmente, é utópica (CAPPELLETI; GARTH; 1988).

Por isso o Estado busca por uma equidade e não uma igualdade completa entre os litigantes, visto que a possibilidade da existência de partes com o mesmo amparo

tecnológico e jurídico é algo de previsões intangíveis.

4.3 Cultura da judicialização dos conflitos

O Direito é um instrumento necessário na sociedade desde os primórdios da humanidade, quando os primeiros conflitos surgiram e houve a necessidade do estabelecimento de regras. De acordo com Luís Fernando Scherma Reis (2014, on-line) “(...) o Direito surgiu na Pré-História, a partir do momento que o homem começa a viver em sociedade. Nas sociedades primitivas, o Direito se confunde com a religião e com a política”, e essa demanda por normas continuou no decorrer do tempo, sempre surgindo uma nova forma de conflito e exigindo um novo regramento.

Acompanhando essa proposição, e seguindo a linha de entendimento de Humberto Lima de Lucena Filho, tem-se que:

Justificadas pela inegável existência de interesses contrapostos no tecido social e necessidade de proteção contra a própria barbaridade humana convencionou-se a criação de normas de convivência capazes de regular as relações humanas e aplicar sanções aos violadores do seu conteúdo em face de um descumprimento, qual seja o Direito. Extrai-se daí, portanto, o famoso brocardo de que não há sociedade sem direito (*ubi societas ibi jus*) (FILHO, 2012, p.02).

Logo, é inerente que existam conflitos na sociedade em razão de divergências cotidianas, fato esse que leva a criação das Leis e disciplinas jurídicas. Assim sendo, a cultura da Judicialização dos conflitos, conforme acredita parte da doutrina, acaba criando raízes na mentalidade dos cidadãos, fazendo o número de processos em cada órgão do judiciário crescer a cada dia mais. Nos dizeres de Daniel Henrique Sprotte Lima,

É da tradição do sistema jurídico brasileiro a distribuição de justiça com base na litigiosidade, o que acaba por afastar o caminho natural da negociação entre as partes e conduz ao Estado, por meio de seu poder impositivo, o destino dos problemas privados (LIMA, 2009, p. 84).

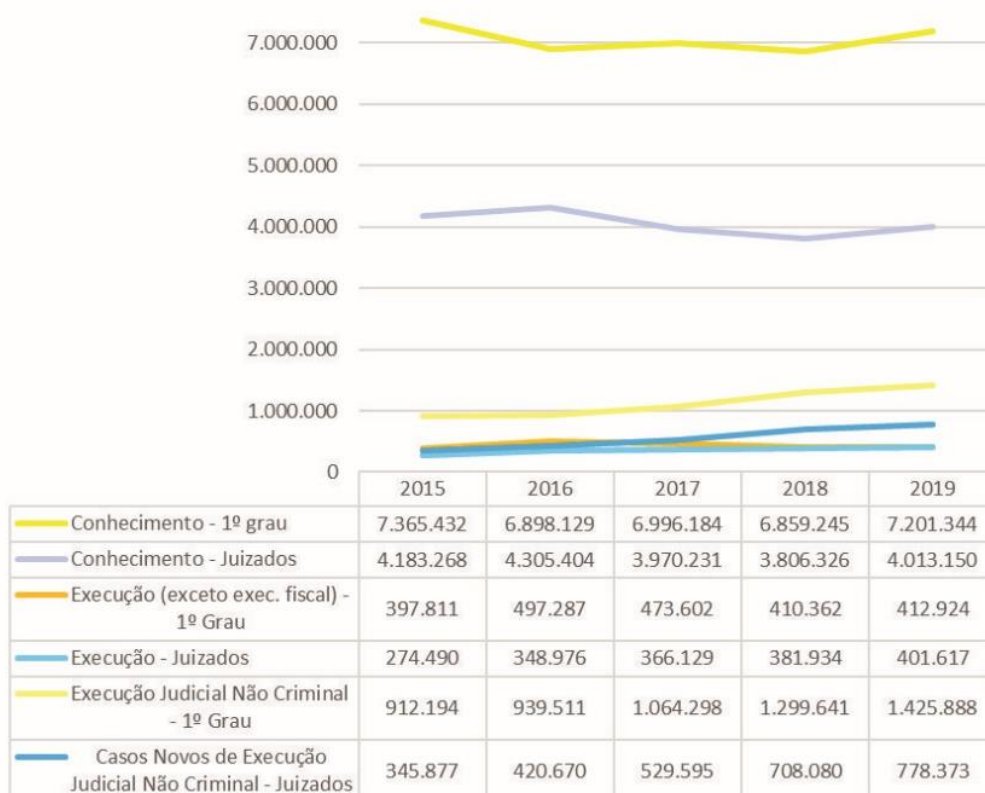
Consoante o que foi consagrado no art.5º, XXXV da CF/88 – “a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito”, isso se resume ao princípio da inafastabilidade do poder judiciário, logo, tal direito não pode ser afastado do cidadão. Porém, tem existido uma utilização excessiva dessa prerrogativa, que pode ser substituída pela utilização dos métodos adequados de resolução dos

conflitos.

Com análise do relatório Diagnóstico dos Juizados Especiais é possível visualizar o quanto as pessoas buscaram pelo Judiciário com base nos anos de 2015-2019. Elucida-se que, em 2015 foram iniciados 4.183.268 processos de conhecimento no Juizado Especial, número que entrou em uma decrescente nos anos de 2017 e 2018, só vindo a crescer novamente em 2019, com 4.013.150 novos processos.

Enquanto isso, os processos de conhecimento do 1º grau de jurisdição estavam em 2015 com 7.365.432 novos casos, número que diminuiu nos anos de 2016, 2017 e 2018, só voltando a crescer novamente em 2019, onde foram iniciados 7.201.344 novos processos.

Figura 6 - Série Histórica de Processos nos Juizados Especiais Estaduais e no 1º grau no Justiça em Números

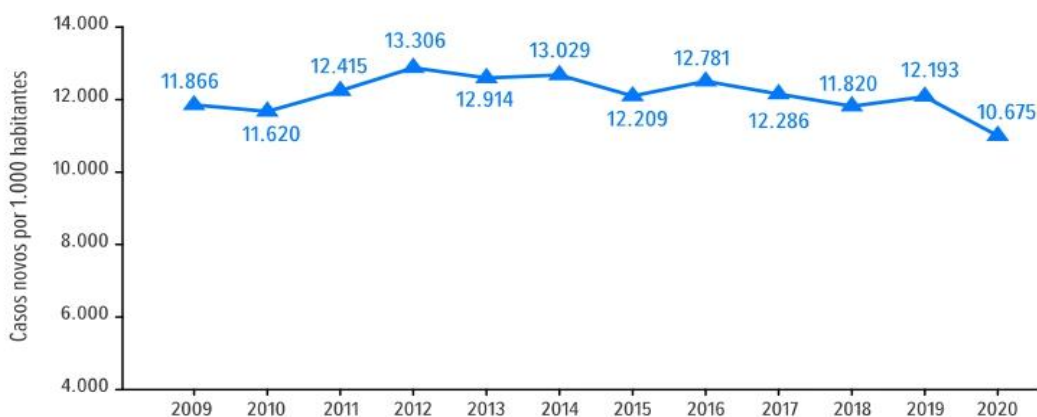


Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2020, on-line).

A quantidade de processos sendo instaurados estava se mantendo constante desde 2015. Contudo, com o relatório “Justiça em Números 2021” através da análise de dados, ficou demonstrado que, em média, a cada 100.000 habitantes, 10.675 ingressaram com uma ação judicial no ano de 2020, conforme Figura 7. Enquanto

que, utilizando essa mesma proporção, em 2019 a cada 100.000 habitantes 12.211 ingressaram com uma ação judicial, ou seja, cerca de 1.500 processos a menos (CNJ, 2021, p.99).

Figura 7 - Série histórica do número de casos novos por mil habitantes



Fonte: Conselho Nacional de Justiça - CNJ (2021, on-line).

Além disso, deve-se acrescentar que houve uma redução em 2020 de 12,3% no número de casos por mil habitantes em relação a 2019 (CNJ, 2021, on-line). Uma das causas que pode ter contribuído para essa queda foi a quarentena, onde a orientação era que ninguém saísse de casa. Seguindo essa ideia, deve ser destacado que a diminuição no ingresso de casos por mil habitantes se deu também em razão do número de mortes por COVID-19. De acordo com o Conselho Nacional de Secretários de Saúde – CONASS, no ano de 2020 morreram 194.976 pessoas em 289 dias de pandemia (CONASS, 2021, on-line). Ou seja, o número de processos novos decresceu, no mesmo passo em que a população estava padecendo por causa do vírus.

Para fechar essas ideias, temos que, o pensamento de confiar tão somente no Poder Judiciário para resolver os litígios acabou por prejudicar os métodos adequados de resolução de conflitos. De acordo com Flávia Pereira Hil:

Desde a promulgação da Constituição Federal de 1988, há vinte e seis anos – recém-completados, vimos presenciando, em nosso país, um verdadeiro “boom” contencioso, com o vertiginoso aumento do volume de litígios submetidos ao Poder Judiciário. A redemocratização, aliada a nossa tradição de “civil law”, marcada pela cultura de judicialização dos conflitos, foi o fermento para o significativo crescimento do número de ações judiciais nas últimas décadas (HIL, 2015, on-line).

Ou seja, houve uma crescente utilização por alguns cidadãos das prerrogativas de ter seus direitos resguardados para judicializar toda demanda conflituosa. Por esse motivo o CNJ e os demais órgãos do Judiciário continuam incentivando uma nova cultura de pacificação social através da utilização dos meios adequados de resolução de conflitos. Nesse sentido afirmam Silva, Spengler e Durante (2015), que “O legislador transformou problemas da vida cotidiana em problemas jurídicos, mas cabe à própria sociedade transmutar essa “deficiência””.

A conciliação e mediação, além de outras formas de acabar com o litígio de maneira amigável, têm se destacado como nova forma de solução dos conflitos, não retirando a importância da Jurisdição, que permanece como regra no monopólio estatal. São formas diferentes para a resolução das demandas e que não anulam uma à outra, devendo ser utilizadas de acordo com o que melhor se encaixar ao caso concreto e sempre na busca pela promoção da paz social. Dessa forma será possível dar celeridade aos processos que de fato precisam estar no controle jurisdicional e acabar com a sobrecarga existente que faz a justiça ser considerada ineficaz.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o crescente desenvolvimento tecnológico, grandes transformações estão ocorrendo na sociedade em geral, o que influencia diretamente no Direito e consequentemente nas audiências de conciliação. Além disso, como ficou demonstrado nessa monografia, o CPC de 2015 deu muita ênfase aos métodos adequados de resolução de conflitos, sobretudo com a conciliação e mediação, separando diversos artigos para falar desse tema.

Com a análise dos dados e com base na utilização dos meios tecnológicos como forma de apoio na resolução das demandas, fica demonstrado que esse novo modelo tem gerado um impacto nas audiências de conciliação dos Juizados Especiais, em razão da celeridade que tem proporcionado.

Algo que, anteriormente, era visto como muito excepcional, se tornou a regra, pois com o risco gerado pela aglomeração, se mostrou necessário que os atos processuais fossem realizados de maneira remota. O desafio passou a ser encontrado em vários aspectos, e um deles é o fato de que nem todos possuem acesso à internet no Brasil e muitos ainda não compreendem a forma como as plataformas digitais funcionam.

Utilizar esses métodos adequados de resolução de conflitos, com ênfase na Conciliação, dá as partes a possibilidade de entrar em um acordo com condições acessíveis a ambos, de forma que todos consigam cumprir suas obrigações.

Com observação ao CNJ e tudo quanto foi verificado nesse trabalho, ficou demonstrado que o Brasil tem se empenhado muito nessa política de conciliação e uma ampliação da cultura do diálogo. Com os dados disponibilizados e a análise da quantidade de conciliações realizadas, o número de acordos homologados em audiência cresceram no decorrer dos anos, o que gera a também almejada celeridade.

Sobre as ODR, fica corroborado que independentemente de serem judiciais ou privadas, elas estão se mostrando capazes de facilitar a resolução dos problemas, muitas vezes antes de se tornarem um litígio. Grandes empresas estão cada vez mais investindo nesses métodos, pois estão comprovando que é mais econômico e célere. É um campo que ainda não foi completamente estudado, mas com grande potencial de desenvolvimento.

Ficou sedimentado que, os métodos adequados de resolução de conflitos foram muito encorajados pelo legislador pátrio e que o CNJ é um grande incentivador das

conciliações. Contudo, verifica-se que existe uma pequena diversidade de conteúdo disponível sobre esse tema, se tornando um campo ainda pouco explorado.

Em face da metodologia utilizada, e apesar de todos os dados coletados do CNJ, não é possível fazer uma previsão de como ficarão esses números no decorrer do tempo, ficando a expectativa de bons resultados futuramente. No momento o que pode ser constatado é que muito tem sido investido nesse método e o que demanda empenho agora é na adequação dos indivíduos para que participem das audiências com os instrumentos necessários.

Políticas Públicas precisam ser desenvolvidas no sentido de possibilitar que todos, sem distinção, tenham acesso aos meios de comunicação virtual. O Estado deve observar que, não basta que os tribunais sejam organizados de maneira a continuar em serviço através de aparelhos tecnológicos, sem fornecer ao cidadão os aparelhos necessários para que haja uma comunicação efetiva. Se for concebida em nosso meio uma cultura de informação e assistência aos indivíduos, a democracia estará mais consolidada e haverá uma maior garantia de direitos.

Finalmente, a expectativa de contribuição com essa monografia era trazer uma nova perspectiva das condições das partes, o acesso à internet, a desigualdade entre os litigantes, bem como a judicialização dos conflitos, de maneira a acrescentar com a literatura acerca dessa temática. Essa é a realidade pela qual os tribunais estão passando e que ainda vai gerar mudanças, pois o Direito precisa se adequar aos desenvolvimentos tecnológicos e se renovar de acordo com a necessidade social.

REFERÊNCIAS

ANNONI, D. **O direito humano de acesso à justiça no Brasil**. Porto Alegre: Sérgio Antônio Fabris Editor, 2008.

BEDIN, Gilmar Antonio; SCHONARDIE Elenise Felzke. **OS DIREITOS HUMANOS E O ACESSO À JUSTIÇA: Uma Análise Histórico-Conceitual de um Direito Fundamental para a Convivência Humana Pacífica**. Disponível em: <https://doi.org/10.21527/2176-6622.2018.50.75-86>. Acesso em: 30 set. 2021.

BRASIL. **Constituição Federal de 1988**. 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 07 jul. 2021.

BRASIL. **Lei 7.244, de 07 de novembro de 1984. Dispõe sobre a criação e o funcionamento do Juizado Especial de Pequenas Causas**. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm. Acesso em: 15 mai 2021.

BRASIL. **Lei 9.009, de 26 de fevereiro de 1995. Dispõe os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências**. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9099.htm. Acesso em: 15 mai. 2021.

BRASIL. **Lei 10.259, de 12 de julho de 2001. Dispõe sobre a instituição dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais no âmbito da Justiça Federal**. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LEIS_2001/L10259.htm. Acesso em: 15 jun. 2021.

BRASIL. **Lei 12.153, de 22 de dezembro de 2009. Dispõe sobre os Juizados Especiais da Fazenda Pública no âmbito dos Estados, do Distrito Federal, dos Territórios e dos Municípios**. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Lei/L12153.htm. Acesso em 15 ago. 2021.

BRASIL. **Lei 13.105, de 16 de março de 2015. Código de Processo Civil**. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/1980-1988/L7244.htm. Acesso em 18 mai. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.994, de 24 de abril de 2020. Altera a Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995, para possibilitar a conciliação não presencial no âmbito dos Juizados Especiais Cíveis**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l13994.htm. Acesso em: 04 jun. 2021.

BRASIL. **Portaria Nº 356, DE 11 DE MARÇO DE 2020. Dispõe sobre a regulamentação e operacionalização do disposto na Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, que estabelece as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19)**. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Portaria/PRT/Portaria%20n%C2%BA%20356-20-MS.htm Acesso em: 01 nov. 2021.

CAMPOS, Adriana Pereira; FRANCO, João Vitor Sias. **A Conciliação no Brasil e a importância da figura dos Juízes Leigos para o seu desenvolvimento**. Anais do VI Congresso Internacional UFES/Paris-Est, 2017. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/acampos,+Microsoft+Word+>

+Adriana+Pereira+Campos+&+Jo%C3%A3o+Vitor+Sias+Franco.pdf>. Acesso em: 24 ago 2021.

CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito Constitucional**. 3. ed. Coimbra: Ed Coimbra, 2000, p. 423.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryan. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.
CARNEIRO, João Geraldo Piquet. **Análise da estruturação e do funcionamento do Juizado de Pequenas Causas da Cidade de Nova Iorque**. In: WATANABE, Kazuo (Coord.). Juizado Especial de Pequenas Causas: Lei n. 7.244, de 7 de novembro de 1984. São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1985.

CAROLI, Anderson Ernesto. **OS OBSTÁCULOS AO PLENO ACESSO À JUSTIÇA NO ÂMBITO DOS JUIZADOS ESPECIAIS CÍVEIS**. Disponível em: <https://www.academia.edu/32997610/OS_OBST%C3%81CULOS_AO_PLENO_ACESSO_%C3%80_JUSTI%C3%87A_NO_%C3%82MBITO_DOS_JUIZADOS_ESPECIAIS_C%C3%8DVEIS>. Acesso em: 22 mai. 2021.

CASTRO, Bruna Amaral. **Gargalo de processo: guia completo com exemplos para identificar e eliminar**. Disponível em: <<https://blog.zeev.it/gargalo/>> Acesso em 30 ago. 2021.

CJF- Conselho da Justiça Federal. **Jornadas de Direito Processual Civil – Enunciados Aprovados**, 2017. Disponível em: <<https://www.cjf.jus.br/cjf/corregedoria-da-justica-federal/centro-de-estudos-judiciarios-1/publicacoes-1/i-jornada-de-direito-processual-civil>>. Acesso em: 30 out. 2021.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. Brasília /DF. **DIAGNÓSTICO DOS JUIZADOS ESPECIAIS**. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2020/08/WEB_LIVRO_JUIZADOS_ESPECIAIS.pdf>. Acesso em 27 ago. 2021.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. Brasília/DF. **Relatório Justiça em números 2020**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/08/rel-justica-em-numeros2020.pdf>>. Acesso em 27 ago. 2020.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2021. Brasília /DF. **Relatório Justiça em números 2021**. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2021/09/relatorio-justica-em-numeros2021-12.pdf>>. Acesso em 27 ago. 2020.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. Brasília/DF. **Resolução CNJ nº 61/2020**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3266>>. Acesso em 02 out. 2021.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. Brasília/DF. **Resolução CNJ nº 313/2020**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/files/original221425202003195e73eec10a3a2.pdf>>. Acesso em 05 nov. 2021.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. Brasília/DF. **Resolução CNJ nº 337/2020**. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3498>>. Acesso em 04 out. 2021.

CNJ - CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. 2020. Brasília/DF. **Resolução CNJ nº**

354/2020. Disponível em: <<https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3579>>. Acesso em 04 out. 2021.

CNJ – Quem somos. Disponível em: < <https://www.cnj.jus.br/sobre-o-cnj/quem-somos/> >. Acesso em 02 out 2021.

CNJ apresenta relatório Justiça em Números 2021 nesta terça-feira (28/9). Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-apresenta-relatorio-justica-em-numeros-2021-nesta-terca-feira-28-9/>. Acesso em: 28 set. 2021.

CNJ. Pesquisa revela que 47 tribunais já investem em inteligência artificial. Disponível em: <<https://www.cnj.jus.br/pesquisa-revela-que-47-tribunais-ja-investem-em-inteligencia-artificial/>>. Acesso em: 13 out. 2021.

CONASS - Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Disponível em: <<https://www.conass.org.br/painelconasscovid19/>>. Acesso em 11 out. 2021.

DIDIER JR., Fredie. **Curso de direito processual civil: introdução ao direito processual civil, parte geral e processo de conhecimento.** 17. ed. Salvador: JusPodivm, 2015.

FELICIANO, Guilherme Guimarães; BRAGA, Mauro Augusto Ponce de Leão; FERNANDES, Taís Batista. **Mediação e conciliação em tempos de Covid-19 (ou além dele) e procedimentos de online dispute resolution: vantagens e desvantagens das interações síncronas e assíncronas.** Revista Jurídica Luso-Brasileira, Lisboa, v. 6, n. 6, p. 635-659, 2020. Disponível em: <https://www.cidp.pt/revistas/rjlb/2020/6/2020_06_0635_0659.pdf>. Acesso em: 15 out. 2021.

FELIPPE, Fátima Teresinha. **CRIAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS COMO MODELO INOVADOR NO ACESSO À JUSTIÇA.** Disponível em: <<http://periodicos.pucminas.br/index.php/virtuajus/article/view/18007/18007-64936-1>>. Acesso em 23 mai. 2021.

FGV - Fundação Getúlio Vargas; IPESPE -Conselho Científico do Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas; AMB- Associação dos Magistrados Brasileiros. **ESTUDO DA IMAGEM DO JUDICIÁRIO BRASILEIRO.** 2019. Disponível em <https://www.amb.com.br/wp-content/uploads/2020/04/ESTUDO_DA_IMAGEM_.pdf> Acesso em: 02 out 2021.

FILHO, Antônio Gabriel Marques. **Arbitragem, conciliação e mediação: métodos extrajudiciais efetivos de resolução de conflitos.** Disponível em: <<https://marq4.jusbrasil.com.br/artigos/363749107/arbitragem-conciliacao-e-mediacao-metodos-extrajudiciais-efetivos-de-resolucao-de-conflitos>>. Acesso em: 07 set 2021.

FILHO, Humberto Lima de Lucena. **A CULTURA DA LITIGÂNCIA E O PODER JUDICIÁRIO: NOÇÕES SOBRE AS PRÁTICAS DEMANDISTAS A PARTIR DA JUSTIÇA BRASILEIRA.** Disponível em: <<http://www.publicadireito.com.br/artigos/?cod=84117275be999ff5>> Acesso em 05 nov. 2021.

GONÇAVES, Marcus Vinícius Rios. **Novo Curso de Direito Processual Civil**, 14º Edição: 2017.

GRINOVER, Ada Pellegrini. **Os métodos consensuais de solução de conflitos no Novo Código de Processo Civil.** Estado de Direito. [on-line]. 04 nov. 2015. Disponível em:

<<http://estadodedireito.com.br/conflitosnonovo/>>. Acesso em: 24 mai. 2021.

Justiça em Números 2020: mediação e conciliação no Poder Judiciário. MOL-Mediação on-line, 2020. Disponível em: <https://www.mediacaonline.com/blog/justica-em-numeros-2020-mediacao-e-conciliacao-no-poder-judiciario/>. Acesso em: 24 ago. 2021.

LIMA, Daniel Henrique Sprötte. **Online Dispute Resolution: Tecnologia a serviço do Acesso à Justiça. XXVII Congresso Nacional do CONPEDI.** Porto Alegre, RS; 2018. Disponível em: <<http://conpedi.danilolr.info/publicacoes/34q12098/w92y6fx1/8ThmyGHC2T0iLq9l.pdf>> Acesso em: 02 set 2021.

MAIA, Andrea; FERRARI, Isabela. **Sistemas de resolução de conflitos online – Mais uma porta de acesso à Justiça.** 2018. Disponível em: <<https://www.editorajc.com.br/sistemas-de-resolucao-de-conflitos-online-mais-uma-porta-de-acesso-justica/>>. Acesso em: 02 set. 2021.

MENDES, Beatriz da Silva. **Efetividade da tutela jurisdicional às partes que exercem o jus postulandi no juizado especial cível: análise de processos movidos entre outubro de 2014 à março de 2015 na comarca de tubarão/sc.** 2017. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/5859>>. Acesso em: 20 set 2021.

MENDES, Bruna Alves. **Os Desafios Dos Juizados Especiais Na Busca Pela Democratização do Acesso à Justiça.** Disponível em: < <http://periodicos.pucminas.br/index.php/virtuajus/article/view/17942/17942-64978-1>>. Acesso em: 01 out 2021.

MORAES, Germana de Oliveira; LORENZONI, Eduardo Kurtz. **A Bandeira da Paz na Justiça Brasileira (Nascimento, Berço e Vida Durante a Gestão Inicial do CNJ).** Disponível: < <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2018/09/8f477ec6bf0626d8bf998c5b4f522458.pdf> > Acesso em: 01 out. 2021.

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

NOLLI, Patrícia. **Participação das partes e efetividade dos Juizados Especiais Cíveis: uma leitura sobre os deveres dos litigantes à luz da Teoria da Agência.** UFSC. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/214268/PDPC-P0036-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>. Acesso em: 01 out. 2021.

OLIVEIRA, Rui Barbosa de. **Oração aos moços.** Edições do Senado Federal; v. 271. Senado Federal, Conselho Editorial, 2019. Disponível em: <<http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/564558>>. Acesso em 04 set. 2021.

PINHEIRO, Rogério Neiva. **ODR e resolução de disputas em tempos de pandemia.** Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2020-mai-18/rogerio-neiva-odr-resolucao-disputas-tempos-pandemia#_ftn2> Acesso em: 30 out. 2021.

PISKE, Oriana. **Princípios orientadores dos Juizados Especiais - Juíza Oriana Piske.** Disponível em: < <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2012/principios-orientadores-dos-juizados-especiais-juiza-orian-piske>>. Acesso em 02 set 2021.

PNAD Contínua TIC. **Um em cada quatro brasileiros não tem acesso à internet, 29 de**

abril de 2020, Ed. Estatísticas Sociais – IBGE. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2020-04/um-em-cada-quatro-brasileiros-nao-tem-acesso-internet>. Acesso em 03 de out. 2021.

REIS, Luís Fernando Scherma. **O DIREITO SURTIU ANTES DA ESCRITA**. Disponível em: <http://publicadireito.com.br/artigos/?cod=7e44f6169f0ae75b>. Acesso em: 05 nov. 2021.

RICHA, Morgana de Almeida; PELUSO, Antonio Cezar (Coords.). **Conciliação e mediação: estruturação da política judiciária nacional**. Rio de Janeiro: Forense, 2011.

SOUSA, Elias Pereira de; BOVO, Flavia Afini; HAONAT, Ângela Issa; OLIVEIRA, Tarsis Barreto. **Conciliação: sinônimo de acesso qualitativo à justiça em tempo razoável**. Disponível em: <file:///C:/Users/User/Downloads/3381-17771-3-PB.pdf> Acesso em: 03 set 2021.

SORRENTINO, Luciana Yuki Fugishita; NETO, Raimundo Silvino da Costa. **O Acesso digital à Justiça - A imagem do Judiciário Brasileiro e a prestação jurisdicional nos novos tempos**. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios - TJDF. 2020. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/institucional/imprensa/campanhas-e-produtos/artigos-discursos-e-entrevistas/artigos/2020/o-acesso-2013-digital-2013-a-justica-a-imagem-do-judiciario-brasileiro-e-a-prestacao-jurisdicional-nos-novos-tempos> >. Acesso em: 02 set 2021.

START SE. **Como o Mercado Livre atingiu 98,9% de “desjudicialização” na resolução de conflitos**. [2019] Disponível em: <https://www.startse.com/noticia/nova-economia/mercadolivre-odr-resolucao-conflito>>. Acesso em 30 out. 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Reflexões sobre a atuação de litigantes vulneráveis sem advogado nos Juizados Especiais Cíveis**. Revista do Advogado: São Paulo. Associação dos Advogados de São Paulo (AASP). 2015. Disponível em: <http://www.fernandatartuce.com.br/wp-content/uploads/2016/07/Vulnerabilidade-de-litigantes-sem-advogado-nos-Juizados.pdf> > Acesso em: 03 set 2021.

VIANNA, Maria Amelia Mastroirosa. **Audiências virtuais - O legado da covid-19 ao Poder Judiciário**. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/345325/audiencias-virtuais--o-legado-da-covid-19-ao-poder-judiciario> > Acesso em: 02 set 2021.

WATANABE, Kazuo. **Política Pública do Poder Judiciário Nacional para tratamento adequado dos conflitos de interesses**. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/arquivos/cnj_portal_artigo_%20prof_%20kazuo_politicas_%20publicas.pdf>; Acesso em 02 set. 2021.

ANEXO A - LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Série histórica do número de casos novos por mil habitantes	20
Figura 2 - Realização de Mutirões pelos Juizados Especiais Estaduais	21
Figura 3 - Motivação para realização de mutirões.....	22
Figura 4 - Atos realizados nos mutirões	22
Figura 5 - Série histórica do Índice de Conciliação	26
Figura 6 - Série Histórica de Processos nos Juizados Especiais Estaduais e no 1º grau no Justiça em Números	38
Figura 7 - Série histórica do número de casos novos por mil habitantes	39