

UNIVERSIDADE DO GRANDE RIO - PROF. JOSÉ DE SOUZA HERDY
UNIGRANRIO

RENATA MIRANDA PIRES BOENTE

**AVALIAR A PERCEPÇÃO DO CIDADÃO SOBRE A CONCILIAÇÃO COMO
PRESTAÇÃO JURISDICIONAL: UM ESTUDO DE CASO NA JUSTIÇA FEDERAL
DO RIO DE JANEIRO**

RIO DE JANEIRO

2017

Renata Miranda Pires Boente

Avaliar a percepção do cidadão sobre a conciliação como prestação jurisdicional: um estudo de caso na Justiça Federal do Rio de Janeiro

Dissertação apresentada à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de mestre em administração.

Área de concentração: Estratégia e Governança.

Orientadora: Profa. Deborah Moraes Zouain

RIO DE JANEIRO

2017

CATALOGAÇÃO NA FONTE/BIBLIOTECA – UNIGRANRIO

xxxxx Boente, Renata Miranda Pires
Avaliar a percepção do cidadão sobre a conciliação como prestação
jurisdicional: um estudo de caso na Justiça Federal do Rio de Janeiro
/ Renata Miranda Pires Boente. – 2017.
xx f. : il. ; xx cm.
Dissertação (mestrado em Administração) – Universidade do Grande
Rio “Prof. José de Souza Herdy”, Escola de Ciências Sociais Aplicadas,
2016.
“Orientador: Profa. Deborah Moraes Zouain”
Bibliografia: f. xx-xx.
1. Administração. 2. Ensino superior. I. Zouain, Deborah Moraes. II. Universidade do Grande Rio
“Prof. José de Souza Herdy”.
III. Título.

xxx – xxx . xxxxx

“Este trabalho reflete a opinião do autor, e não necessariamente a da Associação Fluminense
de Educação – AFE. Autorizo a difusão deste trabalho.”

Renata Miranda Pires Boente

Avaliar a percepção do cidadão sobre a conciliação como prestação jurisdicional: um estudo de caso na Justiça Federal do Rio de Janeiro

Dissertação apresentada à Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy”, como parte dos requisitos parciais para obtenção do grau de mestre em administração.

Área de concentração: Estratégia e Governança.

Orientadora: Profa. Deborah Moraes Zouain

Aprovada em, ____ de _____ de 2017.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Deborah Moraes Zouain.
ORIENTADORA - UNIGRANRIO

Prof. Dr. Josir Simeone Gomes
Examinador Interno - UNIGRANRIO

Prof. Dr. Carlyle Tadeu Falcão de Oliveira
Examinador Externo - Universidade do Estado do Rio de Janeiro-UERJ

Ao meu esposo Alfredo Boente, exemplo de amizade, companheirismo e profissionalismo.

Aos meus pais Sergio Albano Pires e Maria Miranda de S. Pires, exemplos de caráter e perseverança, que sempre me apoiaram.

Aos meus filhos Juan Gabriel e Giullia Edwiges, amores da minha vida.

À Deus, por tudo o que sou e por me guiar e me fortalecer, mesmo quando eu duvidei da minha capacidade.

AGRADECIMENTOS

À Deus, por estar presente em todos os momentos da minha vida.

Ao meu esposo, Alfredo Boente, o primeiro a incentivar a minha volta à academia, e que também se fez presente me motivando nos momentos de cansaço, me auxiliando nas disciplinas de maior dificuldade, atendendo aos compromissos sociais quando a minha ausência era inevitável, enfim, sendo um verdadeiro companheiro.

Aos meus pais, Sergio Albano e Maria Miranda, que mesmo não sabendo das dificuldades pertinentes a tal produção, incentivavam-me constantemente.

Aos meus filhos Juan Gabriel e Giullia Edwiges, pelo tempo que deixei de participar dos momentos mais ternos de suas vidas, para a elaboração deste trabalho.

À toda a minha família, irmãos, primos, tios, tias, cunhadas e cunhados por também acreditarem e torcerem por mim.

Ao minha orientadora, Deborah Zouain, que desde o início me acolheu e mostrou-se com uma disponibilidade ímpar, agregando seu conhecimento e valorizando este estudo.

À Coordenação e Colaboradores do PPGA da UNIGRANRIO e aos doutores Professores, por transmitir seus conhecimentos e suas experiências de vida.

À minha supervisora e amiga de trabalho Rosana Lopes, pela compreensão e pelas palavras de incentivo que nos últimos dois anos, dividiu comigo as dificuldades profissionais e acadêmicas.

Ao Desembargador José Ferreira Neves Neto, por ser exemplo de atendimento ao jurisdicionado e pela força na condução da conciliação no TRF2ª Região.

À Juíza Federal Marcella Brandão, por ter me ensinado o olhar profundo àquele que busca à justiça e o falar amoroso daquele que acolhe e atende.

Aos meus amigos e àqueles que fiz durante o curso de mestrado, por estarem presentes, me incentivando e torcendo pela minha vitória, mesmo, que, às vezes, distantes.

“...Dê-me, Senhor, agudeza para entender, capacidade para reter, método e faculdade para aprender, sutileza para interpretar, graça e abundância para falar, acerto ao começar, direção ao progredir e perfeição ao concluir...”

São Tomás de Aquino

RESUMO

A presente dissertação traz a avaliação da percepção do cidadão sobre a conciliação como prestação jurisdicional com base na visão do modelo de política pública implementada pelo Conselho Nacional de Justiça, através da Resolução 125 de 29 de novembro de 2010, cujo objeto é o tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário e que agora, expressamente previsto no novo CPC, é uma realidade. Através da vigência dessa resolução é que iniciou-se a instalação dos Núcleos e Centros de Conciliação. O estudo em questão foi realizado no Centro Judiciário de Solução e Conflitos – CESOL/RJ, através de aplicação de questionários aos cidadãos presentes na conciliação durante a Semana Nacional de Conciliação em 2016. A aplicação da Teoria dos Conjuntos Fuzzy foi determinante para a compreensão das questões avaliadas como variáveis linguísticas, e como contribuição, promove a busca da excelência na prestação jurisdicional ao cidadão que comparece às audiências de conciliação neste Centro Judiciário através dos resultados encontrados.

Palavras-chave: Política Pública; Acesso à Justiça; Fuzzy; Conciliação.

ABSTRACT

This dissertation brings the evaluation of citizen perception about conciliation as a jurisdictional performance based on the vision of the public policy model implemented by the National Council of Justice, through Resolution 125 of November 29, 2010, whose object is the appropriate treatment of Conflicts of interest within the scope of the Judiciary and that now, expressly foreseen in the new CPC, is a reality. Through the validity of this resolution is that the installation of the Conciliation Centers and Centers began. The study in question was conducted at the Judicial Center for Solution and Conflict - CESOL / RJ, through the application of questionnaires to the citizens present during the National Conciliation Week in 2016. The application of Fuzzy Set Theory was determinant for the understanding of the Questions assessed as linguistic variables, and as a contribution, promotes the pursuit of excellence in the jurisdictional provision to the citizen who attends conciliation hearings in this Judicial Center through the results found.

Keywords: Public Policy; Access to justice; Fuzzy; Conciliation.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Processos Distribuídos – 1ª distribuição 2016.....	19
Gráfico 2: Demanda por tipo.....	23
Gráfico 3: Mapa da defensoria por UF.....	26
Gráfico 4: Acesso à Justiça – Série histórica do INAJ Geral de 2013 a 2015 por UF.....	27
Gráfico 5: Resultados da Semana Nacional de Conciliação de 2006 a 2015.....	33
Gráfico 6: Índice de percepção no Poder Judiciário.....	34
Gráfico 7: Casos novos, por justiça.....	34
Gráfico 8: Casos novos por assunto.....	41
Gráfico 9: Série histórica do índice de atendimento à demanda.....	41
Gráfico 10: Relação grau de presença x grau de importância.....	62
Gráfico 11: Grau de Similaridade.....	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Escala de presença de critérios	56
Quadro 2: Escala de importância de critérios	56
Quadro 3: Fuzzificação – grau de presença	59
Quadro 4: Fuzzificação – grau de importância	59
Quadro 5: Valor Crisp – grau de presença	60
Quadro 6: Valor Crisp – grau de importância	60
Quadro 7: valor normalizado – grau de presença	61
Quadro 8: valor normalizado – grau de importância	61
Quadro 9: Índice de percepção do cidadão	63
Quadro 10: Grau de similaridade	63

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1: Resultado Final – CNJ em 2006 – Movimento pela conciliação	31
Figura 2: Campanha publicitária da Semana Nacional de Conciliação 2016	33
Figura 3: Palavras sobre conflito	38
Figura 4: Diferença entre a lógica clássica e a lógica Fuzzy	43
Figura 5: Composição de um Sistema Fuzzy	44
Figura 6: Variáveis linguísticas de temperatura e seus termos linguísticos	45
Figura 7: Estatística de Setembro de 2016 do site da Justiça Federal 2º região	49
Figura 8: Jurisdição da Justiça Federal do RJ	49
Figura 9: Cerimônia de Abertura do Projeto Piloto de audiências prévias no CESOL/RJ...	52
Figura 10: Cerimônia de Abertura das audiências pré-processuais no CESOL/RJ	53
Figura 11: Salão de audiências do CESOL/RJ	53
Figura 12: Entrada para o salão de audiências do CESOL/RJ	54

LISTA DE TABELAS

Tabela1: Resultados da Semana Nacional de Conciliação de 2006 a 2015.....	32
Tabela2: Grau de presença.....	58
Tabela3: Grau de importância.....	58
Tabela4: Relação de critérios.....	62

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CNJ Conselho Nacional de Justiça

EC Emenda Constitucional

STF Supremo Tribunal de Justiça

CESOL Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania

NPSC2 Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos do Tribunal
Regional Federal da 2ª Região

CESCON / ES Centro de Solução de Conflitos do Espírito Santo

IPEA Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	15
1.1.1 Formulação do Problema	18
1.1.2 Objetivos	18
1.1.3 Objetivo Geral	18
1.1.4. Objetivos Específicos	18
1.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	18
1.3 RELEVÂNCIA DO ESTUDO	19
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	21
2.1 O CNJ COMO AUTOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS	21
2.1.1 A Política Nacional de Conciliação	22
2.1.2 A Resolução nº125 do CNJ	23
2.2 O ACESSO À JUSTIÇA E SEUS OBSTÁCULOS	24
2.2.1 O acesso à Justiça como instrumento de conquista da Cidadania	26
2.2.2 As desigualdades no acesso à Justiça	30
2.3 A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO	31
2.3.1 Do crescimento da demanda perante o poder judiciário	34
2.3.2 Da criação do Núcleo Permanente e do Centro Judiciário	35
2.4 UM OLHAR SOBRE A TEORIA DO CONFLITO	36
2.4.1 Do conflito à solução	37
2.4.2 A conciliação enquanto alternativa prospectiva de solução de conflitos	39
2.4.3 O caráter pedagógico da Conciliação	42
2.5 TEORIA DOS CONJUNTOS FUZZY	43
2.5.1 Fuzzificação	45
2.5.2 Defuzzificação	46
2.5.3 Normalização	46
2.5.4 Distância Harmming	47
2.5.5 Índice de Percepção do cidadão	47
2.5.6 Grau de Similaridade	48
2.6 DO ESTUDO DE CASO: JUSTIÇA FEDERAL DO RIO DE JANEIRO	49
2.6.1 A percepção do cidadão ao conflito	50
2.6.2 O Centro Judiciário de Solução de Conflitos – CESOL/RJ	51
3 METODOLOGIA DE PEQUISA	55
4 ANÁLISE DE RESULTADOS	65
5 CONCLUSÕES	66
REFERÊNCIAS	67
APENDICE A	
APENDICE B	
APENDICE C	
ANEXO I	
ANEXO II	

1-INTRODUÇÃO

A escolha do tema surgiu da observação do cidadão nas audiências de conciliação realizados no Centro Judiciário-SJRJ. Um olho no olho do cidadão com uma expectativa de que seu conflito será finalmente resolvido naquele momento, de onde muitas vezes é a primeira impressão do Judiciário.

Qual seria sua percepção neste momento? O quanto foi importante estar presente na audiência de conciliação? A questão: com acordo ou sem acordo impactou sua percepção na prestação jurisdicional na Justiça Federal?

É como um registro em movimentos lentos, dessa esperança no olhar do cidadão, na expectativa e dos seus reais sentimentos em estar presente na Justiça Federal, muitos com seu primeiro acesso, e aguardando ser atendido na solução do seu conflito.

Importante reafirmar que o escopo do presente trabalho não reside na observação das técnicas de resolução de conflitos nas conciliações. Ao contrário, espera-se entender o a percepção do jurisdicionado, aquele que foi atendido na conciliação e procurando a Justiça teve até mesmo seu primeiro acesso à justiça através das audiências de conciliação.

Ter um “problema” que gerou um “conflito” que “buscou os direitos na justiça” e que “tornou-se uma reclamação” antes de “virar um processo”. E que diante disso: o cidadão “foi bem atendido”, “foi escutado”, “foi entendido”, “foi esclarecido” e não necessariamente “fez o acordo”. E a pergunta: Qual a percepção desse cidadão nesta prestação jurisdicional?

O fato do ineditismo deste estudo e pesquisa, é porque essa política pública judiciária aborda aspectos e variáveis novas no tratamento das atividades e das funções próprias do Poder Judiciário quando propõem, como exemplo, o tratamento dos conflitos considerados pré-processuais.

Desse modo, o Poder Judiciário, utilizando os métodos alternativos de solução de conflitos, a conciliação e a mediação, espera oferecer uma jurisdição mais rápida, contribuir para a pacificação social e diminuir o número de ações judiciais, com a implementação da política Nacional da Conciliação.

Em 2010, com a edição da Resolução nº 125, o Conselho Nacional de Justiça implantou a “política pública de tratamento adequado de conflitos”, determinando a criação de núcleos permanentes de métodos consensuais de solução de conflitos. Com a determinação da criação desses núcleos, buscou-se instalar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, destinados à realização de sessões e de audiências de conciliação e mediação.

Nos últimos anos, especialmente a partir do ano 2010 com a Resolução nº 125 do Conselho Nacional de Justiça, muito se vem falando sobre os métodos adequados de soluções de conflitos.

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região, visando a cumprir as determinações da Resolução n. 125 do Conselho Nacional de Justiça, instalou no Estado do Rio de Janeiro o NPSC2 (Núcleo Permanente de Solução de Conflitos) e o CESOL (Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania). Os resultados apresentados por esses órgãos demonstram que as conciliações, possuem um número expressivo e têm se revelado como um mecanismo célere e eficaz, na busca da resolução de conflitos e pacificação social.

Atualmente a noção de acesso à Justiça não mais se limita ao mero acesso formal aos órgãos do Judiciário. Ao se garantir o acesso à Justiça ao cidadão, está a se garantir a solução de seu problema através de uma decisão justa, tempestiva e acima de tudo, efetiva. Deve-se garantir, portanto, que a sua pretensão seja realmente satisfeita.

A busca de solução de conflitos por meio de recursos que priorizam o diálogo e o entendimento entre as partes, ganha espaço na vida do cidadão.

O Poder Judiciário é um poder do Estado que representa antes de tudo a capacidade e a prerrogativa de julgar, de acordo com as leis criadas pelo Poder Legislativo. É um dos mais sólidos pilares nas democracias e apesar desta importância e de no Brasil ele ser um poder sólido, que já demonstrou sua importância para a garantia da democracia. São poucos os estudos sobre o Judiciário e pesquisas sérias sobre este poder de suma importância para a sociedade, para economia e para as instituições.

Logo, a Resolução nº 125 (CNJ, 2010) foi o primeiro passo dado. É um marco nas políticas públicas relativas ao tratamento de conflitos no País, pois prevê uma atuação conjunta dos órgãos jurisdicionados, sociedade, entidades e até mesmo universidades, através de orientação e informação para toda a sociedade buscando uma transformação social, estabelecendo diretrizes para implantação de políticas públicas.

O Novo Código de Processo Civil está em vigor e nos trouxe diversas inovações de grande importância para a sociedade, como o incentivo aos meios alternativos de solução de conflitos.

Quando se houve a palavra “conflito” é normal associá-la a disputa, guerra, briga, ou quando nos lembramos dos últimos conflitos em que nos envolvemos, logo nos vem a mente reações como taquicardia, transpiração e irritação e, intuitivamente, adotamos posturas de reprimir comportamentos, julgar, atribuir culpas e responsabilidades. E é nesse sentido que é

corrente a associação do litígio como algo negativo. No entanto, enxergá-lo como algo positivo é uma das principais alterações da chamada “moderna teoria do conflito”: sermos capazes de perceber o conflito como algo natural a relações humanas e com possibilidades de solução.

Não nos causa estranheza quando vemos em matérias e reportagens de forma recorrente e repetitiva que a maior reclamação ou insatisfação do cidadão ou da sociedade é a morosidade da justiça nas soluções judiciais causada pela alta taxa de litigiosidade da justiça brasileira. O Poder Judiciário é objeto de estudos avançados em diversos países os quais demonstram a importância de se conhecer bem as suas propostas, seus resultados e funções com seus gastos, até porque o “negócio” do Poder Judiciário é a resolução dos conflitos do cidadão, da sociedade, de forma a contribuir com a pacificação da mesma e portanto, avaliar a percepção do cidadão, que procura o Judiciário pra resolver o seu conflito, através da conciliação, é o objeto desse estudo, tamanha a importância do “negócio” institucional.

O presente trabalho está dividido em cinco partes:

O capítulo 1 contém a introdução, formulação do problema, os objetivos e a delimitação do tema, assim como a relevância do estudo.

O capítulo 2 está subdividido do 2.1 a 2.6. Iniciando com o CNJ como autor de políticas públicas e a resolução 125 (2.1), ao acesso à justiça e da horizontalidade desse acesso juntamente às vias facilitadoras de acesso à justiça (2.2). Em seguida, detalha-se a implementação dessa política pública (2.3), o caminho do conflito à solução, com a conciliação como alternativa de resolução trazendo o caráter pedagógico (2.4), a Teoria dos Conjuntos Fuzzy como a mensuração das análises dos resultados do presente estudo (2.5) e o capítulo (2.6), que tratará de forma específica sobre esse estudo de caso na Justiça Federal no CESOL/RJ.

O capítulo 3 nos traz a metodologia de pesquisa.

O capítulo 4, detalha o a análise dos resultados.

O capítulo 5, encerra o trabalho com a apresentação das conclusões e recomendações para pesquisas futuras.

1.1.1 – FORMULAÇÃO DO PROBLEMA

Quão é importante é a conciliação, na percepção do cidadão, como prestação jurisdicional?

1.1.2– OBJETIVOS

1.1.3 – OBJETIVO GERAL

O presente estudo tem por finalidade propor uma avaliação para entender qual a percepção do cidadão sobre a conciliação.

1.1.4 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar a percepção do cidadão sobre a conciliação no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania – CESOL / RJ.
2. Entender como está sendo operacionalizada a política pública de conciliação.
3. Entender os meios alternativos de solução de conflitos como facilitadores e o acesso à justiça a partir da participação em audiência de conciliação.
4. Entender a mudança de paradigma na resolução de conflitos através da conciliação, na percepção do cidadão.
5. Compreender a percepção do cidadão com relação ao papel dos conciliadores e Juiz.

1.2 – DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

Considera-se neste estudo, a Justiça Federal do Rio de Janeiro da 2ª Região, compreendendo o Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Soluções de Conflitos (NPSC2) no Tribunal Regional Federal da 2ª Região e o Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CESOL) na Seção Judiciária do Rio de Janeiro, excluindo-se para esse trabalho o CESCONE/ES.

Considera-se ainda, no presente estudo, que o termo cidadão refere-se ao indivíduo que recorre ao judiciário para resolver o seu conflito, com ou sem o acompanhamento de advogado, , independente de idade, do sexo, da moradia e do nível de escolaridade, e que comparece à audiência de conciliação/sessão no CESOL/RJ.

Cabe ressaltar que será considerado o período de 2010 a 2015 como recorte temporal de nosso estudo. Cabe esclarecer que esse limite temporal foi estabelecido de acordo com as seguintes razões: 1) Criação da Resolução nº125 em 29/11/2010; 2) Criação do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CESOL em agosto de 2011.

Além disso, a presente pesquisa estará fortemente embasada nas ações desenvolvidas no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania-CESOL, com a observação durante as audiências de conciliação ao acesso à justiça federal.

Não é intenção desta pesquisa a inferência de qualquer outra realidade relacionada com o público em questão, senão a proposta desse estudo.

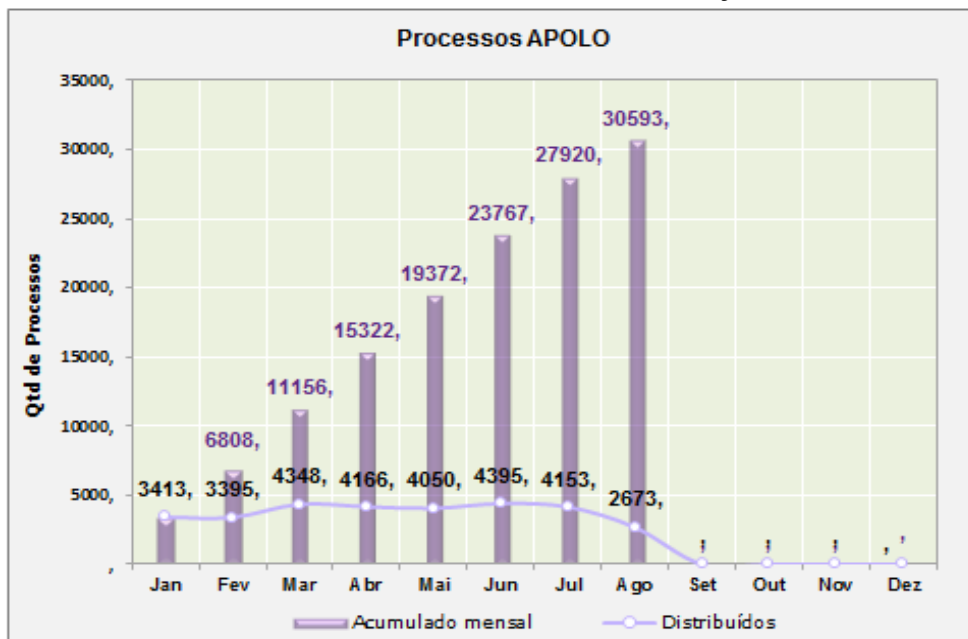
1.3 – RELEVÂNCIA DO ESTUDO

Diante dos fatos apresentados na introdução desse projeto de pesquisa, há o crescimento da litigiosidade em demandas judiciais na Justiça Federal e, conseqüentemente, trazendo impactos na prestação jurisdicional.

A iniciativa do Conselho Nacional de Justiça ao lançar a política pública conciliativa estimula e orienta toda a sociedade a romper com paradigmas da litigiosidade adquiridos anteriormente. Mais do que nunca agora com o Novo Código de Processo Civil em vigor, torna-se necessário educar o cidadão quanto à sua responsabilidade, em difundir e exercer a cultura voltada a pacificação social. Assim, o paradigma de que tudo se resolve ao Juiz, será amenizado, dando margem a uma nova cultura acerca da promoção da solução de conflitos por meio da auto composição.

O gráfico 1, ilustra o quantitativo dos processos distribuídos de 2016 e o declínio da demanda pelo sucesso das soluções dos conflitos através da realização das audiências pré-processuais.

Gráfico 1. Processos distribuídos – 1ª distribuição – 2016.



Fonte: http://portaldeestatisticas.trf2.gov.br/Portal/pages/Page_PublicacaoOficial.aspx (2016)

Verifica-se que o Judiciário torna-se mais cidadão, porque traz, para dentro do Novo Código de Processo Civil, institutos como a conciliação e a mediação, com a finalidade de desafogar o Judiciário, na tentativa de diminuir a lentidão e a morosidade dos processos. O que se pode observar é que a conciliação/mediação, aos poucos, vai se fazendo presente, porém o mais importante é a mudança na forma de pensar e fazer com que a sociedade tenha uma cultura no acordo, permitindo que surjam métodos alternativos capazes de resolver os conflitos existentes entre as partes.

2- FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O CNJ COMO AUTOR DE POLÍTICAS PÚBLICAS

O Conselho Nacional de Justiça, ainda que situado como órgão da estrutura do Poder Judiciário, conforme disposto no art. 92 da Constituição Federal de 1988, não possui atribuições jurisdicionais, mas administrativas, conforme pode se depreender da leitura do artigo 103-B, §4º da Constituição Federal ¹, ao estabelecer que *compete ao Conselho o controle da atuação administrativa e financeira do Poder Judiciário e do cumprimento dos deveres dos juízes*.

O Conselho Nacional de Justiça, com a missão de contribuir para que a prestação jurisdicional seja realizada com moralidade, eficiência e efetividade, em benefício da sociedade, foi criado em 31 de dezembro de 2004 e instalado em 14 de junho de 2005.

No site ² do Conselho Nacional de Justiça consta como diretrizes desse biênio: Potencializar a desjudicialização, por meio de formas alternativas de solução de conflitos, colaborar com a elaboração de atos normativos que promovam a celeridade processual, o aperfeiçoamento da prestação jurisdicional.

Estabelecer política pública é, nas palavras de Kazuo Watanabe ³ em palestra em Seminário de Conciliação e Mediação realizado pelo CNJ, atribuição do Conselho Nacional de Justiça, acrescentando ainda que em suas palavras... “abre-se o caminho para a conciliação e para uma mudança de consciência da sociedade sobre como solucionar os seus conflitos de maneira pacífica”.

Vale destacar que o CNJ também cria e promove programas e campanhas sociais, realizando ações internas, voltados à melhoria dos serviços no judiciário.

Na visão de Helena Beatriz Cesarino Mendes Coelho (2010), as políticas públicas são atividades estatais que se situam em uma zona limítrofe entre a Política e o Direito, em razão da ascendência que a Constituição exerce sobre o sistema político, em tempos de neoconstitucionalismo.

Em entrevista, Nelson Tomaz Braga ⁴, enumera vários programas praticados pelo Conselho Nacional de Justiça em sua existência. Entre as políticas públicas, citou a prática do

¹ http://www.senado.gov.br/atividade/const/con1988/con1988_16.04.2015/art_103-B_.asp

² <http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/diretrizes-estrategicas-da-presidencia-do-cnj>

³ <http://www.tjsp.jus.br/Download/Conciliacao/Nucleo/ParecerDesKazuoWatanabe.pdf>

⁴ <http://trt-1.jusbrasil.com.br/noticias/2775639/conselheiro-nelson-tomaz-braga-concede-entrevista-ao-cnj>

BacenJud, InfoJud, Justiça em números, Programa Integrar, Programa de metas, Movimento pela Conciliação, Mutirão Carcerário.

2.1.1 A Política Nacional de Conciliação

O CNJ através do Programa Justiça em Números ⁵ em relatório de 2015, a Ouvidoria do CNJ, recebeu cerca de 16 mil demandas. As demandas, em sua maior parte, versam sobre a alegada demora no andamento de processos no Poder Judiciário. Vale observar que a morosidade processual figura como tema de maior incidência entre as demandas endereçadas à Ouvidoria desde a implementação da unidade.

Através do conhecimento desses dados, foi possível a definição de políticas públicas que levem à maior eficiência na prestação de serviços, tornando a Justiça mais célere e efetiva, é o que explica a Juíza Morgana Richa ⁶, que ocupou o cargo de conselheira do CNJ por dois anos. Complementa a Juíza, que a formulação de políticas públicas tem a finalidade de estruturação e desenvolvimento social, com garantias dos direitos fundamentais, com acesso à cidadania.

De acordo com a magistrada, alguns programas como a política nacional de conciliação e o acompanhamento à aplicação da Lei Maria da Penha, saíram das iniciativas práticas, o que se reflete numa nova cultura no Judiciário brasileiro, voltada para a melhoria do serviço jurisdicional oferecido à população.

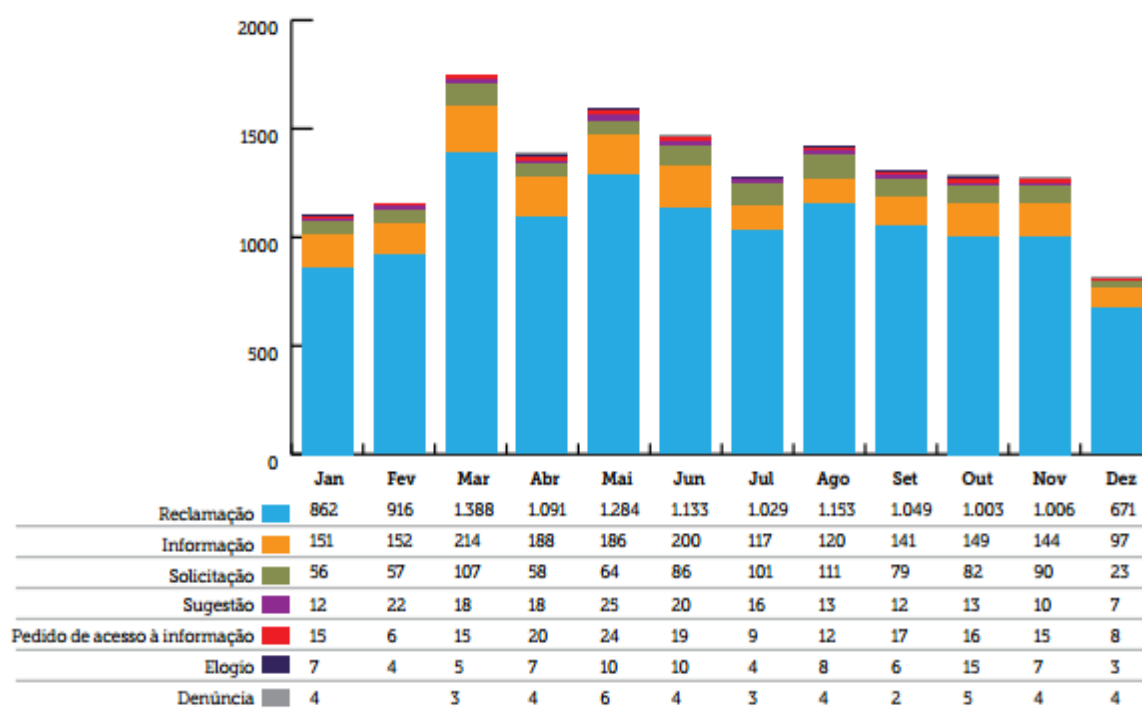
Em seguida, segue o gráfico 02, para melhor visualização das demandas da ouvidoria do CNJ.

⁵ consiste em ferramenta utilizada para a coleta de dados estatísticos, a fim de possibilitar a obtenção de cálculo de indicadores capazes de retratar o desempenho dos tribunais e propiciar a elaboração de políticas públicas que levem à maior eficiência na prestação de serviços e tornem a Justiça mais célere e efetiva.

<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/pj-justica-em-numeros> acessado em 10 de agosto de 2016.

⁶ <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/57301-morgana-richa-cnj-e-um-divisor-de-aguas-para-o-modelo-de-justica-brasileiro>, entrevista, acessado em 10 de agosto de 2016.

Gráfico 02 – Demanda por tipo



Fonte: Justiça em números CNJ (2015)

<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/02/423d01efe90cb5981200f1d03df91ec5.pdf>

O Poder Judiciário Nacional, diante da intensa conflituosidade, encontra-se abarrotado de ações e não possui estrutura e nem funcionários suficientes para o exercício da função jurisdicional em tempo que considerado razoável.

2.1.2 A Resolução nº125 do CNJ

Em agosto de 2006, iniciou-se o projeto permanente Conciliar é Legal, do Conselho Nacional de Justiça, tendo como objetivo construir acordos, tanto na esfera federal, quanto na estadual e do trabalho. Desde então, são realizadas de forma anual, campanhas que envolvem os tribunais em prol da conciliação. É evidente que a redução dos processos judiciais é um ponto de grande relevo, mas um dos aspectos mais importantes dessa implementação de política pública conciliatória, é a possibilidade de mudança de consciência da sociedade, sobre como solucionar os seus conflitos de maneira pacífica, fazendo com que os litigantes resgatem a responsabilidade pela autoria da própria vida.

Como vimos anteriormente, a própria Constituição Federal ao criar o CNJ, também acabou por definir suas atribuições, sendo que uma delas é a de zelar pela observância do artigo 37 da CF, que estabelece os princípios norteadores da Administração Pública, em

especial o princípio da eficiência nos órgãos judiciários. Em entrevista, Kazuo Watanabe ⁷ destaca que “a Resolução n. 125, de 29 de novembro de 2010, é o resultado dessa iniciativa, e o CNJ, por meio dela, institucionalizou a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário”.

A partir da Resolução 125 do CNJ, houve uma mudança significativa, tendo em vista que eram realizados os mutirões de conciliação anualmente com a duração de uma semana de audiências, privilegiando a conciliação e a mediação como métodos consensuais de resolução alternativa de disputas.

Toda essa estrutura de política pública foi aplicada a partir de um modelo do sistema judicial norte-americano a partir das ideias expostas na palestra do Professor Frank Ernest Arnold Sander, da *Harvard Law School*, em conferência no ano de 1976 ⁸. Foi nessa conferência que ele proferiu sobre variedades do processamento de disputas no conceito de “Tribunal Multiportas”.

Esse conceito foi implantado no Brasil, justamente com a Resolução nº125/2010 como mudança de paradigma da prestação jurisdicional na busca da resolução do conflito.

Assim, o Conselho Nacional de Justiça trata-se verdadeiramente de um órgão que vem desempenhando diversas funções para melhor desenvolver o sistema judiciário como um todo e dar resposta aos novos papéis que o Poder Judiciário está sendo requisitado a desempenhar, em razão da expansão da judicialização das relações sociais.

2.2 O ACESSO À JUSTIÇA E SEUS OBSTÁCULOS

Em clássico estudo acerca do tema, Celso Antônio Bandeira de Mello (2008), observa que:

(...)A Lei não deve ser fonte de privilégios ou perseguições, mas instrumento regulador da vida social que necessita tratar equitativamente todos os cidadãos.(...) O princípio da igualdade interdita tratamento desuniforme às pessoas. Sem embargo, consoante se observou, o próprio da lei, sua função precípua, reside exata e precisamente em dispensar tratamentos desiguais.

Logo, não se pode admitir que se estabeleça distinção entre cidadãos utilizando-se para tanto de tratamento desigual entre pessoas.

⁷ <http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/80974-norma-do-cnj-sobre-solucao-de-conflitos-completa-5-anos-com-saldo-positivo>, acessado em 02 de setembro de 2016.

⁸ https://law.uoregon.edu/images/uploads/entries/Michael_Moffitt-Before_the_Big_Bang-The_Making_of_an_ADR_Pioneer.pdf

O amplo acesso ao Judiciário pode significar também até mesmo retirar as barreiras físicas que por muitas vezes são fatores de obstáculos ao acesso, principalmente em relação a pessoas destituídas de recursos como educação e informação. É necessário um olhar do Judiciário para descer do pedestal e ir ao encontro dos que necessitam, olhar nos olhos com a escuta ativa.

Nessa linha, a preocupação com a melhoria dessas relações inclui a necessária horizontalidade, conformando uma nova fase com o novo código de processo civil: uma necessária mudança de paradigma.

É sabida da importância que a Defensoria Pública representa para as camadas mais pobres da população. Os carentes de recursos formam um contingente considerável de pessoas que procuram o Poder Judiciário na condição de autor ou réu, necessitando continuamente de um advogado ou defensor. Eles estão amparados pelo art. 5.º, LXXIV, da Constituição Federal que estabelece o dever do Estado na prestação de assistência jurídica integral e gratuita aos que comprovarem a insuficiência de recursos.

Assim, podemos iniciar um exame sobre o outro a partir do pensamento do filósofo Emmanuel Lévinas (2010): “Um indivíduo é outro para o outro. [...] Cada um é outro para cada um”.

O Defensor Público é o técnico jurídico mais próximo do cidadão comum hipossuficiente, aquele com quem o povo sofrido, excluído, segregado e principalmente, esquecido pelo poder público interno partilha as mazelas do cotidiano. Através do mapa da defensoria pública no site do IPEA, demonstra-se a procura por assistência (UF).

Gráfico 03 – mapa da defensoria por UF



Fonte: <http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria/downloads> (2016)

2.2.1 O acesso à Justiça como instrumento de conquista da Cidadania

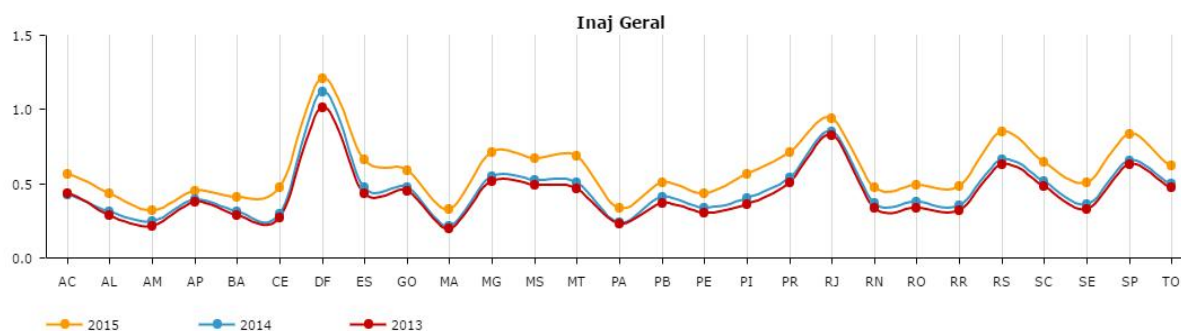
A grande questão está centrada em uma questão cultural, no fato de o cidadão não ter sido habituado a conjugar nenhum dos verbos acima (participar, monitorar, (re)pensar, (re)construir) e, assim, contentar-se com a cidadania formal. É o que confirma o professor Menelick de Carvalho Netto (2003), que “[...] somente o exercício da cidadania produz cidadãos.”

Através do relatório do Ministério da Justiça, demonstrando através do Atlas, os indicadores nacionais de acesso à Justiça (INAJ 2015)⁹, constatamos pouca diferenciação geral de valores 2013 para 2014, mas um salto nos valores em todas as UFs de 2014 para 2015, demonstrando um crescimento positivo conforme apresenta abaixo a Figura 2 que como destaque o Distrito Federal na sua condição de ser uma UF e município ao mesmo tempo,

⁹ http://www.acessojustica.gov.br/pub/downloads/caderno_inaj_2015.pdf

favorecendo a concentração de população atendida e possuir uma maior quantidade de portas da justiça.

Gráfico 4: Acesso à Justiça – Série histórica do INAJ Geral de 2013 a 2015 por UF



Fonte: http://www.acessoajustica.gov.br/pub/_downloads/caderno_inaj_2015.pdf (2015)

Sobre o conceito de acesso à justiça, cabe a acertada lição de Cappelletti e Garth (1998, p.8):

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.

Quando falamos em acesso à justiça, esse vai além, o cidadão tem a certeza da assistência jurídica plena e integral através do Juiz independente e imparcial. E quando se fala em uma ordem jurídica justa, reportamos a questão da cidadania, porque o direito de acesso à justiça é um direito garantidor de outros direitos e uma forma de assegurar efetividade a esses direitos do cidadão.

Segundo Pereira, (2005, p.12) O acesso à justiça é um direito elementar do cidadão, pelo qual ocorre a materialização da cidadania e a efetivação da dignidade da pessoa humana. Mediante o exercício dos direitos humanos e sociais torna possível o Estado democrático de direito.

Não é suficiente a simples declaração de um direito nos textos legais, o cidadão precisa sentir, ter a certeza e a segurança de que sua fruição não lhe será negada, e de que o seu acesso tem um canal disponibilizado para facilitar e garantir esse acesso á justiça.

Destaca Gomes Neto, (2008, p.134), que o acesso à justiça “enquanto direito humano fundamental, isto é inerente aos povos”, deve ser objeto de preocupação do Estado, sobretudo nos países de posição periférica, nos quais existe um cenário de pobreza.

Fica reforçado que a cidadania não pode ter plena eficácia, sem meios que possam garantir sua existência num plano material, é necessário que o direito de acesso à justiça seja um verdadeiro instrumento da cidadania, possibilitando-se aos cidadãos que venham a sofrer violação em seus direitos, que busquem sua concretização e possam usufruí-los e o caminho a seguir é o da justiça.

Dessa forma, os meios conciliatórios devem atuar como instrumentos que auxiliarão o Poder Judiciário na busca do seu objetivo primordial, qual seja a pacificação social.

A conscientização da sociedade em geral, principalmente da população de baixa renda, de sua cidadania é fundamental para a ampliação ao acesso à justiça.

Torna-se importante pontuar que o conceito de justiça, de forma alguma, encontra um padrão hermético, pois entende-se por acesso à justiça o sistema pelo qual o cidadão reivindica seus direitos e resolvem seus conflitos e que esse sistema deve ser oferecido pelo Estado de forma acessível a todos os cidadãos e deve proporcionar resultados aceitos como socialmente justos.

Segundo Mauro Cappelletti(1998),

O acesso à justiça pode ser considerado como um direito humano fundamental, que compreende o acesso a um sistema jurídico moderno e igualitário que garanta direitos e não apenas o proclame”. Nestes dizeres pode entender que há o direito ao acesso à justiça efetiva.

Nesse estudo, procurou-se buscar o olhar do acesso à justiça como por uma justiça social que envolve a justiça como instituição, mas que com ela não se confunde. E é nessa busca, em democratizar o acesso à justiça, que busca-se tornar os procedimentos mais acessíveis e simples, adequados a certos tipos de conflito.

Para alguns tipos de conflito, o tradicional processo litigioso perante o Judiciário, pode não ser o melhor caminho para ensejar a solução e a pacificação social.

A proposta desse estudo não é questionar acerca do monopólio Estatal na prestação da jurisdição, uma vez que a proposta é corroborar, aprofundar conhecimento, acerca de um movimento que se volta para a promoção de meios alternativos de solução de conflitos.

Importante trazer o entendimento do sociólogo e jurista Boaventura de Souza Santos (2011) “[...] a criação de mecanismos de solução de conflitos, caracterizados pela informalidade, rapidez, acesso ativo da comunidade, conciliação e mediação entre as partes constituem a maior inovação da política judiciária.”

Fredie Didier Júnior (2005) dá a tônica da mutabilidade do conceito de acesso à justiça:

O conteúdo desta garantia era entendido, durante muito tempo, apenas como a estipulação do direito de ação e do juiz natural. Sucede que a mera afirmação destes direitos em nada garante a sua efetiva concretização. É necessário ir-se além. Surge, assim, a noção de tutela jurisdicional qualificada. Não basta a simples garantia formal do dever do Estado de prestar a justiça; é necessário adjetivar esta prestação estatal, que há de ser rápida, efetiva e adequada.

De Acordo com Kazuo Watanabe (1998),

todos os obstáculos à efetiva realização do direito [acesso à justiça] devem ser corretamente enfrentados, seja em sede de Ciência Política e de Direito Constitucional, na concepção de novas e inovadoras estruturas do Estado e de organização mais adequada ao Judiciário, como também na área da Ciência Processual, para a reformulação de institutos e categorias processuais e concepções 35 Ano III – Edição I – Maio 2011 de novas alternativas e novas técnicas de solução dos conflitos. (KAZUO, 1998).

Segundo Marinoni (2003) “podemos dizer que o acesso à Justiça é o tema-ponte a interligar o processo civil com a justiça social”.

No Brasil a trajetória da cidadania é indissociável do processo de desenvolvimento dos direitos humanos. São facetas de uma mesma história da humanidade em busca de aperfeiçoamento das instituições jurídicas e políticas para garantia da liberdade e da dignidade humana (COSTA, 2007). Em verdade é uma história de lutas pelos direitos fundamentais da pessoa, lutas marcadas por massacres, violência, exclusão e outras variáveis que caracterizam o Brasil desde os tempos da colonização e que, na realidade, tem como único fim a conquista de direitos que legitimem o devido exercício da cidadania.

Quando demandamos judicialmente buscamos uma última palavra do juiz, fundamentada por lei, mas que diga as partes quem tem os reais direitos, ou quem ganha ou perde, ou seja, que decida sobre a lide. Assim, nota-se que, o Judiciário tem o poder de decidir sobre os litígios, mas não necessariamente lidar com sua causa. Isso por que cada conflito tem em seus elementos e fatores específicos, então, a competência do Poder Judiciário limita-se a decidir os conflitos, e não eliminá-los, afinal decidir sobre um conflito existente não impede que outro surja com suas próprias características, ou que as relações e vínculos sejam extintos.

Diante da impossibilidade de tratar de todos os conflitos de forma adequados que hoje chegam à Justiça, devido a todos os fatores já supracitados, ocorre um descompasso de forma que traz uma perda do poder do Estado e um desprestígio do Poder Judiciário. Vive-se um momento de complexidade na Justiça, tendo em vista que há um aumento extenso e intenso de reivindicações de acesso à Justiça e em resposta temos um sistema ineficaz e de mecanismos insuficientes para satisfazer as demandas existentes (MORAIS e SPENGLER, 2008, p. 106).

Os meios consensuais: conciliação, mediação, arbitragem e negociação, são formas alternativas de solução do conflito e possuem, se executados da forma correta, a mesma validade jurídica perante terceiros (*erga omnes*) e entre as partes do litígio (*inter partes*) que o procedimento judicial comum. Inclusive, a decisão tomada no âmbito de tais meios alternativos disporá de poder coercitivo, sendo passível de execução mediante via judicial, se não for cumprida (SILLMANN, 2012, p. 4).

Portanto, os meios de resolução alternativa de litígios são procedimentos de índole consensual que funcionam como verdadeira alternativa à litigação em tribunal e envolvem a intervenção de um terceiro face ao litígio (BROWN; MARRIOTT, 1999, p.12).

2.2.2 As desigualdades no acesso à Justiça

A pesquisa de opinião pública realizada na América Latina pelo Latinobarómetro¹⁰ revelou que Brasil e Argentina são líderes na desigualdade de oportunidades de acesso à justiça. Os cidadãos que foram ouvidos nesses dois países realmente não acreditam que o acesso à Justiça seja igual para todas as pessoas.

A pesquisa foi realizada pelo Latinobarómetro, entre 1995 e 2009, que mediu o nível de desigualdade no acesso à Justiça entre os cidadãos de cada país da América Latina, onde o Brasil, juntamente com a Argentina, apresenta o maior nível de desigualdade.

A entrada, no acesso ao Judiciário é relativamente fácil, o cidadão por ele mesmo, ou através de um defensor público, ou através de um advogado, não havendo dificuldades sobre esse ponto. A resolução do litígio é a saída onde paira a morosidade, pois poucos conseguem resolver seus conflitos num prazo razoável, e dos que conseguem muitas vezes o fazem representados pelas tutelas antecipadas.

O acesso da resolução de conflitos ao judiciário pode ser judicial ou extrajudicial. Através da via extrajudicial, o conflito instaurado é levado ao Judiciário valorizando os interesses do cidadão envolvido, fazendo que ele participe ativamente na resolução deste.

É o que pensa Torres (2005):

A solução de conflitos pode ter um caminho judicial ou mesmo extrajudicial. O primeiro, como já visto, tem despertado preocupação quanto ao excessivo número de processos e a morosidade na entrega jurisdicional. Por isso, nesse campo, as reformas processuais com a simplificação dos procedimentos, a reestruturação do Poder Judiciário, visando à aproximação dos cidadãos aos serviços prestados, com intuito de melhorar o acesso à Justiça. Nessa linha de pensamento, está o de

¹⁰ <http://www.latinobarometro.org/lat.jsp>

propiciar meios para audiências preliminares à composição mais rápida do litígio, assim como a extensão e a descentralização dos serviços da Justiça, com efetiva presença em locais determinados por uma pauta de atendimento, seja no âmbito urbano, seja rural.

Esta é a Justiça conciliadora que sai dos gabinetes indo de encontro ao cidadão, buscando resolver seus conflitos sem que ele precise, formalmente, provocar a manifestação do Poder Judiciário para prestar a tutela jurisdicional (TORRES, op. cit. p. 95).

De acordo com Caetano Lagrasta Neto (1989, p. 22), os meios alternativos de solução de conflitos são propostas de acesso à Justiça, dispensados, principalmente, às pessoas mais carentes, pertencentes a qualquer espécie de minoria.

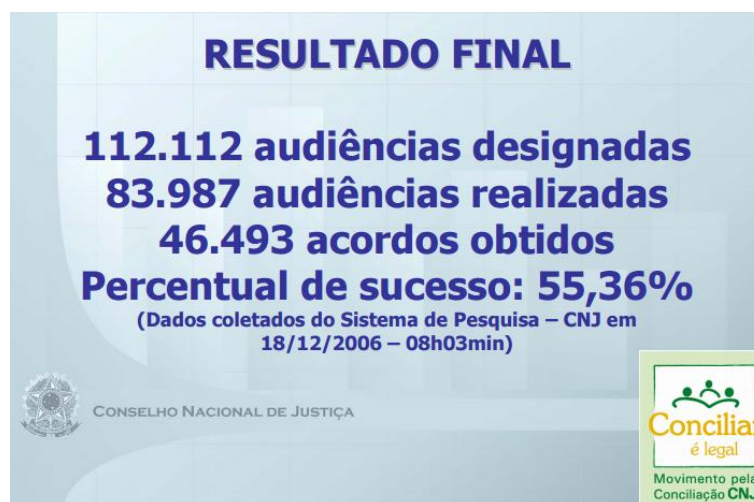
Através da conciliação a resolução de conflitos é alcançada. Torna-se extremamente importante, tendo em vista que não se busca somente a solução para a crise de acesso à Justiça, mas como também para a pacificação social.

2.3 A IMPLEMENTAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO

Para entender como está sendo operacionalizada a Polícia Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses, normatizada da Resolução 125 do CNJ, torna-se necessário verificar as estruturas anteriores a esse marco.

Em 2006 houve um esforço nacional chamado de “Semana da Conciliação”. Foram eventos concentrados de audiências de conciliação em Tribunais e outras unidades judiciárias em todo o território nacional que marcaram a consolidação de uma Política Pública Nacional de Conciliação. Essa estrutura do “movimento pela conciliação” se iniciou com os esforços de muitos voluntários em todo o país.

Figura 1- Resultado final – CNJ em 2006 – Movimento pela conciliação.



Fonte: http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/2006-semana_conciliacao_2006.pdf (2006)

Segundo a Ministra Ellen Gracie Northfleet (2007, p. 01), o movimento é mais um esforço das pessoas do que de infraestrutura,

Alguns elementos, no entanto, são indispensáveis. Fundamental para o sucesso do empreendimento é o empenho das pessoas e instituições engajadas no projeto. É necessário que os agentes envolvidos - magistrados, promotores, advogados, defensores e principalmente as próprias partes - promovam profunda alteração de mentalidade e adotem a disposição de modificar condutas consolidadas por longos anos de atuação com foco na litigiosidade.

Em 2007, a política pública de mutirões de conciliações, denominou-se de Semana Nacional de Conciliação, realizada de 03 a 08 de dezembro de 2007, com um apelo publicitário um pouco maior.

Em 2008, o esforço pela conciliação teve amplitude. A campanha teve como objetivo fortalecer a cultura da conciliação com folders e rádios públicas em todo o país.

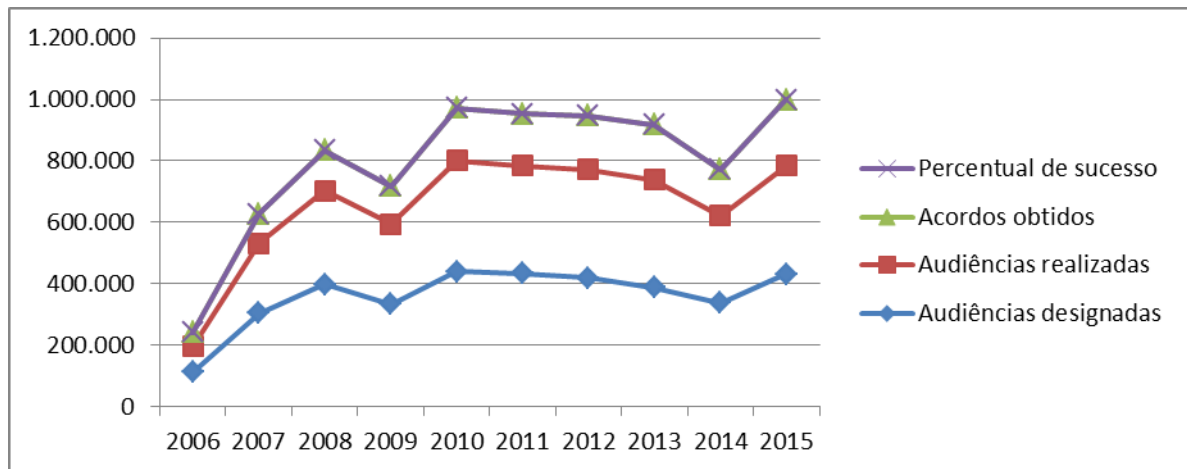
Tabela 1 – Resultados da Semana Nacional de Conciliação de 2006 a 2015

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Audiências designadas	112.112	303.638	398.012	333.324	439.180	434.479	419.031	387.065	337.504	430.986
Audiências realizadas	83.897	227.564	305.591	260.416	361.945	349.613	351.898	350.411	283.719	354.056
Acordos obtidos	46.493	96.492	130.848	122.943	171.637	168.841	175.173	180.795	150.499	214.036
Percentual de sucesso	55,36%	42,40%	42,80%	47,20%	47,40%	48,30%	49,78%	51,60%	53,05%	60,45%

Fonte: Elaboração própria a partir dos resultados estatísticos do CNJ
<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/semana-nacional-de-conciliacao/resultados>

O foco da Semana Nacional de Conciliação de 2010 foi chamar o cidadão para a conciliação. Na abertura foi publicada a Resolução nº 125 que regulamenta a Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesses, que concretizar o princípio constitucional de acesso à justiça, insculpido na Constituição Federal de 1988, art. 5º, inciso XXXV, como “acesso a ordem jurídica justa”

Gráfico 5 – Resultados da Semana nacional de conciliação de 2006 a 2015



Fonte: Elaboração própria a partir dos resultados estatísticos do CNJ

<http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/semana-nacional-de-conciliacao/resultados>

Para esse ano de 2016, a semana nacional de conciliação será realizada no período de 21 a 25 de novembro com o conceito “O caminho mais curto para resolver seus problemas”, como objetivo de reforçar que a conciliação é uma forma pacífica de solução de conflitos rápida e eficaz.

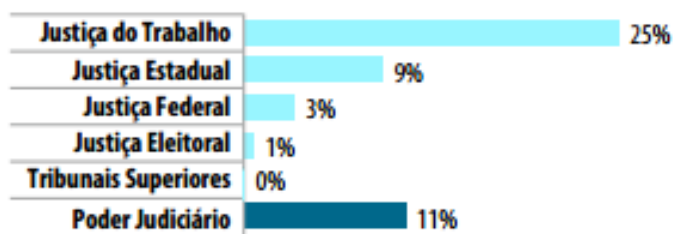
Figura 2 – Campanha publicitária da Semana Nacional de Conciliação 2016

Fonte: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoas/conciliacao-e-mediacao-portal-da-conciliacao/semana-nacional-de-conciliacao/campanhas/campanha-2016> (2016)

2.3.1 Do crescimento da demanda perante o poder judiciário

Ainda analisando as informações do relatório Justiça em Números 2016, tem-se como novidade o índice de conciliação que resulta do percentual de sentenças e decisões resolvidas por homologação de acordo. Observa-se pelo Gráfico abaixo que, em média, apenas 11% das sentenças e decisões foram homologatórias de acordo. A Justiça que mais faz conciliação é a Trabalhista, que consegue solucionar 25% de seus casos por meio de acordo.

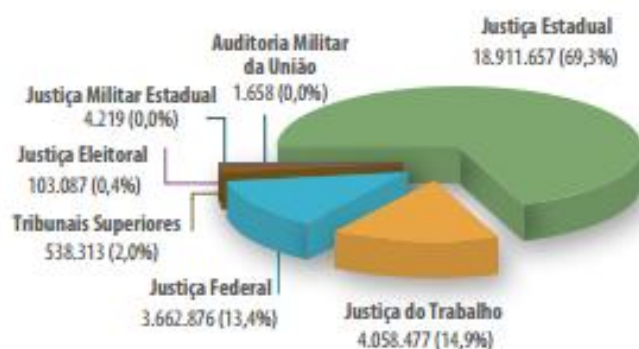
Gráfico 6 - Índice de conciliação no Poder Judiciário



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>
(2016)

A Justiça Estadual é responsável por 69,3% da demanda e 79,8% do acervo processual do Poder Judiciário. Em segundo lugar, por sua vez, está a Justiça Federal no que tange ao acervo (12,9% do total), e a Justiça do Trabalho (14,9% do total), no que tange à demanda. A Justiça Federal foi a única que conseguiu reduzir o número de casos pendentes em 2015 (-3,7%), mesmo que sutilmente.

Gráfico 7 – Casos novos, por justiça



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/10/b8f46be3dbbfff344931a933579915488.pdf>
(2016)

2.3.2 Da criação do Núcleo Permanente e do Centro Judiciário

Os Tribunais tinham trinta dias de prazo (a partir da publicação da Resolução nº125 do CNJ) para criar os Núcleos Permanentes de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos, organizados por juízes. Os Núcleos receberam atribuições, tais como de desenvolver dentro da competência do Tribunal que está vinculado, a política pública nacional de tratamento adequado de conflitos de interesses, realizando todos os esforços necessários para o cumprimento da política e suas metas, além de intermediar as relações com outros tribunais e órgãos da referida rede nacional.

Nesse mesmo sentido, colocar em operação os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania, locais onde serão realizadas as sessões de conciliações e de mediações previstas pela resolução e efetuar a capacitação, treinamento e atualização permanente de seus quadros de juízes, servidores e conciliadores.

Com relação às atividades educativas e relações com outros órgãos, os Núcleos devem fomentar cursos e seminários sobre conciliação, mediação e outros métodos de RADs; procurar firmar parcerias e convênios com entes públicos e privados com o objetivo de realizar os objetivos da política nacional; e por fim, comunicar ao CNJ a criação e composição de qualquer Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos. (art.7º, VIII, IX e parágrafo único)

De acordo com a referida Resolução do CNJ, os Tribunais devem criar os Centros Judiciários de Solução de Conflitos, denominados por “Centros”, que consistem em unidades do Poder Judiciário, responsáveis, preferencialmente, pelos serviços de mediação e conciliação realizados pelos mediadores e conciliadores, e pelos serviços de atendimento e orientação ao cidadão. Esses Centros deverão atender aos Juízos, Juizados ou Varas com competência nos temas: cível, fazendária, família e Juizados Especiais Cíveis e Fazendários. (art.8º)

Os Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania são os mecanismos institucionais criados para concretizar o modelo de “Tribunais Multiportas”, cujo usuário tem a possibilidade de resolver sua demanda de forma judicial e extrajudicial, além de obter orientações jurídicas e serviços de cidadania como confecção e emissão de documentos e encaminhamentos para serviços públicos.

2.4 UM OLHAR SOBRE A TEORIA DO CONFLITO

Sobre esse tema, Christophe W. Moore (1998) pondera que:

Todas as sociedades, comunidades, organizações e relacionamentos interpessoais experimentam conflitos em um ou outro momento no processo diário de interação. O conflito não é necessariamente ruim, anormal ou disfuncional, é um fato da vida. [...] Entretanto, o conflito pode ir além do comportamento competitivo e adquirir o propósito adicional de infligir dano físico ou psicológico a um oponente, até mesmo a ponto de destruí-lo. É aí que a dinâmica negativa e prejudicial do conflito atinge seu custo máximo.

As relações humanas noticiam o conflito como fenômeno constatável na vida em sociedade. Através das Ciências Sociais, Psicologia, Pedagogia, Administração, História, Etnografia, Estatística, Economia e até mesmo a Matemática tem-se buscado uma teorização lógica para o conflito e justificar sua gênese e manifestação.

Nos ensina o Dicionário Online Michaelis (2011), o termo tem origem na locução latina *conflictu* e significa:

1. Falta de entendimento grave ou oposição violenta entre duas ou mais partes.
2. Encontro violento entre dois ou mais corpos; choque, colisão.
3. Discussão veemente ou acalorada; altercação.
4. Encontro de coisas que se opõem ou divergem.
5. Luta armada entre potências ou nações; guerra.
6. Psicol Conforme a teoria behaviorista, estado provocado pela coexistência de dois estímulos que desencadeiam reações que se excluem mutuamente.

A conflitologia enquadra estudos de várias áreas do conhecimento tem se dedicado ao estudo dos procedimentos preventivos e resolutivos de conflitos, mas não constitui ramo autônomo de conhecimento. Nasceu na década de 1950 e 1960 e expandiu-se na década seguinte por intermédio de Mary Parker Follet, Roger Fischer, William Ury, dentre outros, e é circundada por várias técnicas de estudo como para a mediação e conciliação de conflitos.

É o que nos diz Eduard Vinyamata (2005, p.24) em seu livro: “define a ciência do conflito, o compêndio de conhecimentos e técnicas para atender os conflitos e procurar a sua solução pacífica e positiva”.

Segundo Vinyamata (2005), o termo foi utilizado primeiramente pelo pensador Johan Galtung, que há muitas décadas se dedica a abordar o tema da conflitologia é a interdisciplinaridade.

Nesse sentido, temos a Teoria de SKINNER¹¹, por exemplo, para que se possa compreender um conflito A desencadeado numa relação social B é necessário que se saiba quais os estímulos específicos dispensados aos atores C e D, de modo que o sempre que estimulados da mesma forma se obtenha o mesmo resultado.

É de relevância mencionar que um dos principais fundamentos modernos para os clássicos é a Teoria dos Jogos, que é abundantemente aplicada no campo da Administração, Economia, Matemática, Ciências Políticas, Jornalismo e Filosofia e que tem como criadores JOHN VON NEUMANN e OSKAR MORGENSTERN e busca a tomada de decisões numa situação de conflito.

Torna-se também de relevo pontuar que o conhecimento de todas as vertentes é bem-vindo à construção de uma base teórica sobre os conflitos. Isto se dá pela variedade de abordagens provenientes das mais distintas teorias, de modo que somente uma delas não é suficiente para explicar todos os casos concretos submetidos ao Poder Judiciário. Em certos limites, cada teoria consegue delinear determinados tipos de litígio e podem ser deveras importantes na compreensão destes e, por conseguinte, na exata forma de solução dos conflitos e a consecução de uma cultura de paz.

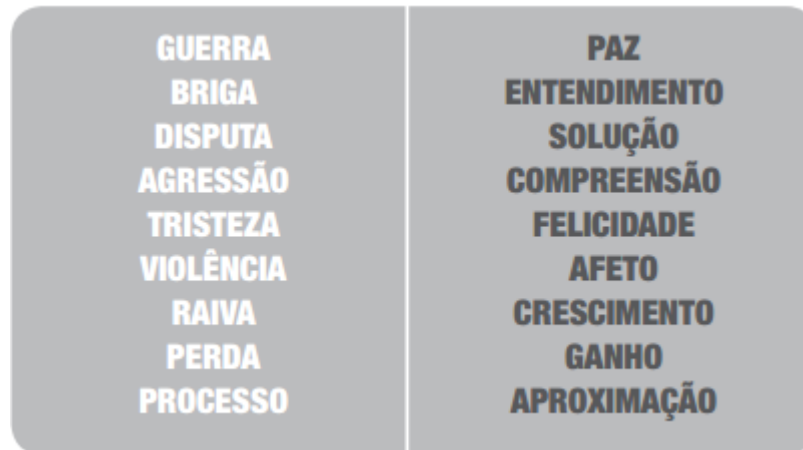
2.4.1 Do conflito à solução

Através do manual de mediação judicial do Ministério da Justiça, buscou-se entender sobre a Moderna teoria do Conflito. A possibilidade de se perceber o conflito de forma positiva consiste em uma das principais alterações da chamada Moderna Teoria do Conflito. Isso, porque, a partir do momento em que se percebe o conflito como um fenômeno natural na relação de quaisquer seres vivos, é que é possível se perceber o conflito de forma positiva.

Assim nos mostra em treinamento sobre mediação de conflitos, (Manual de Mediação) as palavras mais frequentes sobre conflitos:

¹¹ SKINNER, B. F. Ciência e comportamento humano. Brasília: Ed. Da Universidade de Brasília/Funbec. 1970. p.21

Figura 3: palavras sobre conflito



Fonte: http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Manual_Mediacao_MJ.pdf

Em mais um dia, o magistrado já sabe que terá de decidir sobre algum conflito. O cidadão em geral enfrenta no seu dia a dia o desafio de resolver, solucionar ou administrar conflitos.

O Cidadão deseja ver o seu caso resolvido. O Estado precisa que os conflitos sejam pacificados. Levando em consideração que a razão da existência e condição de sobrevivência das instituições é a sua contribuição para o desenvolvimento social manifesto na eficiente prestação de serviços e fornecimento de produtos.

Se conflitos existem em face da diversidade de opiniões, opções e percepções próprias da natureza humana, há de se admitir que muitos destes conflitos surgem da relação das instituições públicas ou privadas com os usuários (serviços públicos) e consumidores (serviços e produtos privados).

O conflito não pode ser ignorado ou dissimulado: deve ser aceito, até porque é importante para o desenvolvimento e amadurecimento democrático das relações sociais. Mas não podemos ficar “presos” ao conflito. A perpetuação da divergência leva a desconfiança, ao descrédito nas relações e no diálogo como meio para construção de alternativas, faz surgir o radicalismo que pode descambar em violências, como o não ouvir, o não respeitar ou o exercício arbitrário das próprias razões.

Há um pesado custo pela não resolução dos conflitos: o emperramento da cidadania. No âmbito interno, o ouvidor é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes, que busca soluções junto às áreas da organização, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos de melhorias contínuas, influenciando

os gestores para que a organização tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos.

Desenvolvendo a cultura do entendimento, as ouvidorias centram esforços na eficiência e qualidade dos serviços prestados reafirmando a missão primeira das Instituições. Daí temos os conflitos como processo de mudança social em uma provocação de mudanças.

Em pertinente análise feita por Morton Deutsch, apud, André Gomma de Azevedo e Ivan Machado Barbosa, tem-se a explicação sobre a adoção do processo negativo de resolução de disputas e suas consequências:

Quanto a esses relevantes aspectos do conflito, Morton Deutsch, em sua obra *The Resolution of Conflict: Constructive and Destructive Processes* apresentou importante classificação de processos de resolução de disputas ao indicar que esses podem ser construtivos ou destrutivos. Para Deutsch, um processo destrutivo se caracteriza pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa em razão da forma pela qual esta é conduzida. Em processos destrutivos há a tendência de o conflito se expandir ou tornar-se mais acentuado no desenvolvimento da relação processual. Como resultado, tal conflito frequentemente torna-se “independente de suas causas iniciais ” assumindo feições competitivas nas quais cada parte busca “vencer” a disputa e decorre da percepção, na mais das vezes errônea, de que os interesses das partes não podem coexistir. Em outras palavras, as partes quando em processos destrutivos de resolução de disputas concluem tal relação processual com esmaecimento da relação social preexistente à disputa e acentuação da animosidade decorrente da ineficiente forma de endereçar o conflito. (AZEVEDO, BARBOSA, 2007, p. 7)

Isso denota a verdadeira tentativa de implementação da resolução o qual traz para dentro dos órgãos da justiça a possibilidade de resolver conflitos sem necessariamente judicializá-los, ou seja, sem ser necessário resolver a demanda através de uma decisão adjudicada por uma sentença judicial.

2.4.2 A conciliação enquanto alternativa prospectiva de solução de conflitos

A conciliação é um instrumento efetivo de pacificação social, solução e prevenção de litígios, pois, na prática evitam a materialização do conflito ou cessam um conflito existente. São eficazes quanto ao encurtamento do tempo de duração do processo judicial proporcionando no seu curso os meios para a solução por acordo entre as partes, colocando termo ao litígio mais rapidamente do que levaria no seu curso normal, o que por si só é positivo, mas, sempre no bojo de um processo judicial.

Na verdade o termo “conflito pré-processual” significa um conflito antes do processo, antes do litígio, antes da jurisdição e, desta forma, uma solução para um conflito pré-processual será sempre um solução com ausência de jurisdição sem a formação de um

processo. Atualmente vivemos em uma sociedade em que a atenção dada à qualidade permeia todas as áreas da vida moderna. Naturalmente, tal preocupação está lentamente entrando no campo dos serviços prestados pelo Poder Judiciário.

Jacques Béhin ¹², notário francês, menciona o crescimento na Comunidade Européia sobre a tendência de legislar vias alternativas extrajudiciais de resolução de conflitos, com atenção especial voltada para os litígios familiares, sob a perspectiva de "desjudicialização" da sociedade. E este título vem coincidir com a missão tradicional do notário em matéria de mediação e de prevenção de conflitos.

Desjudicializar, termo ainda não dicionarizado, mas de fácil apreensão, trata de facultar às partes comporem seus litígios fora da esfera estatal da jurisdição, desde que juridicamente capazes e que tenham por objeto direitos disponíveis. A acepção do termo varia conforme o ramo do Direito

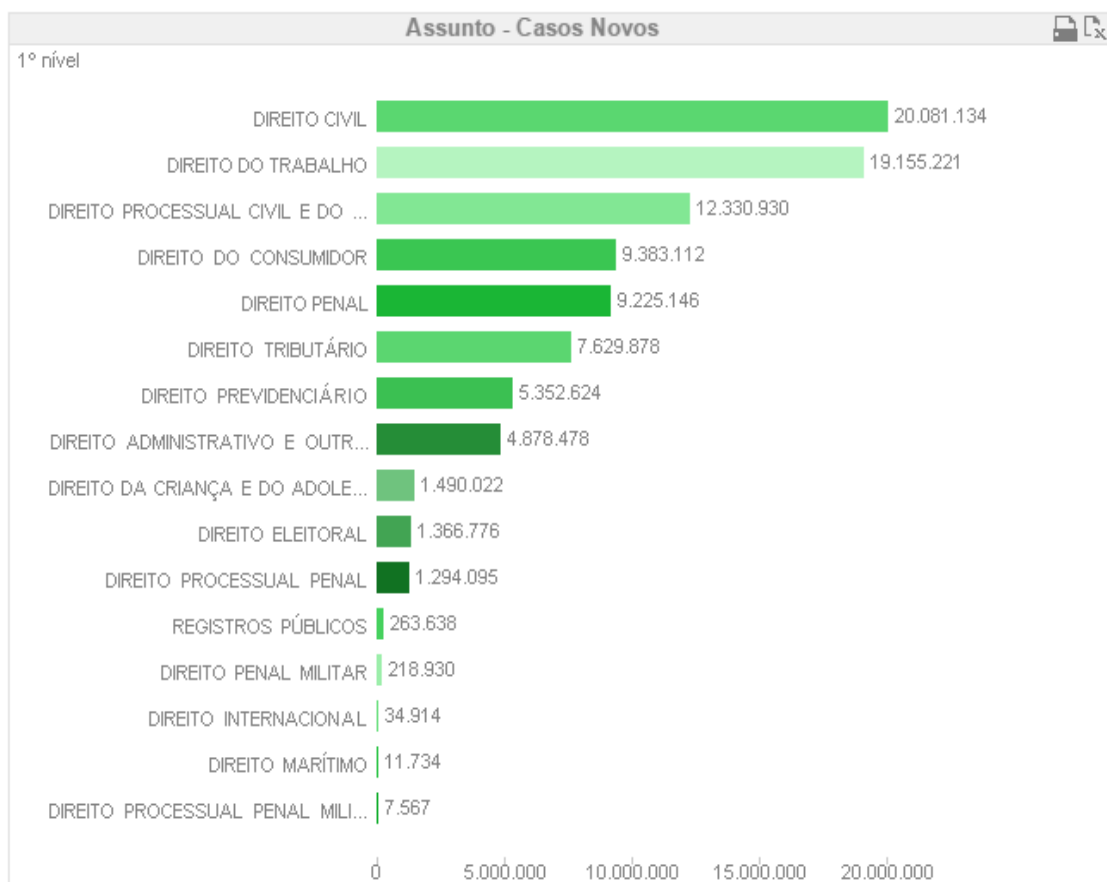
Através do relatório de Justiça em Números de 2015 que foi publicado no dia 17/10/2016, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) contabilizou o número de processos resolvidos por meio de acordos, fruto de mediações ou conciliações, ao longo do ano, em toda a Justiça brasileira.

Foi a partir da base de dados dos tribunais, que o órgão revelou o índice médio de conciliação em 11% das sentenças, resultando aproximadamente 2,9 milhões de processos finalizados de maneira autocompositiva.

Conforme o site do CNJ, esse novo dado permite que o país tenha ideia da contribuição da importância das vias consensuais de solução de conflito para a diminuição da litigiosidade brasileira. O próprio site enfatiza que com a entrada em vigor do novo Código de Processo Civil (Lei n 13.105, de 16 de março de 2015), prevendo as audiências prévias de conciliação e mediação como etapa obrigatória para todos os processos cíveis, esses índices devem aumentar e que estarão presentes no próximo Relatório, em 2017.

¹² BÉHIN, Jacques. Via extrajudicial de resolução de conflitos ganha espaço na Europa . Boletim ANOREG. 2001 - Fevereiro - Nº 2 - 22ª edição

Gráfico 8 – Casos novos por assunto



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros> (2016)

Gráfico 9 – Série Histórica do índice de atendimento à demanda



Fonte: <http://www.cnj.jus.br/programas-e-acoes/pj-justica-em-numeros> (2016)

2.4.3 O caráter pedagógico da Conciliação

A conciliação exerce um caráter pedagógico para o jurisdicionado, permitindo-o participar efetivamente da resolução de seu conflito, e gera uma nova cultura autocompositiva, ante a insuficiência do tradicional modelo litigioso, que através das técnicas de mediação e de conciliação faz com que as pessoas aprendam a lidar com seus próprios conflitos.

Nosso novo Código de Processo Civil, ao privilegiar a conciliação, faz com que as "soluções venham da mesa de negociação".

A conciliação segue a boa-fé das partes, pressupondo que estas assumam um comportamento com o intuito de se chegar a um acordo que satisfaça às necessidades de ambas as partes (de forma que uma não leve vantagem sobre a outra mantendo o respeito mútuo bem como o respeito às leis), envolvem princípios de empoderamento em caráter pedagógico da conciliação, na qual a experiência de uma conciliação bem conduzida é capaz de produzir efeitos futuros, no sentido de influenciar na formação do cidadão que, a partir da experiência vivida, conseguirá administrar de uma maneira mais adequada os possíveis conflitos em que venha a estar envolvido.

Fato é que quando alguém ajuíza uma ação nunca há a certeza de vitória, ao considerar que tudo dependerá do processo em si. Por causa disso, a conciliação deve ser buscada sempre que possível no curso do processo, inclusive antes da instrução processual, a fim de que os próprios litigantes cheguem a uma convenção a respeito de sua lide. Em tal perspectiva, Theodoro Júnior (2014, p. 539) ressalta que:

Muitas vezes é mais prático, mais rápido e conveniente que as próprias partes solucionem seu conflito de interesses. Ninguém mais indicado do que o próprio litigante para definir seu direito, quando está de boa-fé e age com o reto propósito de encontrar uma solução justa para a controvérsia que se estabeleceu entre ele e a outra parte.

De toda forma, uma vez que a mediação extrajudicial possui fundamento na autonomia da vontade das partes, deve ser compreendida como um instrumento de exercício da cidadania, à medida que constitui uma experiência pedagógica de resolução de conflitos, ajudando a superar diferenças e a realizar tomadas de decisões que contemplem necessidades, desejos e interesses das partes envolvidas. Transcende, assim, a dimensão de resolução adversarial de disputas jurídicas.

Constitui-se num projeto de caráter político-pedagógico que tem por objetivo a realização da autonomia, da cidadania e dos direitos humanos. Desse modo, revela-se como

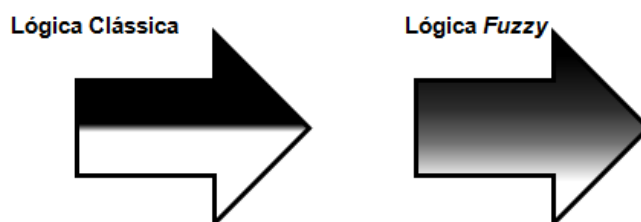
uma alternativa de superar a crise em que se encontra o Estado na realização da jurisdição e da justiça.

A Conciliação, como vivência pedagógica, permite às pessoas a tomada de consciência sobre si mesma, a compreensão de seus sentimentos, o sentido que atribuem à situação, à vida e ao mundo. Envolve igualmente a compreensão do outro, colocando-se em seu lugar, o que Rogers define como se eu fosse o outro. Este movimento exige a destotalização de cada um dos sujeitos para colocar-se na perspectiva do outro.

2.5. TEORIA DOS CONJUNTOS FUZZY

A Lógica *fuzzy*, também conhecida como lógica difusa ou lógica nebulosa é baseada nos conjuntos *fuzzy*, que foram introduzidos pelo matemático iraniano Lotfi Asker Zadeh, em 1965, em seu artigo denominado “*fuzzy sets*”, publicado na revista “*Fuzzy Set and Systems*”. Enquanto a lógica clássica trabalha com base nos fundamentos booleanos, ou seja, 0 e 1, apenas, a lógica *fuzzy* trabalha com um conjunto infinito de valores possíveis compreendidos entre 0 e 1, inclusive, conforme ilustra a Figura 4.

Figura 4 - Diferença entre a lógica clássica e a lógica *fuzzy*



Fonte: Oday, Oday, Boente e Boente, 2016.

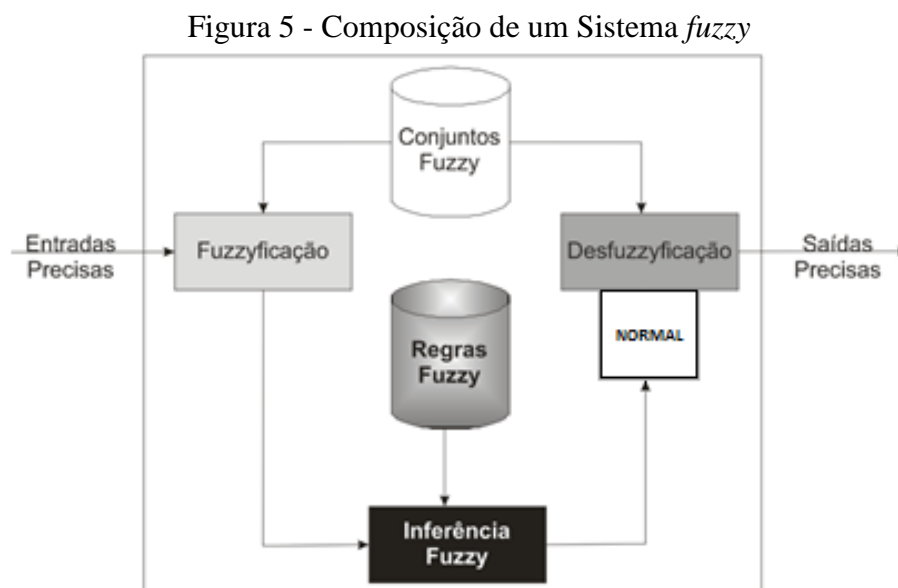
O conjunto *fuzzy* A é definido, portanto, por uma função de pertinência $\mu_A: [0 - 1]$. Essa função associa a cada elemento x do conjunto *fuzzy* A um grau $\mu_A(x)$ de pertinência, isto representa o grau de compatibilidade entre x e o conceito expresso por A : (SANDRI e CORREA, 1999).

De acordo com Cosenza et al. (2006) “a lógica *fuzzy* deve ser entendida como uma teoria matemática formal para a representação de incertezas”.

Os conjuntos *fuzzy*, possuem limites imprecisos, onde os números de um determinado conjunto possuem um grau de pertinência ou grau de pertencimento a este mesmo conjunto, variando continuamente entre 0 e 1 (BOENTE, 2013).

O surgimento da teoria dos conjuntos *fuzzy* foi causado pela necessidade de um método matemático que fosse capaz de expressar, de maneira sistemática e sólida, quantidades imprecisas, vagas e mal definidas.

Os sistemas *fuzzy* utilizam como preceito todos os fundamentos da teoria dos conjuntos *fuzzy*. Estes sistemas *fuzzy* são compostos de entrada, fuzificação, base de regras, procedimentos de inferência, defuzificação, normalização e saída, conforme ilustrado na figura 5.



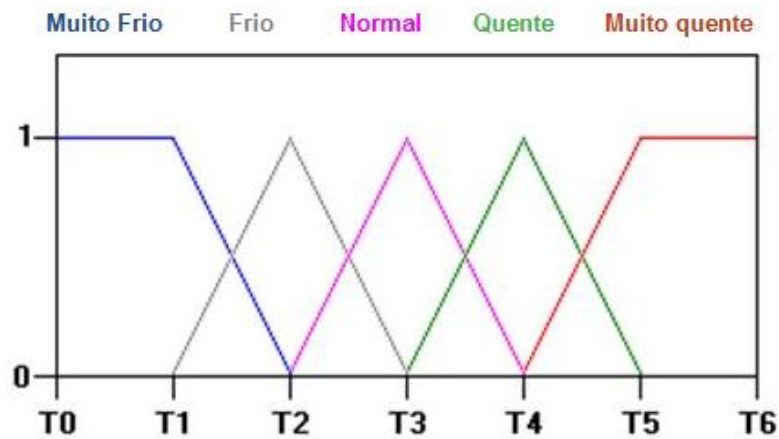
Fonte: Adaptado de Goldschmidt e Passos, 2005.

Um sistema fuzzy pode ser descrito como um conjunto de regras de lógica *fuzzy*, ou como um conjunto de equações relacionais *fuzzy* (SIMÕES e SHAW, 2007, p.79). Neste sistema, uma entrada tanto pode ser um valor preciso quanto um conjunto *fuzzy*. Quando a entrada provém de um observador humano ou de uma base de dados (questionário, entrevista ou observação - qualitativa) é frequentemente considerada como um conjunto *fuzzy*. Já a entrada derivada de um processo de medição é normalmente utilizada como um valor numérico com erros intrínsecos (ODAY, ODAY, BOENTE e BOENTE, 2016).

No processo de entrada utiliza-se as variáveis linguísticas, que são consideradas entidades adotadas para representar de forma imprecisa um conceito ou uma variável de um determinado problema (REZENDE, 2003).

A variável linguística é composta de valores que permitem a interpretação de variações, denominados tecnicamente como termos linguísticos (ROSS, 2008). Como exemplo, pode-se citar a variável linguística temperatura composta pelos seguintes termos linguísticos: muito frio, frio, normal, quente e muito quente, conforme ilustra a Figura 6.

Figura 6 - Variáveis linguísticas de temperatura e seus termos linguísticos



Fonte: Rezende, S.O. (2003)

2.5.1. Fuzzificação

O processo de fuzzificação é responsável pelo mapeamento das entradas numéricas em conjuntos *fuzzy*, por meio das variáveis linguísticas.

Segundo Izard (2007 apud BOENTE, 2013, p. 89):

A fuzzificação é o processo de transformação da entrada em graus de pertinência produzindo uma interpretação ou adjetivação da entrada, os quais caracterizam o estado do sistema (variáveis de estado), e os normaliza em um universo de discurso padronizado. Estes valores são então fuzzificados, com a transformação da entrada ruim, péssimo, importante etc., em conjuntos nebulosos (triangulares, gaussianas, trapezoidais etc.) para que possam se tornar instâncias de variáveis linguísticas. A fuzzificação também representa que há atribuição de valores linguísticos, descrições vagas ou qualitativas (por exemplo: a percepção sobre o estado de uma variável), definidas por funções de pertinências às variáveis de entrada.

Na fuzzificação, conforme afirma Boente (2013, p. 89) “o vetor de pertinências de entrada é calculado a partir do valor numérico de entrada e da discretização *fuzzy* de entrada”. A inferência é realizada mapeando-se valores linguísticos de entrada em valores linguísticos de saída com o uso da base de regras. Isso acontece quando um conjunto *fuzzy* \tilde{A} é obtido pelo “alargamento” *fuzzy* de um conjunto nítido, isto é, um conjunto nítido é convertido em um conjunto *fuzzy* apropriado, para expressar medidas de incertezas.

O processo de fuzzificação com número triangular fuzzy ocorre a partir da seguinte fórmula:

$$(a, m, b)_{\text{agreg}_j} = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m CI_{\text{resp}_i} * (Aval)_{\text{crit}_j} \quad (\text{a})$$

2.5.2. Defuzificação

Após o processo de fuzificação, tecnicamente deve ocorrer o processo de defuzificação, que pode ser definido como uma função que associa, a cada conjunto *fuzzy*, um elemento (do conjunto abrupto subjacente) que o represente (IZARD, 2007).

A defuzificação não expressa exatamente o processo inverso da fuzificação, conforme se pode constatar a partir de sua definição. Neste viés, Moré (2004, apud BOENTE, 2013, p. 90) afirma que o processo de defuzificação pode ser definido como uma função que associa a cada conjunto *fuzzy* um elemento (do conjunto abrupto subjacente) que o represente, podendo-se encarar o valor escolhido como uma espécie de valor esperado traçando uma analogia com as distribuições de probabilidade.

Na defuzificação o valor da variável linguística de saída inferida pelas regras *fuzzy* é traduzido num valor discreto, o qual será identificado como valor *crisp*. No entanto, nem sempre este valor *crisp* apresenta um valor compreendido entre 0 e 1, inclusive, perfazendo a necessidade de realizar o processo de normalização *fuzzy*.

O processo de defuzificação ocorre a partir da seguinte fórmula:

$$V_{crisp} = \frac{(a + 2m + b)_{agreg_j}}{4} \quad (b)$$

2.5.3. Normalização

O processo de normalização *fuzzy* ou simplesmente normalização consiste em adequar (normalizar) o valor *crisp* encontrado a partir do processo de defuzificação a fim desse número estar obrigatoriamente compreendido entre 0 e 1, inclusive.

Normalização ou valor normal consiste em um número real fuzzy ou crisp normalizado cujo valor não pode ser maior que 1, pois este seria o limite máximo admissível por um número *fuzzy* (MORÉ, 2004).

O processo de normalização ocorre a partir da seguinte fórmula:

$$V_{norm} = \frac{V_{crisp}}{V_{max}} \quad (c)$$

2.5.4. Distância Hamming

A Distância Hamming recebe este nome devido à homenagem prestada a Richard Hamming, que introduziu o conceito em um artigo fundamental sobre códigos de Hamming, “Error detecting and error correcting codes” em 1950 (ROSS, 2008).

A distância hamming é dada pela diferença entre dois conjuntos *fuzzy* comparados (MOREÉ, 2004). Esta distância ou tecnicamente denominada *gap* corresponde o quanto um conjunto *fuzzy* deve se aproximar de outro conjunto *fuzzy* a fim de buscarem a maior aproximação possível.

O cálculo da distância hamming ocorre a partir da seguinte fórmula:

$$Dist_{crisp} = V_{crisp}P - V_{crisp}I \quad (d)$$

2.5.5. Índice de Percepção do Cidadão

O índice de percepção do cidadão refere-se ao quanto um indivíduo consegue perceber algo ou alguma coisa, acerca de certa situação (RIZZON, 2009, p. 225).

O índice de percepção do cidadão será encontrado a partir da soma dos produtos entre os dois conjuntos fuzzy, onde o primeiro indica a presença dos critérios de percepção do cidadão e o segundo indica a importância desses critérios, divididos pelo somatório de todos os graus de importância calculados, conforme ilustrado na seguinte fórmula:

$$I_{percep} = \frac{\sum_{i=1}^n G_{pres} \times G_{imp}}{\sum_{j=1}^m G_{imp}} \quad (e)$$

2.5.6. Grau de similaridade

O grau de similaridade consiste na identificação da semelhança existente entre os critérios de presença e os critérios de importância (BOENTE, 2013).

O grau de similaridade dos critérios de presença e importância calculados a partir do processo de fuzificação das respostas coletadas através dos questionários estruturados foi encontrado por meio da divisão da área de interseção pela área de união dos triângulos referentes aos graus de presença e importância dos critérios de percepção do cidadão, conforme ilustrado na seguinte fórmula:

$$Gsim(\tilde{A}, \tilde{B}) = \frac{AI}{AT} = \frac{\min(\mu_{\tilde{A}}(x), \mu_{\tilde{B}}(x))}{\max(\mu_{\tilde{A}}(x), \mu_{\tilde{B}}(x))} \quad (f)$$

Através do site da justiça federal e de pesquisa documental no arquivo geral da JF no Bairro de São Cristóvão foi possível obter as informações necessárias. O Tribunal Regional Federal 2ª Região (que compreende a Justiça Federal do Rio de Janeiro e a Justiça Federal do Espírito Santo) foi instalado em 30 de março de 1989 com três Turmas compostas, cada uma delas, por quatro magistrados. Mais tarde, a Lei 8.915, de 12 de julho de 1994, ampliou a composição do TRF2 de 14 para 23 magistrados. O TRF2 fica na Rua Acre, 80 – Saúde – RJ.

A primeira instância da Justiça Federal no RJ, fica nos seguintes endereços: Avenida Rio Branco, 134, Avenida Venezuela, 343 – Saúde e Rua Manaí, 81 – Campo Grande, e parte administrativa na avenida Almirante Barroso – Centro – RJ.

A primeira instância corresponde ao órgão que analisará e julgará inicialmente a ação apresentada ao Poder Judiciário. As decisões por ela proferidas poderão ser submetidas à apreciação da instância superior, dando oportunidade às partes conflitantes de obterem o reexame da matéria. É a garantia do duplo grau de jurisdição.

A Justiça Federal é composta pelos tribunais regionais federais e juízes federais, e é de sua competência julgar ações em que a União, as autarquias ou as empresas públicas federais forem interessadas. Existe a Justiça Federal comum e a especializada, que é composta pelas Justiças do Trabalho, Eleitoral e Militar.

2.6.1 A percepção do cidadão ao conflito

Gibson e colaboradores (1990) propõem-nos que “a percepção é o processo pelo qual o indivíduo conota de significado ao ambiente.” Dar significado ao ambiente requer de uma integração da informação sensorial com elementos cognitivos como, por exemplo, com nossas lembranças, com nossas presunções básicas do que é o mundo, com nossos modelos ideais etc., com o fim último de construir o mundo que nos rodeia.

A incerteza é um caso particular dentro do processo perceptual que se apresenta quando nos enfrentamos a uma situação cujo significado não é claro, e que em consequência nos cria dúvida e insegurança; não podemos dizer como nos pode afetar, se é perigoso, neutro ou benigno. A incerteza tem efeitos importantes sobre o indivíduo, que em general são negativos, porque entre outras coisas desorganiza-o e o transtorna, pois ao não conhecer como é a potencial conexão entre o objeto ou a situação conosco não podemos gerar um elemento conductual ou cognitivo de relevância.

O presente trabalho é com base no Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS) que tem o objetivo tornar-se um sistema de indicadores de percepção social que seja capaz de

fornecer ao IPEA o aprimoramento de pesquisas e também serve ao Estado para subsidiar análises e decisões e ainda informar a sociedade, fornecendo-lhe condições para melhor conhecer e avaliar os resultados alcançados pelas políticas públicas vigentes.

O SIPS foi formulado como pesquisa quantitativa do tipo survey. A técnica amostral utilizada para a confecção da pesquisa pode ser denominada como “amostragem por cotas”.

O autor da pesquisa, Fábio de Sá e Silva (2010), sugere que a educação em direitos é uma medida necessária para ampliar a consciência de violação em casos como de relações de trabalho ou contratos.

Problemas de família, nas relações de trabalho e entre vizinhos são os três conflitos mais comuns enfrentados pelo brasileiro. Juntos, os três itens respondem por 52% entre os 13 problemas mais graves indicados por cidadãos na segunda parte de um estudo sobre a percepção da Justiça, feito pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA). Os problemas de família lideram as queixas, com 24,86%.

A pesquisa também mostra que os brasileiros não gostam de levar todos os conflitos para a Justiça, mesmo os que ocorrem com frequência. O quesito “problemas com empresas com as quais fez negócio”, que ocupa o sexto lugar entre os conflitos mais comuns, é aquele em que os brasileiros menos gostam de acionar a Justiça.

Outros problemas comuns em que há pouca disposição para recorrer à Justiça envolvem a cobrança de impostos, questões de vizinhança e conflitos com pessoas com as quais se fez negócio. A pesquisa ainda apontou que o único caso em que o brasileiro se mostra bastante disposto a acionar a Justiça são os problemas com crime e violência.

2.6.2 O Centro Judiciário de Solução de Conflitos – CESOL/RJ

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania da Seção Judiciária do Rio de Janeiro – CESOL foi criado em 05/08/2011 na seção judiciária do Rio de Janeiro em consonância com a Resolução nº 125 para a criação dos Centros Judiciários.

O CESOL é atualmente coordenado pelos juízes federais Marcel Corrêa e Aline Miranda, e funcionalmente vinculado ao Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos da 2ª Região (NPSC2).

O Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CESOL) em atendimento a Resolução. nº 4 do TRF2, publicada em abril, tornou permanente o Projeto Piloto de Conciliações Prévias, que visa à solução de conflitos em matérias cíveis, antes mesmo da citação das partes, e ampliou a competência do CESOL para atuar em outras matérias

Entre os assuntos que podem ser encaminhados por esses juízos ao CESOL estão: demandas propostas em face dos Correios (ECT); pela Caixa (CEF), ou em face dela, para questionar cobrança em fatura de crédito, saque fraudulento, débitos indevidos, depósitos não efetuados, entre outros, ou em face da União (AGU) quanto a gratificações de desempenho, entre outros.

O projeto permite que, logo após a distribuição do processo, as partes possam resolver o conflito de maneira consensual, por meio de uma audiência de conciliação, a ser realizada na sede do CESOL - Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, na Av. Rio Branco, 247- Anexo I – 10º andar, Centro. Nesse momento, quando é possível chegar a um entendimento, a própria Ata de audiência tem força de Alvará, o que permite o pagamento em até 30 dias, se for este o caso. Tudo muito simples e rápido.

A iniciativa de conciliar atende às diretrizes do Conselho Nacional de Justiça, que desde 2010 dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesse no âmbito do Poder Judiciário. Para 2015, o CNJ estabeleceu para todo o Poder Judiciário a meta 3 que visa a “aumentar o percentual de casos encerrados por conciliação em relação ao ano anterior”.

Figura 9: Cerimônia de abertura do Projeto piloto de audiências prévias no CESOL/RJ



Fonte: do autor

“É um avanço para o Poder Judiciário fazer com que o litígio seja resolvido, amigavelmente, antes da instauração do processo”. A declaração é do desembargador federal do TRF2 José Ferreira Neves Neto, em discurso na solenidade de abertura das “Sessões Pré-Processuais e Audiências de Mediação e Conciliação” no dia 13 de outubro, no Foro da

Justiça Federal do Rio de Janeiro, localizado na Av. Rio Branco. A realização de audiências de conciliação pré-processuais são uma determinação do novo Código de Processo Civil.

O desembargador federal Ferreira Neves lembrou que o país é um caos em matéria de litígio, as estatísticas mostram que a relação é de um processo para cada dois cidadãos, considerando que há cerca de 100 milhões de processos em tramitação e 200 milhões de habitantes.

Figura 10: Cerimônia de abertura das audiências pré-processuais no CESOL/RJ



Fonte: do autor

Figura 11: Salão de Audiências do CESOL/RJ



Fonte: do autor

Figura 12: Entrada para o salão de audiências do CESOL/RJ



Fonte: do autor

3 METODOLOGIA DE PESQUISA

Esta dissertação tem caráter dedutivo, pois levanta-se uma suposição que a conciliação como prestação jurisdicional é importante na percepção do cidadão. A pesquisa pode ser classificada quanto aos fins como descritiva e explicativa, pois o método utilizado nesta pesquisa é um estudo de caso que, segundo Yin (2005), é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto.

Quanto aos procedimentos de coleta a pesquisa tem cunho bibliográfico e de pesquisa de campo, pois foram consultados leis, decretos e normas, bem como fontes oficiais do governo e sua realização foi feita em um Centro Judiciário de Solução de Conflitos.

Quanto às fontes de informação esta pesquisa é quali-quantitativa, pois a partir das variáveis linguísticas (qualitativas), sujeito a ambiguidades, imprecisões e incertezas, define-se um conjunto fuzzy para realizar a conversão dos valores qualitativos em quantitativos, representados numericamente por números fuzzy normalizados.

O método escolhido para responder o objetivo da pesquisa foi instrumentalizado através de dois questionários estruturados. Os questionários estruturados foram aplicados entre os dias 21 a 25/11/2016 durante a Semana Nacional de Conciliação, aos cidadãos presentes ao sair das audiências de conciliação no Centro Judiciário do Rio de Janeiro – CESOL/RJ, representando uma amostra de 47 respondentes.

Ao término da audiência, foi perguntado ao cidadão (autor da reclamação) se ele poderia responder algumas questões sobre sua percepção em alguns critérios de presença e importância sobre a conciliação.

O método aplicado, a partir da teoria dos conjuntos *fuzzy*, foi desenvolvido em oito etapas:

PRIMEIRA ETAPA: Nessa etapa, foi feito o levantamento dos critérios para o objeto do estudo, permitindo definir, portanto, as variáveis linguísticas do problema.

SEGUNDA ETAPA: Nessa etapa, a escolha dos termos linguísticos a serem utilizados para as medições. Para medir o quão presente estão os critérios de percepção do cidadão para a avaliação proposta como presença desses critérios, foram estabelecidos cinco termos linguísticos: muito insatisfeito, insatisfeito, parcialmente satisfeito, satisfeito e muito insatisfeito. No mesmo sentido, para medir o quão importante são esses critérios, foram

estabelecidos cinco termos linguísticos: sem importância, pouco importante, irrelevante, muito importante e total importância.

Quadro 1: Escala de presença dos critérios

Escala	Equivalência	Descrição
0	Muito insatisfeito	Indica total ausência desse critério
1	insatisfeito	Indica baixo grau de presença desse critério
2	Parcialmente satisfeito	Indica um grau de presença parcial desse critério
3	Satisfeito	Indica um alto grau de presença do critério, mas não de forma plena
4	Muito satisfeito	Indica que não há dúvidas da presença desse critério

Fonte: elaborado pelo autor

Quadro 2: Escala de Importância dos critérios.

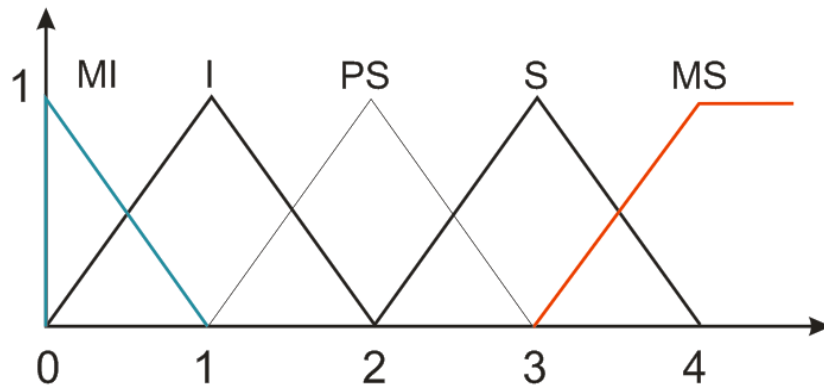
Escala	Equivalência	Descrição
0	Sem importância	Indica total ausência de importância desse critério
1	Pouco importante	Indica baixo grau de importância desse critério
2	Irrelevante	Indica um grau de desinteresse na importância desse critério
3	Muito Importante	Indica um alto grau de importância desse critério em parte.
4	Total importância	Indica que não há dúvidas da importância desse critério

Fonte: elaborado pelo autor

TERCEIRA ETAPA: Nessa etapa, foi feita a adaptação do questionário desenvolvido pelo IPEA em pesquisa conduzida pelo Prof. Dr. Fabio de Sá, para a percepção do cidadão sobre a justiça (SIPS), que através de uma revisão bibliográfica, foi possível sintetizar em 16 questões, a partir do objeto do presente estudo, permitindo gerar, portanto, dois questionários estruturados que foram utilizados para a coleta dos dados.

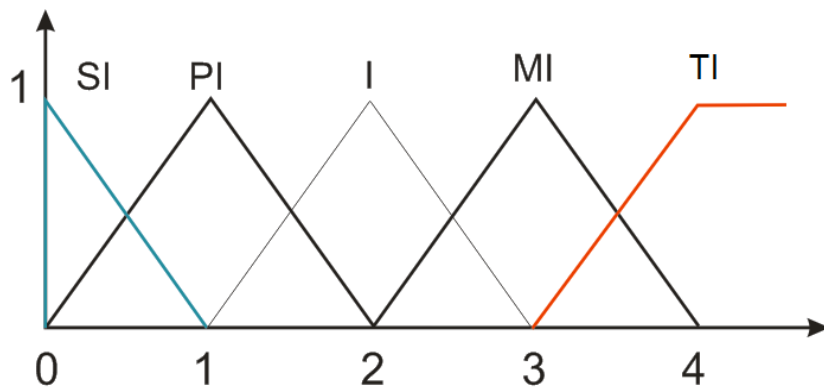
QUARTA ETAPA: Criação das funções de pertinências para os termos *fuzzy* tanto para o grau de presença do critério de percepção do cidadão como para o grau de importância desses critérios. Para representar as avaliações subjetivas das percepções dos cidadãos, foram escolhidos os conjuntos *fuzzy* triangulares pela capacidade que possuem de apresentar essas imprecisões e incertezas, advindas da subjetividade da opinião dos respondentes deste estudo.

Figura 13. Conjuntos Fuzzy dos termos relacionados aos graus de presença dos critérios avaliados pelo cidadão



Fonte: Adaptado de Boente, 2013.

Figura 14. Conjuntos Fuzzy dos termos relacionados aos graus de importância dos critérios avaliados pelo cidadão



Fonte: Adaptado de Boente, 2013.

QUINTA ETAPA: Aplicação dos questionários estruturados aos 47 cidadãos que participaram de audiências de conciliação no Centro Judiciário – CESOL/RJ no período de 21/11/2016 a 25/11/2016 durante a Semana Nacional de Conciliação. Para identificar esse cidadão, um estagiário ficou com os questionários em branco na saída da porta de vidro do Centro Judiciário aguardando o encaminhamento do cidadão para a saída.

SEXTA ETAPA: Coleta e tabulação dos dados. As respostas obtidas através do processo de *fuzificação*, a partir dos questionários aplicados aos 47 respondentes da pesquisa foram coletadas e tabuladas, conforme figuras abaixo:

Tabela 2 - Grau de presença

Item	Respondentes																							
	R001	R002	R003	R004	R005	R006	R007	R008	R009	R010	R011	R012	R013	R014	R015	R016	R017	R018	R019	R020	R021	R022	R023	R024
Q01	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Q02	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Q03	4	4	3	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Q04	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Q05	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Q06	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Q07	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Q08	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

1ª Pesquisa																							
R025	R026	R027	R028	R029	R030	R031	R032	R033	R034	R035	R036	R037	R038	R039	R040	R041	R042	R043	R044	R045	R046	R047	
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	3	0	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: elaborado pelo autor

Tabela 3 - Grau de importância

Item	Respondentes																							
	R001	R002	R003	R004	R005	R006	R007	R008	R009	R010	R011	R012	R013	R014	R015	R016	R017	R018	R019	R020	R021	R022	R023	R024
Q01	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
Q02	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Q03	4	4	3	4	4	3	3	2	2	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
Q04	4	4	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Q05	4	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Q06	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Q07	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
Q08	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

1ª Pesquisa																							
R025	R026	R027	R028	R029	R030	R031	R032	R033	R034	R035	R036	R037	R038	R039	R040	R041	R042	R043	R044	R045	R046	R047	
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	3	0	4	4	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1	4	4	4	4
4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Fonte: elaborado pelo autor

SÉTIMA ETAPA: Tratamento dos dados

A partir da tabulação dos dados com seus respectivos cálculos dos números triangulares *fuzzy*, foi realizado o processo de fuzificação, conforme ilustram os quadros 3 e 4, através da fórmula (g).

Quadro 3: Fuzificação para grau de presença

Fuzificação		
No Triangular		
1,81	2,77	3,57
1,91	2,91	3,70
1,89	2,89	3,70
1,77	2,72	3,51
1,94	2,89	3,64
2,32	3,32	3,85
2,57	3,57	3,91
2,11	3,11	3,81

Fonte: elaboração própria

Quadro 4: Fuzificação para grau de importância

Fuzificação		
No Triangular		
2,79	3,79	4,00
2,64	3,64	3,98
2,57	3,57	3,91
2,51	3,49	3,87
2,57	3,57	3,96
2,64	3,64	3,98
2,64	3,64	3,96
2,77	3,77	4,00

Fonte: elaboração própria

$$(a, m, b)_{\text{agreg}_j} = \sum_{i=1}^{47} \sum_{j=1}^{08} CI_{\text{resp}_i} * (Aval)_{\text{crit}_j} \quad (g)$$

Em seguida, para obter o valor crisp, que corresponde a um número real, foi necessário realizar o processo de defuzificação, conforme ilustram os quadros 5 e 6, partir da fórmula (h):

Quadro 5: Valor Crisp para grau de presença

Valor
Crisp
2,73
2,86
2,85
2,68
2,84
3,20
3,41
3,03

Fonte: elaboração própria

Quadro 6: Valor Crisp para grau de importância

Valor
Crisp
3,59
3,47
3,41
3,34
3,42
3,47
3,47
3,57

Fonte: elaboração própria

$$V_{crisp} = \frac{(a + 2m + b)_{agreg_j}}{4} \quad (h)$$

De acordo com Móre (2004), após o processo de defuzificação, foi necessário realizar o processo de normalização, ou seja, calcular o número Crisp normalizado, que nada mais é

que um número real, em fuzzy (compreendido entre 0 e 1, inclusive), conforme ilustram os quadros 7 e 8, a partir da fórmula (i):

Quadro 7: Valor normalizado para grau de presença

Valor
Normal
0,80
0,84
0,83
0,79
0,83
0,94
1,00
0,89

Fonte: elaboração própria

Quadro 8: Valor normalizado para grau de importância

Valor
Normal
1,00
0,97
0,95
0,93
0,95
0,97
0,97
1,00

Fonte: elaboração própria

$$V_{norm} = \frac{V_{crisp}}{V_{max}} \quad (i)$$

OITAVA ETAPA: Análise dos dados e Tomada de Decisão

Nesta etapa buscou-se analisar os resultados obtidos a partir dos cálculos efetuados para avaliação da percepção do cidadão que foi atendido em uma audiência de conciliação.

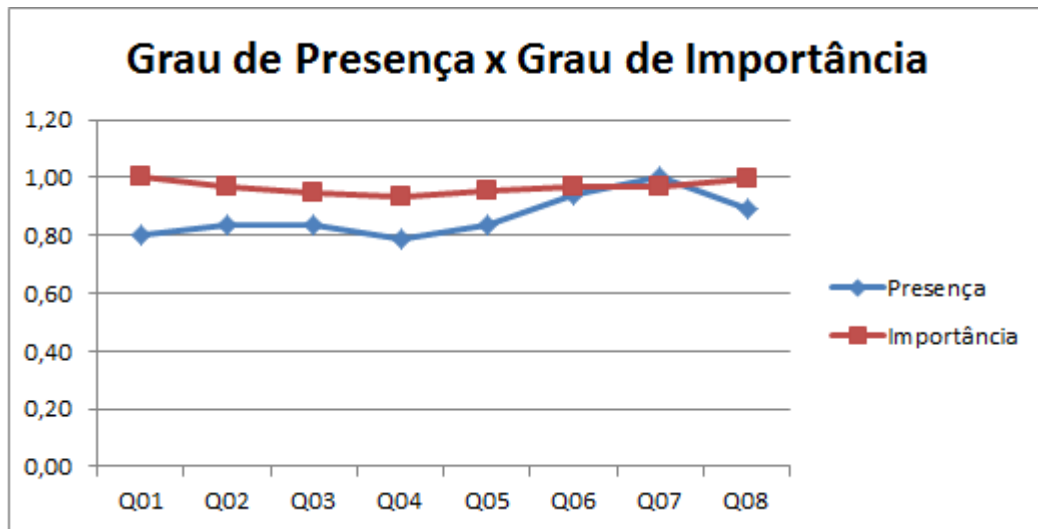
Para cálculo da distância hamming, utilizou-se o grau de presença e o grau de importância dos critérios de percepção do cidadão, conforme ilustração da tabela 4 abaixo e do Gráfico 10, a partir da fórmula (j):

Tabela 4: Relação de critérios

Crítérios	Presença	Importância	Distância (Gap)
Q01	0,80	1,00	-0,20
Q02	0,84	0,97	-0,13
Q03	0,83	0,95	-0,11
Q04	0,79	0,93	-0,14
Q05	0,83	0,95	-0,12
Q06	0,94	0,97	-0,03
Q07	1,00	0,97	0,03
Q08	0,89	1,00	-0,11

Fonte: elaboração própria

Gráfico 10: relação de grau de presença x importância



Fonte: elaboração própria

$$Dist_{crisp} = V_{crisp}P - V_{crisp}I \quad (j)$$

Com base no cálculo da distância hamming, foi possível calcular o índice de percepção do cidadão 0,90, conforme ilustra o quadro 9, a partir da fórmula (k):

Quadro 9: Índice de percepção do cidadão

Índice de Percepção do Cidadão
0,90

Fonte: elaboração própria

$$I_{percep} = \frac{\sum_{i=1}^8 G_{Pres}}{\sum_{i=1}^8 G_{Import}} \quad (k)$$

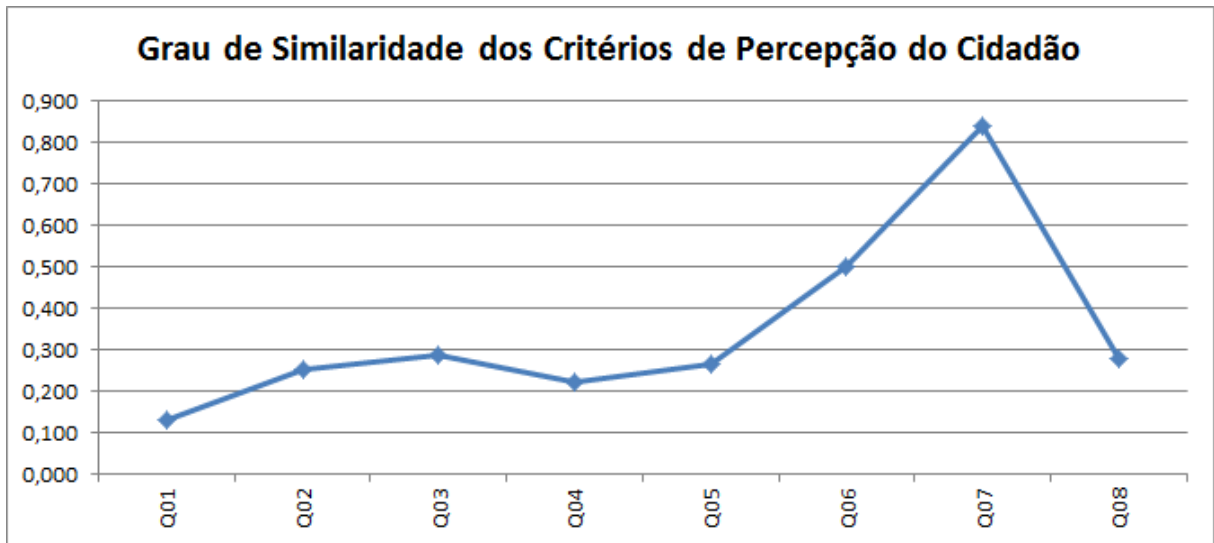
A fim de aprimorar o processo de tomada de decisão sobre a prestação jurisdicional ao cidadão, buscando uma melhoria contínua, calculou-se o grau de similaridade a partir dos triângulos fuzzy referentes ao grau de presença e ao grau de importância dos critérios de percepção do cidadão, buscando uma comprovação concreta ao índice de percepção do cidadão encontrado, conforme ilustra o quadro 10 e o gráfico 11, a partir da fórmula (l):

Quadro 10: grau de similaridade

Item	Nº Triangular Fuzzy			Nº Triangular Fuzzy			Área de	Área	Área	Área	Grau
	I - Presença			II - Importância			Interseção	I	II	Total	Similaridade
Q01	1,81	2,77	3,57	2,79	3,79	4,00	0,171339	0,882979	0,606383	1,318023	0,130
Q02	1,91	2,91	3,70	2,64	3,64	3,98	0,316616	0,893617	0,670213	1,247214	0,254
Q03	1,89	2,89	3,70	2,57	3,57	3,91	0,351564	0,904255	0,670213	1,222904	0,287
Q04	1,77	2,72	3,51	2,51	3,49	3,87	0,283133	0,872340	0,680851	1,270059	0,223
Q05	1,94	2,89	3,64	2,57	3,57	3,96	0,324338	0,851064	0,691489	1,218215	0,266
Q06	2,32	3,32	3,85	2,64	3,64	3,98	0,480053	0,765957	0,670213	0,956117	0,502
Q07	2,57	3,57	3,91	2,64	3,64	3,96	0,607903	0,670213	0,659574	0,721884	0,842
Q08	2,11	3,11	3,81	2,77	3,77	4,00	0,319282	0,851064	0,617021	1,148803	0,278

Fonte: elaboração própria

Gráfico 11: grau de similaridade



Fonte: elaboração própria

$$Gsim(\tilde{A}, \tilde{B}) = \frac{AI}{AT} = \frac{\min(\mu_{\tilde{A}}(x), \mu_{\tilde{B}}(x))}{\max(\mu_{\tilde{A}}(x), \mu_{\tilde{B}}(x))} \quad (1)$$

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

A partir do índice de percepção do cidadão foi possível constatar em cada questão sua similaridade, bem como percepção do cidadão que procura a prestação jurisdicional através da audiência de conciliação.

O Critério Q01 foi o que mais se distanciou. A percepção do cidadão com relação à agilidade da justiça está longe da realidade. O cidadão vê o seu conflito sem previsão de ser resolvido, ou mesmo ser atendido. Essa questão reflete o que a mídia mostra sobre a morosidade do judiciário.

Os Critérios Q02 e Q3 mostram que a facilidade do acesso à justiça e o baixo custo praticado para que possam defender seus direitos andam no mesmo sentido com a percepção de satisfação do cidadão, onde o resultado reflete que esses quesitos correspondem praticamente ao mesmo nível.

O Critério Q04, demonstra a imparcialidade da justiça, em termos de igualdade para a justiça. Foi o quesito que teve a menor presença, mesmo sendo altamente importante na percepção do cidadão e essencial. Garantia de Justiça para todos, sem privilégios.

O Critério Q05, busca a percepção do cidadão ao Juiz. No Centro Judiciário, local da aplicação dos questionários, o Juiz não participa ativamente das conciliações, quando requisitado, busca o consenso entre as partes e mesmo nesse sentido, o cidadão demonstrou em sua percepção essa relação de presença e importância constantes.

O Critério Q06, é o reflexo do acesso a justiça através da conciliação. A satisfação do cidadão no atendimento da conciliação ao buscar a justiça pra resolver seu conflito. O resultado demonstra que o atendimento ao cidadão na conciliação do Centro Judiciário foi satisfatória com a convergência do grau de importância desse atendimento e o reconhecimento da sua presença.

O Critério Q07, é sobre a qualificação do conciliador e o seu preparo para exercer tal função. Foi o critério que apresentou maior importância. O Reconhecimento de um trabalho voltado á qualidade na prestação jurisdicional é referenciado nesse trabalho.

O Critério Q08, mostra a percepção do cidadão com relação a solução do seu conflito através da conciliação. Nesse momento percebe-se um distanciamento pequeno, mas que resulta no sentimento de que chegar a uma solução , nem sempre é sinônimo de satisfação.

Em um contexto final, a busca para a excelência profissional através de capacitação, cursos de condução de audiências realizados no Centro Judiciário e acompanhamento de

supervisão aos conciliadores denotaram um diferencial no trabalho de conciliação no Centro Judiciário. O cidadão realmente se sente acolhido estando ou não em seu primeiro acesso ao Judiciário. O conciliador não substitui a figura e a importância do Juiz, onde o cidadão expressa sua percepção na presença constante no salão de audiências.

5 CONCLUSÕES

Apesar do índice de percepção do cidadão alcançado, 0,90, ter sido considerado muito bom, foram identificadas lacunas de insatisfação segundo a percepção do cidadão em relação a alguns critérios na prestação jurisdicional, o que permitiu aprimorar o processo de tomada de decisão da gestão da Justiça Federal em busca da melhoria contínua, ajustando a facilidade do acesso, com informações assertivas, para um maior acolhimento deste cidadão que procura o judiciário para resolver seu conflito.

Como contribuição, este trabalho apresenta um panorama quali-quantitativo de como tem sido visto a conciliação no centro judiciário de solução de conflitos e cidadania – CESOL/JF e de como essa percepção é vista como um todo referente ao poder judiciário.

Mostra também a importância desse centro judiciário para uma aproximação do judiciário ao cidadão resolvendo as reclamações sem que haja um custo prospectivo. Este estudo ainda aponta que é necessário um investimento maior por parte da gestão da SJRJ para que a política nacional de conciliação seja implementada na sua totalidade.

Como trabalho futuro, sugerimos a criação de um modelo *fuzzy* mais consistente para avaliação da conciliação como implementação de política pública.

6 REFERÊNCIAS

ATLAS DE ACESSO À JUSTIÇA: Disponível em :

<http://www.acaojustica.gov.br/pub/_downloads/caderno_inaj_2015.pdf>, acesso em 01 dez 2016.

AZEVEDO, André Gomma. BARBOSA, Ivan Machado. (orgs.) **Manual de autocomposição judicial: estudos em arbitragem, mediação e negociação** -Vol 4 / Brasília: Grupos de Pesquisa, 2007.

BÉHIN, Jacques. Via extrajudicial de resolução de conflitos ganha espaço na Europa. Disponível em <<https://jus.com.br/artigos/7818/o-fenomeno-da-desjudicializacao>>. Acesso em 01 dez 2016.

BOENTE, A.N.P (2013). **Proposição de um modelo Fuzzy para tomada de decisão acerca da avaliação da qualidade da qualidade do produto de software AVA MODLE utilizado no curso de pós-graduação em tecnologias educacionais do IST-RIO e da satisfação dos seus usuários**. Tese de Doutorado. Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal do Rio de Janeiro. COPPE-UFRJ.

BRAGA, Nelson Tomaz. **O papel institucional do CNJ e sua consolidação**. Justiça e Cidadania, n. 114, 2010, p. 14.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF:Senado 1988. Disponível em:

<http://www.senado.gov.br/atividade/const/con1988/con1988_16.04.2015/art_103-B_.asp>. Acesso em 06 julho de 2016.

BROWN, Henry J.; Marriott, Arthur L. (1999), **ADR Principles and Practice**. London: Sweet & Maxwell.

CAPPELLETTI, Mauro e GARTH, Bryant. **Acesso à Justiça. Tradução:** Ellen Gracie Northfleet. Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 1988.

CARVALHO NETTO, Menelick. Apresentação. In: ROSENFELD, Michel. **A identidade do sujeito constitucional**. Belo Horizonte: Mandamentos, 2003. p. 13.

COSENZA, H.J.S.R, Et Al (2006). **Aplicação de um modelo de hierarquização como instrumento para tomada de decisão : caso de uma multinacional**. In XXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, ENEGEP, 2006, Fortaleza.

COELHO, Beatriz Cesarino Mendes. **Políticas públicas e controle de juridicidade**. Porto Alegre: Fabris, 2010, p. 91.

COSTA, Ademar Antunes da. **Cidadania e direitos humanos no marco do constitucionalismo**. In: COSTA, Marli M. M. da. Direito, cidadania e políticas públicas II. Porto Alegre: Imprensa Livre, 2007.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA , **Diretrizes CNJ**. Disponível em:

<<http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/diretrizes-estrategicas-da-presidencia-do-cnj>>. Acesso em 06 de julho de 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA , **Movimento pela Conciliação**. Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/gestao-e-planejamento/diretrizes-estrategicas-da-presidencia-do-cnj>>. Acesso em 06 de julho de 2016.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA , **Semana Nacional de Conciliação**. Disponível em: http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/2006-semana_conciliacao_2006.pdf. Acesso em 06 de julho de 2016.

DICIONÁRIO MICHAELIS. Disponível em : <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=conflito>>. Acesso em 08 ago 2016.

DIDIER JÚNIOR, Fredie. **Direito à inafastabilidade do poder judiciário**. *Direitos constitucionalizados*. LEÃO, Adroaldo; PAMPLONA FILHO, Rodolfo (coord.). Rio de Janeiro: Forense, 2005, p. 172.

GIBSON, James L. e outros. **Organizações Conduta, estrutura, processo**. Mexico: McGraw Hill/Interamericanade Mexico, 1990. p 69.

GRINOVER, Ada P., DINAMARCO, Candido R., WATANABE, Kazuo (org). **Participação e Processo**. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1988. p. 135.

GOLDSCHMIDT, R.R.; PASSOS, E. (2005). **DATA MINING: Um guia prático**. Rio de Janeiro: Campus.

GOMES neto, José Mario Wanderley & PORTO, Julia Pinto Ferreira. **Análise Sócio Jurídica do acesso à justiça: As Implicações no pluralismo jurídico do acesso à ordem jurídica justa**. in :GOMES Neto, José Mario Wanderley , org. As dimensões do acesso à justiça. Bahia, Juspodvm, 2008.P.134.I

INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA – IPEA. **Mapa da defensoria pública**. Disponível em:<[http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria/downloads\(2016\)](http://www.ipea.gov.br/sites/mapadefensoria/downloads(2016))>. Acesso em 01 dezembro 2016.

IZARD, I.R.S (2007). **Indicação das ações das empresas a partir da percepção do consumidor: Uso da lógica Fuzzy**. Dissertação de mestrado, Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial, MADE, Universidade Estácio de Sá, RJ.

JUSTIÇA EM NÚMEROS. **Relatório. CNJ** (2015). Disponível em:<<http://www.cnj.jus.br/files/conteudo/arquivo/2016/02/423d01efe90cb5981200f1d03df91ec5.pdf>>. Acesso em 01 dezembro 2016.

LAGRATA NETO, C. **Meios Alternativos de Solução dos Litígios**. Revista dos Tribunais, Rio de Janeiro, v. 639, p. 22-31, jan. 1989.

LÉVINAS, Emmanuel. **Entre nós: ensaios sobre a alteridade**. 5ªed., Petrópolis/RJ: Vozes, 2010. p. 214.

MANUAL DE MEDIAÇÃO – MINISTÉRIO DA JUSTIÇA. Disponível em : <http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Manual_Mediacao_MJ.pdf>. Acesso em 01 jul 2016.

MARINONI, Luiz Guilherme. **Tutela Inibitória: individual e coletiva** - 3ª ed. São Paulo: RT, 2003.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **O Conteúdo Jurídico do Princípio da Igualdade**. 3ª ed. atual., 16. tiragem. São Paulo: Malheiros Editores, 2008.

MORAIS, José Luis Bolzan de; SPENGLER, Fabiana Marion. **Mediação e arbitragem: alternativa à jurisdição**. 2. Ed. Ver. Ampl. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2008.

MOORE, Christopher W. **O Processo de Mediação: Estratégias Práticas para a Resolução de Conflitos**. Trad. Magda França Lopes. 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 1998. p.5

MORE, J.D.. (2004). **Aplicação da Lógica Fuzzy na avaliação da confiabilidade humana nos ensaios não destrutivos por ultra-som**. Tese de Doutorado. Departamento de Engenharia Metalúrgica e dos materiais da Universidade Federal do Rio de Janeiro. COPPE-UFRJ.

NORTHFLEET, Ellen Gracie. **Conversar faz Diferença**. STF em Pauta. Brasília, 03 de dezembro de 2007. Opinião.

ODAY, A.P.; ODAY, C.A.F.; BOENTE, A.N.P.; BOENTE, R.M.P. (2016) **Análise de Satisfação dos colaboradores como mecanismo de desenvolvimento empresarial: tomada de decisão em ambiente Fuzzy**. In: XXXVI Encontro Nacional de Engenharia de Produção, ENEGEP, Paraíba.

PEREIRA, Maria da Guia. **O Papel da Defensoria Pública em face dos interesses dos necessitados**. Dissertação mestrado. Campina Grande: UEPB, 2005.

RESULTADO DA SEMANA NACIONAL DE CONCILIAÇÃO 2006. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/images/programas/movimento-pela-conciliacao/2006-semana_conciliacao_2006.pdf>. Acesso em 08 ago 2016.

RIZZON, G. (2009). **Cidadãos do Mundo: Para uma teoria da cidadania**. Revista conjectura. V.14,n.03,Set/dez, 2009.

SÁ E SILVA, F. **É possível, mas agora não. A democratização da Justiça no cotidiano dos advogados populares**. In: SÁ E SILVA, F. ; LOPEZ, F. G.; PIRES, R. R. C. (Org.). Perspectivas para o desenvolvimento brasileiro. Brasília: Ipea, 2010. Livro 9, v. 2. Estado, Instituições e Democracia: Democracia .

SANDRI, S.; CORREA, C. **Lógica Nebulosa. V Escola de redes neurais**. Conselho Nacional de Redes Neurais. ITA, São José dos Campos, São Paulo.

REZENDE, S.O. (2003). **Sistemas inteligentes: Fundamentos e aplicação**. Sistemas Fuzzy. São Paulo. Malone.

ROSSI, T.J. (2008) **Fuzzy Logic with Engineering Applications**. 3rd edition. John Wiley & Sons, Ltd, Chincester, England.

SANTOS, Boaventura de Souza. **Para uma revolução democrática da justiça**. São Paulo: Cortez, 2011, p.62.

SILLMANN, Marina Matos. **Os meios alternativos de resolução de conflitos e a importância de sua divulgação para a sociedade.** In: Artigos Jurídicos. EJEF: Escola Judicial Desembargador Edésio Fernandes. Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), pp. 1-12, Minas Gerais, 2012. Disponível em:

<http://www.ejef.tjmg.jus.br/home/files/publicacoes/Artigo_Os_meios_alternativos.pdf>.

Acesso em: 01 out. 2016.

SKINNER, B. F. **Ciência e comportamento humano.** Brasília: Ed. da Universidade de Brasília/Funbec. 1970. p.21.

SIMÕES, M.G.;SHAW,I.S. (2007). **Controle e modelagem fuzzy.** 2ed. Revisada e completa. São Paulo. Blucher:FAPESP.

STF EM PAUTA. Disponível em:

<<http://www5.tjba.jus.br/conciliacao/images/stories/ellen.pdf>>. Acesso em 01 out 2016.

TRIBUNAL DE JUSTIÇA-RS, **Manual de Mediação.** Disponível em:

<http://www.tjrs.jus.br/export/processos/conciliacao/doc/Manual_Mediacao_MJ.pdf>. Acesso em 06 de julho de 2016.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 2ª REGIÃO. **Mapa Jurisdição.** Disponível

em:<<http://www10.trf2.jus.br/corregedoria/wp-content/uploads/sites/41/2016/03/mapa-jurisdiacao-federal-do-estado-do-rio-de-janeiro.pdf>>. Acesso em 01 dezembro de 2016.

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 2ª REGIÃO. **Estatística.** Disponível em:

<http://portaldeestatisticas.trf2.gov.br/Portal/pages/Page_PublicacaoOficial.aspx2016>.

Acesso em 01 dezembro de 2016.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de Direito Processual Civil – V. I.** 55. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2014.

TORRES, J. A. **O Acesso à Justiça e Soluções Alternativas.** Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2005.

WATANABE, Kazuo. **Política de conciliação desafoga o judiciário e pacifica as relações-sociais.** Disponível em: <<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/57247-politica-de-conciliacao-desafoga-o-judiciario-e-pacifica-as-relacoes-sociais>>. Acesso em: 06 julho 2016.

VINYAMATA, Eduard; et. al. **Aprender a partir do conflito: conflitolgia e educação.** Porto Alegre: Artmed, 2005.

YIN, Robert K. **Estudo de caso – 5ed.:** Planejamento e Métodos. Porto Alegre,RS. 2015.